

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE ve SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

SOSYAL GÜVENLİK ALANINDA ÇALIŞAN KAMU
PERSONELLERİNİN ÖRGÜTSEL STRES
KAYNAKLARININ İNCELENMESİ: BİTLİS ve SİİRT
SOSYAL GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ
Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Hanifi DEMİR

İSTANBUL, 2017

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE ve SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

SOSYAL GÜVENLİK ALANINDA ÇALIŞAN KAMU
PERSONELLERİNİN ÖRGÜTSEL STRES
KAYNAKLARININ İNCELENMESİ: BİTLİS ve SİİRT
SOSYAL GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ
Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Hanifi DEMİR

Öğrenci No:
110786019

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Talat FİRLAR

İSTANBUL, 2017

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Kamu Personellerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi: Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü Örneği” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlâk ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 03.04.2017



Hanifi DEMİR

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

18/04.2017


Enstitümüz *İşletme Yönetimi*, Anabilim Dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 110786019 numaralı *Hanifi DEMİR*'in "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Kamu Personellerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi: Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü Örneği*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 04.04.2017 tarih ve 2017/13 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (20) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Talat FİRLAR
(Beykent Üniversitesi)




ÜYE
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
(Beykent Üniversitesi)


ÜYE
Prof. Dr. Tiğınçe OKTAR
(Marmara Üniversitesi)

Adı ve Soyadı : Hanifi DEMİR
Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Talat FIRLAR
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans Tezi, 2017
Alanı : İşletme
Anahtar Kelimeler : Sosyal Güvenlik, Stres, Örgütsel Stres Kaynakları

ÖZ

SOSYAL GÜVENLİK ALANINDA ÇALIŞAN KAMU PERSONELLERİNİN ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİ: BİTLİS ve SİİRT SOSYAL GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ

Sosyal Güvenlik alanında sunulan hizmetlerin kalite ve hızını belirlemek, etkin ve verimli olmasını sağlamak ve aynı zamanda sürdürülebilir bir hizmet anlayışının oluşması adına bu alanda çalışan personelin aşırı ve zararlı stres baskısından kurtulmaları gerekmektedir. Bu itibarla sosyal güvenlik alanında çalışan personelin ana çatı kurumu olan Sosyal Güvenlik Kurumunun taşra teşkilatından olan Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren Sosyal Güvenlik Merkezlerinde çalışan toplam 138 personelden 108' i üzerinde iş ortamındaki başlıca örgütsel stres kaynaklarının neler olduğunu belirlemek amacıyla anket çalışması yapılmıştır. Bu çalışma sonucunda ankete katılan personelde başlıca örgütsel stres kaynakları içinde faktör bazında en çok strese ücret yetersizliği ile aşırı iş yükü oluştururken bunu iş mevzuatının çok sık değişmesi, iş mevzuatının karışık olması, yetkilerin yetersiz olması ve yükselme olanağının az olması etkenlerinin takip ettiği görülmektedir. Demografik özelliklerden cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, hizmet süresi gibi özellikler ile yaşanan stres arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken, yaş ve mesleği isteyerek seçme değişkenleriyle yaşanan stres arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonuçlarına ulaşılarak çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Name and Surname : Hanifi DEMİR
Supervisor : Asst. Prof. Dr. Talat FIRLAR
Degree and Date : Master, 2017
Major : Management
Keywords : Social Security, Stress, Organizational Stress Sources

ABSTRACT

INVESTIGATION OF ORGANIZATIONAL STRESS RESOURCES OF PUBLIC PERSONNELS WORKING IN THE FIELD OF SOCIAL SECURITY: THE CASE OF BİTLİS AND SİİRT SOCIAL SECURITY PROVINCIAL DIRECTORATE

In order to determine the quality and speed of the services provided in the field of social security, to ensure that services are effective and productive and at the same time to create a sustainable service understanding, it is necessary that the staff working on this area should get rid of the excessive and harmful stress. A survey is conducted to determine the main organizational stress sources of 108 personnel out of 138 personnel working in the Social Security Centers of Bitlis and Siirt, field offices of Social Security Organization which is the main umbrella organization of employees working in the field of social security. As a result of this study, while the main causes of organizational stress of the surveyed personnel are wage inadequacy and excessive work load on factor basis. Frequent changes in the labor legislation, complicity of the labor legislation, insufficiency and less chance of promotion are other factors. While no significant difference is found between the demographic characteristics such as gender, marital status, education level and duration of service and felt stress, significant relationship is found between variables of age and willingly chose their profession and felt stress and then various suggestions are made.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ

ABSTRACT

TABLolar LİSTESİ ix

ŞEKİLLER LİSTESİ xi

KISALTMALAR xii

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL GÜVENLİK ve SOSYALGÜVENLİK KURUMU

1. SOSYAL GÜVENLİK KAVRAMI, TANIMI, AMAÇ VE ÖNEMİ .. 4

1.1. Sosyal Güvenlik Kavramı..... 4

1.2. Sosyal Güvenliğin Tanımı 4

1.3. Sosyal Güvenliğin Amacı 6

1.4. Sosyal Güvenliğin Önemi..... 7

2. SOSYAL GÜVENLİK ile İLGİLİ KAVRAMLAR ve SOSYAL GÜVENLİĞİN TEMEL FONKSİYONLARI 8

2.1. Sosyal Yardım Kavramı 10

2.2 Sosyal Yardımlaşma Kavramı 11

2.3. Sosyal Hizmet Kavramı..... 11

2.4. Sosyal Güvenliğin Temel Fonksiyonları 12

3. SOSYAL GÜVENLİĞİN TARİHÇESİ..... 13

3.1. Batı’da Sosyal Güvenliğin Tarihsel Süreci 13

3.2. Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi 15

3.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem..... 15

3.2.2. Cumhuriyet Sonrası Dönem 17

4. SOSYAL GÜVENLİK KURUMU 22

4.1.Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığının Kurumsal Yapısının İncelenmesi 22

4.2. Kısa Tarihçe..... 22

4.3. SGK’nin Temel Görevleri 23

4.4. SGK'nin Organları	25
4.5. SGK'nin Merkez Teşkilatını Oluşturan Ana Hizmet Birimleri ve Görevleri.....	25
4.5.1. Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğü	26
4.5.2. Sigorta Primleri Genel Müdürlüğü.....	27
4.5.3. Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğü	28
4.5.4. Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü	28
4.5.5. Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı.....	29
4.5.6. Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanlığı.....	30
4.6. SGK'nin Yardımcı Hizmet Birimleri	30
4.7. SGK'nin Taşra Teşkilatı Yapısı	31
4.8. SGK'nin Örgüt Yapısı	33
4.9. SGK'nın İnsan Kaynakları ile İlgili Stratejik Hedefleri.....	35
4.10. SGK'nin İnsan Kaynakları Yönünden Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitesinin Değerlendirilmesi	37

İKİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI ve KAYNAKLARI

1. STRES ve STRESLE İLGİLİ KAVRAMLAR ve YAKLAŞIMLAR....	40
1.1. Stres Kavramı	40
1.2. Stresle İlgili Bazı Kavramlar	43
1.2.1. Depresyon.....	43
1.2.2. Korku ve Kaygı (Endişe).....	44
1.2.3. Gerilim (Gerginlik)	45
1.2.4. Çatışma.....	46
1.2.5. Tükenmişlik.....	47
1.2.6. Olumsuz Tutum ve Sinizm.....	47
1.3. Stresle İlgili Yaklaşımlar	48
1.3.1. Walter Cannon'un Mücadele Etme veya Kaçma Yaklaşımı.....	49
1.3.2. Hans Selye'nin Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı	50
1.3.3. Yaşam Kartı ve Dış Etmenlere Bağlı Stres Yaklaşımı.....	51
1.3.4. Lazarus ve Folkman'ın Etkileşim Yaklaşımı	53
1.3.5. Kaynakların Korunması Yaklaşımı	55

2. STRES ÇEŞİTLERİ ve İŞ STRESİ	56
2.1. Akut Stres	56
2.2. Episodik Stres	57
2.3. Kronik Stres	57
2.4. Yapıcı (Olumlu) ve Yıkıcı (Olumsuz) Stres.....	57
2.5. İş Stresi	59
3. STRESİN KAYNAKLARI	63
3.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	63
3.1.1. Kişilik Özellikleri.....	64
3.1.2. Kontrol Odağı	66
3.1.3. Yaş ve Cinsiyet	67
3.1.4. Özel Yaşamdaki Gelişmeler	68
3.1.5. Kişisel Yetenek Farklılıkları	68
3.1.6. Mesleki Farklılıklar.....	68
3.1.7. Öz Saygı ve Öz Güven Azalması.....	68
3.1.8. İşkoliklik	69
3.1.9. Zararlı Madde Kullanımına Düşkünlük	70
3.1.10. Eğitim Düzeyi	70
3.1.11. İş Deneyimi	70
3.1.12. Maddi ve Parasal Etkenler	71
3.2. Örgütsel Stres Kaynakları	71
3.2.1. Aşırı İş Yükü.....	73
3.2.2. İşin Sıkıcı Olması.....	74
3.2.3. Zaman Baskısı.....	74
3.2.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması.....	74
3.2.5. Ast, Üst ve Meslektaşlarla Olan İlişkiler	75
3.2.6. Örgütün Yanlış Yönetim Biçimi	75
3.2.7. Yükselme Olanağı.....	76
3.2.8. Bürokratik Engeller.....	76
3.2.9. Karar Verme ve Kararlara Katılma.....	77
3.2.10. Performans Değerlendirmede Adaletsiz Yaklaşımlar.....	77
3.2.11. Ücret Yetersizliği	78
3.2.12. Çalışma Saatlerinin Uzun Olması ve Çalışma Koşulları	78
3.2.13. Yetkilerin Yetersizliği.....	78

3.2.14. Sorumlulukların Verdiği Endişe	79
3.2.15. Yöneticilerin Takdir ve Teşvik Etmedeki Eksiklikleri	79
3.2.16. Araç ve Gereç Yetersizliği.....	79
3.2.17. Yeteneklerin İşin Gereklarine Uygun Olmayışı.....	80
3.2.18. Mobbing Varlığı.....	80
3.3. Çevresel Stres Kaynakları	80
3.3.1. Genel Ekonomik Sorunlar.....	81
3.3.2. Sosyal ve Kültürel Değerlerdeki Değişmeler	81
3.3.3. Teknolojideki Hızlı Değişimler	81

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİNE YÖNELİK YAPILMIŞ ALANYAZIN TARAMASI ile BİR ALAN ARAŞTIRMASI

1. ARAŞTIRMA KAPSAMINDA İNCELENMİŞ ALANYAZINLAR	83
1.1. Stres Olgusunu İş Yaşamında İşleyen İncelenmiş Kitap Çalışmaları ..	84
1.2. Stres Olgusunu İş Yaşamında İşleyen İncelenmiş YYLT Çalışmaları.	85
1.2.1. Hizmet Sektöründe İncelenen YYLT Çalışmaları	85
1.2.2. Sağlık Sektöründe İncelenen YYLT Çalışmaları.....	96
1.2.3. Üretim Sektöründe İncelenen YYLT Çalışmaları.....	98
1.3. Stres Olgusunu İş Yaşamında İşleyen incelenmiş Süreli Yayınlar	99
1.3.1. Hizmet Sektöründe İncelenen Süreli Yayınlar.....	99
1.3.2. Sağlık Sektöründe İncelenen Süreli Yayınlar	107
1.3.3. Üretim Sektöründe İncelenen Süreli Yayınlar	110
1.4. Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Personelin Yönetmel ve Personel Sorunlarına Yönelik İncelenen Yayınlar	112
2. BİTLİS ve SİİRT SGK İL MÜDÜRLÜKLERİ ile BU İL MÜDÜRLÜKLERİNE BAĞLI SGM'LERDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI	117
2.1. Alan Araştırmasının Tasarımı	117
2.2. Alan Araştırmasının Amacı	117
2.3. Evren ve Örneklem	117
2.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	118

2.5. Materyal – Metod	118
2.6. Veri Toplama Araçları	119
2.6.1. Stres Ölçeği	119
2.6.2. Stres Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirliği.....	122
2.7. İstatistiksel Yöntemler	124
2.8. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	125
2.9. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumu.....	126
2.9.1. Demografik Bilgilere Ait Dağılımlar	126
2.9.2. Örgütsel Stres Kaynaklarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi	128
2.9.3. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	130
2.9.4. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Yaş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	131
2.9.5. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	132
2.9.6. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Medeni Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	134
2.9.7. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile SGK Personeli Olarak Görev Süresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	135
2.9.8. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Kurumdaki Görev Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	137
2.9.9. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Mesleği İsteyerek Seçme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	139
2.9.10. Örgütsel Stres Kaynaklarının Düzeylerinin İncelenmesi	141
SONUÇ ve ÖNERİLER	145
KAYNAKÇA.....	153
EKLER	
Ek-1: Araştırmada Kullanılan Onam ve Anket Formları	178
Ek-2: Etik Kurul Onayı ve Anket İzin Oluru	181
Ek-3: Ölçek Kullanım İzin Olurları	182
Ek-4: Teşekkür	183
Ek-5: İntihal Program Raporu (Turnitin Programı).....	184

TABLolar LİSTESİ

Tablo No	Sayfa No.
Tablo 1. 2016 Yılı Sonu İtibarıyla Kurulmasına Karar Verilen ve Faaliyete Başlayan SGM Sayıları	32
Tablo 2. SGK'nin Merkez ve Taşra Teşkilatı Personel Dağılımı (2016/Aralık).....	32
Tablo 3. SGK Personelinin Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı (2016/Aralık).....	32
Tablo 4. SGK Personelinin Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı (2016/Aralık).....	33
Tablo 5. SGK Personelinin Yaş ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı (2016/Aralık)	33
Tablo 6. SGK Örgüt Yapısı	34
Tablo 7. Yaşam Olayları Ölçeği	52
Tablo 8. A Tipi ve B Tipi Kişiliklerin Karşılaştırmalı Göstergeleri.....	66
Tablo 9. Stres Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri.....	122
Tablo 10. Stres Ölçeği İçin Madde İstatistikleri	123
Tablo 11. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular	127
Tablo 12. Çalışanların Yaşadıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular	128
Tablo 13. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular	130
Tablo 14. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Yaş Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular	131
Tablo 15. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	133

Tablo 16. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	134
Tablo 17. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile SGK Personel Olarak Görev Süresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular	136
Tablo 18. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Kurumdaki Görev Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	138
Tablo 19. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Mesleği İsteyerek Seçme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	140
Tablo 20. Çalışanların Yaşadıkları Örgütsel Stres Kaynaklarının Düzeyleri.....	141
Tablo 21. Çalışanların Yaşadıkları Örgütsel Stres Kaynaklarının Alt Faktörlere Göre Düzeyleri	142

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No	Sayfa No.
Şekil 1. Genel Uyum Sendromu Aşamaları.....	50
Şekil 2. Lazarus'un Stres Modeli.....	54
Şekil 3. Yapıcı Stres Tepkisi.....	58
Şekil 4. Yıkıcı Stres Tepkisi	58
Şekil 5. Araştırma Modeli.....	125

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
a.g.e.	: Adı Geçen Eser
AÜ	: Ankara Üniversitesi
BAĞ-KUR	: Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu
BOTAŞ	: Boru Hatları İle Petrol Taşıma Anonim Şirketi
BÜ	: Beykent Üniversitesi
ÇED	: Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇÜ	: Çukurova Üniversitesi
DEÜ	: Dokuz Eylül Üniversitesi
Dr.	: Doktor
EAH	: Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Ed.	: Editör
E-dergi	: Elektronik dergi
ERÜ	: Erciyes Üniversitesi
ESOGÜ	: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
GSS	: Genel Sağlık Sigortası
IBM	: International Business Machines
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü

İİBF	: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
JASS	: The Journal of Academic Social Science Studies
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KMÜ	: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
Md.	: Madde
MCBÜ	: Manisa Celal Bayar Üniversitesi
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MEGEP	: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi
NÜ	: Niğde Üniversitesi
No	: Numara
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OMÜ	: Ondokuz Mayıs Üniversitesi
OYAK	: Ordu Yardımlaşma Kurumu
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı
s.	: Sayfa Sayısı
SDÜ	: Süleyman Demirel Üniversitesi
SETA	: Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SGM	: Sosyal Güvenlik Merkezi
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
ss.	: Sayfa sayısı (sayfa aralığı)

- SSK** : Sosyal Sigortalar Kurumu
- T.C.** : Türkiye Cumhuriyeti
- vb.** : ve benzeri
- YDT** : Yayınlanmamış Doktora Tezi
- YÖK** : Yüksek Öğretim Kurumu
- yy.** : yüz yıl
- YYLT** : Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi



GİRİŞ

- **Çalışma Konusu Seçimi:** Çalışma hayatının vazgeçilmez beşeri kaynağını oluşturan işgörenlerin huzurlu bir şekilde çalışmalarının önemi her geçen gün artarken çalışanların işlerini severek yapmaları sadece çalışma örgütlerinin menfaatine olmamakta aynı zamanda topluma sunulan hizmet kalitesini de olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların iş ortamındaki huzurunu etkileyen etmenlerin başında ise işgörenlerin yaşadıkları örgütsel stres faktörlerinin yıkıcı etkileri gelmektedir. Bu açıdan örgütsel stresin yıkıcı veya zarar verecek seviyeye ulaşmasını engellemek için çalışanların iş ortamında yaşadıkları stres kaynaklarının belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu yönüyle ülkemizde çalışan kesimi de içine alan ve nüfusun neredeyse tamamına yakın kısmına hizmet eden, öyle ki sunduğu hizmetler doğum öncesinden başlayıp, ölüm sonrasında bile devam edebilen nitelikte olan sosyal güvenlik hizmetlerinin baş aktörü konumunda olan sosyal güvenlik alanında işgören kamu personelinin yaşadıkları iş stresini daha da önemli yapmaktadır. Ayrıca sosyal güvenlik alanında çalışan personelin iş ortamındaki yaşadıkları stresin olumsuz sonuçları sadece kendilerini kapsamadığı aynı zamanda hizmet sundukları diğer çalışanlar başta olmak üzere toplumun büyük bir kısmını da ilgilendirmesinden dolayı araştırmaya değer görülmüştür. Bu yönüyle sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personeli denince akla ilk gelen çatı kurum olan Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanlarında örgütsel açıdan stres oluşturan kaynakların belirlenerek bu yöndeki olumsuzlukların, diğer bir deyişle belirlenmiş yıkıcı ve zarar verici stres kaynaklarının karar alıcılar tarafından bertaraf edilmesinin olumlu etkisi doğrudan sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personeline olmakla beraber dolaylı olarak da hizmet sunduğu diğer çalışan kesim ile hizmet sunulan toplumun diğer fertlerine de büyük fayda sağlayacağı düşünülmüştür.

- **Çalışmanın Amacı:** Çalışmada ana amaç olarak sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personelinin yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarını tespit etmektir. Bu yönüyle sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personelinin başlıca hizmet sunduğu kamu kurumu olan Sosyal Güvenlik Kurumunun (SGK) taşra teşkilatlarından Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren Sosyal Güvenlik Merkezlerinde (SGM) görev yapan kadrolu sosyal güvenlik çalışanlarının iş ortamında gerek örgütsel, gerekse fiziksel iş koşullarından kaynaklanan başlıca stres kaynaklarının neler olduğunun incelenerek belirlenen başlıca stres kaynaklarına yönelik öneri geliştirebilmek hedeflenmiştir.

- **Çalışmanın Önemi:** Bu çalışma; ülkemizde nüfusun neredeyse tamamına özverili bir şekilde hizmet sunan ve aynı zamanda sosyal güvenlik alanında yürütülen işlemleri ana çatı kamu kurumu olarak yürütmeye yetkili olan Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarını belirleyebilmek, stres kaynaklarının oluşturmuş olduğu stres yükünün azaltılmasına yönelik öneriler geliştirebilmek açısından önem arz etmektedir.

- **Çalışmanın Planı:** Üç bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde sosyal güvenlik ve sosyal güvenlik kapsamında hizmet sunan çatı kurum olan SGK' ya yönelik bilgiler teorik açıdan incelenerek SGK Başkanlığının genel yapısı hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde ise stres başlığı altında stres kavramlarına yönelik ilişkili konu başlıkları teorik olarak irdelenerek toplanan bilgiler sunulmuştur. Son bölümde ise öncelikli olarak bu çalışmaya benzer yapılmış stres kaynaklarının tespitine yönelik alanyazın taraması yapılarak çalışmalar hizmet, sağlık ve üretim sektörü olarak sınıflandırılarak aktarılmaya çalışılmıştır. Aynı zamanda bu bölümde Sosyal güvenlik alanının işlerlik kazanmasında ve ilerlemesinde en önemli fonksiyonel görevi üstlenen insan kaynaklarının diğer bir deyişle personelin iş ortamında yaşadıkları başlıca stres kaynaklarını belirlenmesine yönelik Sosyal Güvenlik Kurumunun taşra teşkilatından Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri yetki alanında görev yapan kadrolu 138 personel üzerinde sınırlı olmak üzere anket uygulanarak iş ortamındaki başlıca örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu nitel araştırma yöntemi kullanılarak keşfedilmeye çalışılmıştır.

- **Çalışmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları:** Bu çalışmada Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren SGM' lerde görev yapan kadrolu 138 personelin iş ortamındaki örgütsel stres kaynakları incelendiğinden SGK Başkanlığına bağlı olarak faaliyet gösteren Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren SGM' ler araştırma kapsamını oluşturmaktadır.

Çalışma, Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren Sosyal Güvenlik Merkezlerinde anketin yapıldığı 19.01.2017 ile 31.01.2017 tarihleri arasında görev yapan kadrolu personel, bu personelin iş ortamında yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesine yönelik uygulanan ankete verdikleri cevaplar, tez çalışması süresince çalışma için yapılan alanyazın taraması, ulaşılan bilgi ve bulgular, araştırmacının zamanı, bilgi kaynakları, mesleki tecrübesi, maddi kaynakları ile tez çalışmasının süresiyle sınırlıdır. Çalışma için, alanyazın taraması ve alan araştırmasının yapılması yeterli görülmüştür.

Çalışmanın Problemi: Çalışma, Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren SGM' lerde kadrolu çalışan personelin iş ortamında yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesini hedeflemektedir. Bu yönüyle araştırmanın ana problem sorusu; Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren SGM' lerde kadrolu çalışan personel en çok hangi örgütsel stres faktörlerden dolayı stres yaşadıkları sorusudur. Ayrıca bu soru temelinde yaşanan örgütsel stres faktörleri ile demografik özellikler arasında ilişki olup olmadığı araştırmanın cevap aradığı problemler arasındadır.

- **Çalışmada Kullanılan Metot ve Teknikler:** Çalışma, alanyazın taraması yapılarak gerçekleştirilen genel bilgiler adı altında bir alanyazın bölümünden, çalışanlarda stres kaynaklarının belirlenmesine yönelik yapılmış ve bu çalışma için incelenmiş çalışma sonuçlarının derlenmesinden ve alan araştırması sonucu uygulanan anketlerin IBM SPSS 21 paket programı yardımıyla sayısallaştırılması sonucu oluşturulan analizlerden oluşturulmuştur. Çalışmanın araştırma bölümü betimsel tarama modeli şeklinde yürütülmüştür. Mevcut bilgiler anket tekniği ile toplanmış ve çözümlenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL GÜVENLİK ve SOSYAL GÜVENLİK KURUMU

1. SOSYAL GÜVENLİK KAVRAMI, TANIMI, AMAÇ ve ÖNEMİ

Sosyal güvenlik, bu kısımda kavramsal olarak ele alınarak tanımları üzerinde durulmuş, amaç ve öneminin neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır.

1.1. Sosyal Güvenlik Kavramı

Güvenlik kavramının İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinin 25'inci maddesinde tanımı; herkesin işsizlik durumlarında, hastalıklarda, sakatlık yaşanmasında, yaşlılık hallerinde, dul duruma düşme ve kişinin iradesi dışındaki koşullardan ötürü geçim sıkıntısına düşmesi halinde sahip olacağı hak olarak vurgulanmıştır.¹

Tanımda geçen güvenlik hakkı, devletleri, çalışanlarının mesleki, fizyolojik veya sosyo-ekonomik yönden karşı karşıya kaldıkları/kalacakları riskleri yok etmek veya azaltmak için alınacak önlemlerin yetersizliğinden dolayı halklarının tamamını tüm zaman dilimi içinde güvence altına alacak bir sistemi bulmaya itmiştir.² Bu anlamda bireylerin güvenlik hakkını sağlamak adına insan düşüncesi zamanla gelişerek, geleceği garanti altına alma algısı güçlenmiş ve nihayetinde sosyal güvenlik kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur.³

1.2. Sosyal Güvenliğin Tanımı

Sosyal güvenlik terimi sosyal bilimler alanyazınına ilk olarak 14 Ağustos 1935 tarihli ABD Sosyal Güvenlik Yasasında yer almasıyla ile girmiş, 1941 tarihli Atlantik şartında yer alarak uluslar arası kabul görmüştür. 1942 yılında İngiltere'de hazırlanan Beveridge Raporu ile de hukuksal anlamına kavuşmuştur.⁴

¹ T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), *İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi*, 2015, <http://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/688B1--Insan-Haklari-Evrensel-Beyannamesi.pdf>, Erişim Tarihi: 02.09.2015.

² Abdurrahman Ayhan, *Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri*, Sosyal Güvenlik Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, 2012, s.42.

³ İsmail Kitapçı, *Sosyal Devlet Işığında Türk Sosyal Güvenlik Sisteminin Sorunları ve Reform Arayışları*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), SDÜ, 2007, s.6

⁴ M. Bülent Alpar, *ILO Sosyal Güvenlik Nihai Raporu ve Gerçekleşen Değişiklikler*, İş Hukuku ve İktisadi Dergisi, Cilt 5, Sayı:4, 2000, s.2.

Beveridge Raporu ile hukuksal anlamına kavuşan Sosyal güvenliğin birden çok tanımı yapılabilmektedir. Bir tanıma göre sosyal güvenlik, halkın bugününü ve geleceğini garanti altına almayı hedefleyen kurumlar bütünü iken, başka bir tanımda ise kişilerin ihtiyaçlarını sağlamaya yetecek gelir dağılımını hem bugün hem gelecek için karşılayarak, gelecek korkusunu yaşamamak olarak ifade edilmiştir.⁵ Başka bir tanımda ise; kişilere yönelik uzun veya kısa vadede ve istemleri dışında gerçekleşen veya gerçekleşebilecek sosyal risklerin, bireylerin ve bakmakla yükümlü oldukları fertlerinin sahip oldukları gelirlerini düşürücü ve giderlerini arttırıcı etkilerini en aza indirmek ve kişilere insan onuruna yakışır ve kimseye muhtaç kalmadan yaşayabilmelerine imkân tanıyan bir sistem olduğu belirtilmiştir.⁶

Sosyal güvenliği, yukarıda geçen tanımlamalar altında genel olarak tanımlamak istediğimizde ise kısaca sosyal güvenlik; hedefi olan ve bu hedefleri istikametinde toplumun hiçbir bireyini açıkta bırakmayacak şekilde koruyan ve bireyi ihtiyaçlarının kölesi konumundan çıkarmak için bireyin onur ve haysiyetine yaraşır bir yaşam seviyesi hazırlamayı güvence eden bir sistemdir.⁷

Sosyal güvenliğin tanımına yönelik ortak noktaları şöyle sıralayabiliriz: sosyal güvenlik birey hakkıdır ve devletin yükümlülükleri içindedir. Sosyal riskler sonucunda kişilerin gelirlerinin azalması ya da giderlerinin artmasını engelleyen bir sistem sosyal güvenlik sistemidir. Sistemde korunmak istenen asıl unsur aile olup, ailenin ekonomik açıdan garanti altına alınması, aile reisine sağlanan ekonomik güvenceyle olmaktadır. Kişilerin uğrayacağı veya uğradığı risklere, tehlikelere karşı bireye sağlanacak her yöndeki destek miktarı ve destek süresini bireyin önceden bildiği bir sistemdir. Aynı zamanda bu sistem bir birlerini tamamlayan sosyal sigorta, sosyal yardım ve hizmetlerin birleşimi olup tüm ülke vatandaşları kapsayacak şekilde genişleme yönelimlidir.⁸

⁵ Berna Balcı İzgi, *Türk Sosyal Güvenlik Sistemindeki Son Gelişmeler*, Çalışma ve Toplum Dergisi, Cilt:1, Sayı 16, 2008, s.86.

⁶ Mehmet Baykara, *Sosyal Güvenlik Reformunun Yaşlılık Aylığına Etkisi*, YYLT, Ankara Üniversitesi (AÜ), 2014, s.4-5.

⁷ Yusuf Alper, *Sosyal Güvenlik ve Turan Alper*, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi (Turan Yazgan'a armağan özel sayısı), Sayı 49, 2005, s.100.

⁸ Muzaffer Koç, *Sosyal Güvenliğin Kökeni*, <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=217&cilt=6&sayi=2&yil=2004>, Erişim tarihi: 06.09.2015.

1.3. Sosyal Güvenliğin Amacı

Sosyal güvende amaç; toplum içindeki her bireyi ayırım göstermeksizin yaşamın çeşitli türlerindeki sosyal risklerine karşı ekonomik olarak garanti altına alarak gelecek kaygısından kurtarmak, toplumdaki ihtiyaç sahiplerine yardım ederek insan onuruna uygun asgari bir hayat seviyesi oluşturmayı sağlamaktır.⁹

Sosyal güvenlik kavramı yeni olmasına karşın kendisine duyulan gereksinim insanlık tarihi kadar eskidir. Sürekli olarak bireyler kendi iradeleri dışında gerçekleşebilecek bir takım tehlikelere muhataptırlar. Devlet iradesi, bireyler ve bilim bu tehlikeleri önlemek ve ortadan kaldırmak için çalışır. Bu tehlikelere sürekli muhatap olan insanlar hiç değilse zararlarından kurtulabilmenin yollarını aramışlardır. Bundan dolayı da insanı haysiyetine yaraşacak şekilde koruyan kurtaran ya da mevcut durumlarından daha alt seviyeye geriletmeyecek şekilde hafifleten sistem sosyal güvenlik olmuştur.¹⁰ Anayasamızın 60'ncı maddesinde "Herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilat kurar."¹¹ hükmü yer alarak ülkemizde de bu güvenlik hakkı sağlanmaya çalışılmıştır. Bu hak; çalışma gücünü ve sağlığını bedenen ve ruhen geçici ya da sürekli olarak kaybedip geliri kesilenlere, gelir güvencesi sağlayarak bu kişilerin bugününü ve geleceğini sosyo-ekonomik açıdan garanti altına almayı amaçlar.¹²

Çağdaş anlamda sosyal güvenliğin amacı ise; bireye gelir güvencesi sağlamaktır. Gerçekleşen riskler sonucu gelirdeki düşme, kesilme veya giderdeki artış durumlarında bütçede uyumsuzluk tehlikesi oluşur ve kişi muhtaç duruma düşebilir. Muhtaçlık, ihtiyaçların karşılanmaması olup, bu durumdan kurtulma, insanlığın sürekli arzusudur. Kişinin huzurlu bir yaşam sürmesi ve sonucunda mutlu bir toplum oluşturmanın temeli gelecekte emin olma duygusunun varlığından geçer.¹³

⁹Abdurrahman Şimşeksoy, *Danıştay Kararlarında Sosyal Güvenlik*, yargitay.gov.tr/abproje/belge/sunum/rt4/Simseksoy.doc, Erişim tarihi: 02.09.2015.

¹⁰ Ayhan, a.g.e., s.43.

¹¹ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982, Md. 60, https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf, Erişim Tarihi: 24.10.2016.

¹² Ayhan, a.g.e., s.44

¹³ Kadir Arıcı, "Genel Olarak Sosyal Güvenlik (Kavram-Amacı-Konusu ve Tarihî Gelişimi)", Alper, Y., ve Tekeli S.,(Ed.), *Sosyal Güvenlik*, 3.Baskı, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir, 2014, s.12.

Sosyal güvenliğin işlevi ise; risklerin ya da tehlikelerin önlenmesinden çok risklerin ekonomik sonuçlara karşı tedbir almak, kişilere muhtaç duruma düşmeyecek şekilde hayat standartlarının değişmeyeceği veya azalmayacağı konusunda güvenlik duygusu kazandırmayı amaçlar.¹⁴

1.4. Sosyal Güvenliğin Önemi

Sosyal güvenliğin önemi; bireyin tüm yaşantısı boyunca başkasına muhtaç olmadan yaşamını sürdürme amacı gütmesidir. Bu açıdan sosyal güvenlik, devletin sunduğu olanaklar dahilinde kişinin geleceğine umutla bakabilmesini sağlarken, toplumdaki dayanışma kültürünün de oluşmasına katkı sağlamıştır. Oluşan bu dayanışma kültürü ve önemi artan sosyal güvenlik algısı, bireylerdeki bana bir şey olmaz yaklaşımını yıkarak, ansızın bir tehlike ya da kaza durumu karşısında kendimizi güvence altına alma yolunu seçmemize neden olmuştur.¹⁵

Sosyal güvenlik; dayanışma ve barış duygusunu kuvvetlendirmesiyle sosyal yönden, gelir dağılımı ve gelir garantisiyle iktisadi yönden, insan için bir hak ve devlet için bir yükümlülük getirmesiyle hukuki yönden, tüm toplumu kapsayarak aynı sistem içine alması ve milli güvenliğin harcı konumunda olması yönüyle de siyasi açıdan oldukça önemlidir.¹⁶

¹⁴ Arıcı, a.g.e., s.13.

¹⁵ Hakan Burhan, *Sosyal Güvenliğin Önemi*, <http://akademikbilgiler.com/2013/07/12/sosyal-guvenligin-onemi/> Erişim tarihi: 03.09.2015.

¹⁶ Arıcı, a.g.e., s.14-15.

2. SOSYAL GÜVENLİK ile İLGİLİ KAVRAMLAR ve SOSYAL GÜVENLİĞİN TEMEL FONKSİYONLARI

Kişilerin sosyal güvenliğe olan ihtiyacı insanlık tarihi kadar eskidir. Eski dönemlerde sosyal güvenliğin sağlanmasındaki aile içerisinde gerçekleşen yardımlaşma ve mesleki dayanışma Sanayi Devrimi sonralarında azalma göstermiş ve yerini çağdaş tarzdaki sosyal sigortalar almıştır. Bu yönüyle ya devlet ya da özel fon kuruluşları tarafından sunulan sosyal güvenlik, belirlenmiş bir takım sosyal risklerin ekonomik sonuçlarına, diğer bir ifadeyle bu risklerin neden olacağı gelir kayıpları ve gider artışlarına karşı bireylerin güvencelerinin sağlanmasıdır.¹⁷

Sosyal güvenlik; alınan bir takım kamusal tedbirlerle hastalık, analık, doğum, iş kazası, işsizlik, iş göremezlik durumu, yaşlılık veya ölüm gibi nedenlere bağlı oluşan ekonomik ve sosyal refah azalışlarına karşı, bireylerin kendilerini güvence altına almasıdır. Hastalık, yaşlılık, sakatlık, iş kazası sonucu oluşan bedensel ve ruhsal rahatsızlıklar gibi fizyolojik riskler ile işsizlik, bireylerin çalışma gücünü olumsuz etkileyen risklerdendir. Bu türden risklerle karşılaşan kişi, geçici ya da daimi olan gelirlerinden yoksun kalarak, ekonomik bunalım yaşayabilmektedir. Bu açıdan sosyal güvenlik uygulamalarının temelinde ekonomik, sosyal ve fizyolojik risklerin kişiler üzerindeki olumsuz baskısını ortadan kaldırmak yatmaktadır.¹⁸

Sosyal ve güvenlik kelimelerinin birleşmesiyle oluşan sosyal güvenlik kavramındaki sosyal kelimesi Latince kökenli olup Batı dillerinden dilimize geçen ve “bir topluluğa ait” anlamında kullanılan “içtimai” kelimesinin yerini almıştır. *Sosyal* kelimesinin insan topluluğunu ifade etmekten daha çok kişiler ve sosyal topluluklar arasında yardımlaşma, eşitlik ve adalet duygularını kapsayan bir anlamı olduğu gibi toplumdaki çeşitli sınıfların, grupların birbirlerine olan kaynaşmasını da ifade eden

¹⁷ MEB, MEGEP, *Muhasebe ve Finansman*, “Sosyal Güvenlik”, Ankara 2013, s. 5, http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Sosyal%20Güvenlik.pdf, Erişim tarihi: 20.10.2016.

¹⁸ Cemal Hüseyin Güvercin, *Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi*, AÜ Tıp Fakültesi Mecmuası, Cilt 57, Sayı 2, 2004, s.89.

bir kavramdır.¹⁹ Sosyal güvende geçen güvenlik kavramı ise emniyet anlamında olup kavramın çağırtdığı tehlikelere karşı önlem alınması anlamını ifade eder.²⁰

Birey yaşamını riske atan ve yaşamın gidışatını değiştiren bazı tehdit ve tehlikelerin olduğu ortadadır. İşte bu tehlikelere maruz kalmamak ya da en az seviyede etkilenmek için ortaya çıkan ‘‘Sosyal Güvenlik’’ kavramına ilişkin birçok tanımı yapılabilmektedir. Sosyal güvenlik, özetle, çalışanların çalışma yaşamı boyunca karşılaşabilecekleri tehlikeleri en aza düşürmeyi ve emeklilik boyunca da bireye yaraşır bir yaşam geçirmeleri için başlangıçtan tasarruf yapmalarına olanak sağlayan bir sistemdir.²¹ Sosyal politikanın bir aracı olan sosyal güvenlik, kişiyi tehlikelerden korumanın yanında toplumda yoksulluğu bitirme ve gelir paylaşımındaki adaletsizlikleri en aza indirerek toplumsal huzuru oluşturma amacını da hedeflemektedir.²²

Uluslararası Çalışma Örgütünün (ILO), 1944 yılında Philadelphia Konferansında sosyal gevenliği bireyin hasta olma, işsiz kalma, yaşlılık, ölüm gibi nedenlerden ötürü geçici veya daimi olarak elde ettiği kazançtan mahrum kalarak karşılaşacağı yoksulluğa karşı, aile bireylerindeki artışa ve kişinin analık durumunda korunmasına yönelik alınması gereken tedbirler bütünüdür.²³

Sosyal güvenliğin tam anlamıyla iyi anlaşılabilmesi için sosyal güvenlik ile benzer ya da yakın anlamdaki bazı kavramlardan bahsedilmesi faydalı olacağından bu kavramlara ilişkin bilgiler aşağıda aktarılmaya çalışılmıştır.

¹⁹ Hasan şenocak, *Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreç Işığında Değerlendirilmesi*, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 56, 2009, s.412.

²⁰ Ebubekir Kaleli, *Sosyal Güvenlik ve Türkiye’de Sosyal Güvenlik Açıkları*, <http://www.calismarehberi.com/sosyal-guvenlik-ve-turkiyede-sosyal-guvenlik-aciklari-makale.92.html>, Erişim tarihi: 06.09.2015.

²¹ Burhan, a.g.e., Erişim tarihi : 01.09.2015.

²² Berna Turak, *Dünyada ve Türkiye’de Önerilen Sosyal Güvenlik Reform Alternatiflerinin Temel Dinamikleri Ve Bir Model Önerisi*, YYLT, SDÜ, 2009, s.2.

²³ Murat şen, *Hukuk Devleti İlkesi Bakımından Sosyal Güvenlik Hakkı*, Melikşah Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2014, s.190.

2.1. Sosyal Yardım Kavramı

Sosyal yardım; bireyin kendisine ve bakmakla yükümlü olduğu kişilerine geçimin sağlanamamasından ötürü ihtiyaç durumunun tespit edilmesi ve denetlenmesi şartıyla gerçekleştirilen ve ihtiyaç sahiplerinin kendilerine yetecek duruma gelmelerini sağlayan daimi veya geçici, aynı ve/veya nakden, belirli bir karşılığı olmaksızın sağlanan yardımlardır.²⁴

Sosyal yardımlar, faydalanan bireylerin herhangi bir şekilde katkıda bulunmadığı ve devletin yoksulluğa karşı geliştirdiği destek türü olup, primsiz yapılan ödemeler ve genel yardımlar olarak sınıflandırılabilir. Yaşlılık ve özürlülük aylıkları primsiz ödemeler içinde sayılırken, aynı ve nakdi olan ve genellikle düzensiz yapılan geçici yardımlar ise genel yardımlar olarak sınıflanmaktadır.²⁵

Sosyal yardım, temel ihtiyaçları karşılayamayan bireyler için bir sosyal güvenlik yöntemi ve sosyal hizmet alanı olup, muhtaçlık seviyesine göre yoksullara karşılık beklemezsizin sunulan ve bireyleri kendi ihtiyaçlarını karşılayacak konuma getirmek amacıyla yapılan aynı ve nakdi yardımlardır. Bu açıdan sosyal yardımlar, sosyal koruma uygulamalarında yeterli geliri olmayanlara verilen maddi desteklerdir.²⁶

Sosyal yardım, sosyal güvenlik kapsamında olsun veya olmasın kişilerin gelir yetersizliğinden dolayı düşmüş oldukları yoksulluk durumlarına karşı yapılan gelir desteği olup, muhtaç durumdaki kişinin araştırma sonucu gelir durumunun tespit edilmesi şartıyla verilir. Sosyal yardımın belirgin özelliği yoksulluğun tespitinde kullanılan gelir düzeyinin çok küçük olarak saptanması ve sağlanan yardımın azlığı olup, sosyal güvenliğin bir uygulama aracı olarak uygulanan en eski yöntemdir.²⁷

²⁴ Neslihan Arslan, *Sosyal Yardımlar ve İstihdam İlişkisinin İncelenmesi: Sivas İlinde Bir Alan Araştırması*, Lefke Avrupa Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2014, s.17.

²⁵ Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı, *Yoksullukla Mücadelede Sosyal Güvenlik, Sosyal Yardım Mekanizmaları ve İş Gücü Politikaları*, 2010, http://www.tepav.org.tr/upload/files/1271313906r3055.Yoksullukla_Mucadelede_Sosyal_Guvenlik_k.pdf, Erişim tarihi: 07.09.2015.

²⁶ Eyüp Zengin, Ayhan Şahin, Salih Özcan, *Türkiye'de Sosyal Yardım Uygulamaları*, MCBÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 19, Sayı 2, 2012, s.134.

²⁷ Aykut Aydın, *Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının Etkileri: Kırklareli İli Örneği*, YYLT, İstanbul Üniversitesi, 2013, s.25.

Sosyal yardımlar, devlet ya da kamu otoritesince kanuni yetki ve görevli olan gönüllü kuruluşlar tarafından da gerçekleştirilen ve sosyal yardımların finansmanına yardım sağlanan kişilerin herhangi bir mali katkısı bulunmayan, sosyal güvenlik hizmetinin sağlanmasında uygulanan bir yöntem, sosyal hizmetler kapsamında ise bir uygulama türü ve hizmet şekli olan, kişileri muhtaçlıktan kurtarma amacı güden bir yöntemdir.²⁸

2.2. Sosyal Yardımlaşma Kavramı

Sosyal yardımlaşma kavramı ile sosyal yardım kavramları birbiriyle karıştırılan kavramlar olup, sosyal yardımlaşmayı; kişilerin, grupların ve bireylerin birbirleriyle, zenginlerin fakirlerle yardımlaşması olarak tanımlayabiliriz.²⁹

İnsanların kendi aralarında yaptıkları yardımlaşmalar olarak ele alınan sosyal yardımlaşmada isteğe bağlılık söz konusuysen, sosyal yardımlar gibi resmi bir süreç içinde işleyen bir mekanizmaya da ihtiyaç duymamakla birlikte bireyler arasındaki yardımlaşma ve dayanışma ön plandadır.³⁰

2.3. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal hizmet, sosyal açıdan değişmeyi, birey ilişkilerinde sorun çözmeyi ve toplumun iyilik duygularını geliştirip bireyi güçlü hale getirerek özgürleştirmeyi hedefleyen ve kişilerin çevresel etkileşimlerinde ortaya çıkan problemler değerlendirilerek bu problemlere müdahale ederken, uygulama alanını ise insan hakları ve adalet ilkeleri temelinde bireyin davranışları ve sosyal sistem oluşturur.³¹

Sosyal hizmet; bireylerin maddi ve manevi açıdan sosyal yoksunlukların giderilmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması, muhatap oldukları sosyal problemlerin önlenmesi ve çözümlenmesi, yaşam standartlarının geliştirilerek artırılmasını amaçlayan sistematik hizmetler bütünü olup, herhangi bir nedenle sosyal ve

²⁸ Semiha Boybek, *Sosyal Yardım Uygulamaları ve Çocuk İşçiliği Arasındaki İlişki: Keçiören Örneği*, Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Ankara, s.34-35.

²⁹ İsmail Akyüz, *İslam'da Dini Pratiklerin Toplumsal Dayanışmaya Etkisi*, The Journal of Academic Social Science Studies (JASS), Sayı 25-I, 2014, s.463.

³⁰ Önder Çalcalı, *Yoksullukla Mücadelede Devletin Rolü: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu*, Memleket Siyaset ve Yönetim Dergisi, Cilt 6, Sayı 16, 2011, s.204.

³¹ Beril Tufan, Özge Özgür Sayar, Göktan Koçyıldırım, *Sosyal Bir Hak Olarak Sosyal Hizmet*, 22-23 Ekim 2009, I. Sosyal Haklar Sempozyumu, Belediye - İş Sendikası Yayını, s. 82, <http://ceei.kocaeli.edu.tr/Dosyalar/pdf/2009sosyalhaklar.pdf>, Erişim Tarihi: 08.09.2015.

ekonomik muhtaçlığa muhatap olan bireylere insan onuruna yaraşır katkı sunmayı hedeflemiş hizmetlerdir.³² Sosyal hizmetlerin sorumluluğu çevresel bozulmaların insan yaşamına verdiği tahribatın üstesinden gelebilecek müdahaleleri yapmaktır.³³

Sosyal hizmet; sosyal yardımların hizmet biçiminde yardıma ve desteğe muhtaç kişilere ulaştırılma eylemi olup, ihtiyaçlık durum tespiti sonucu ihtiyaçlık şartına bağlı olarak karşılıksız yapılan kamusal yardımlardır. Sosyal güvenlik sistemi bünyesinde yer alan sosyal yardımların bir türüdür. İhtiyaçlık durumu sürdüğü müddetçe karşılıksız olarak yapılan yardım faaliyetidir.³⁴ Kanunlarımızda ise sosyal hizmetler özetle; kişi ve ailelerin, maddi, manevi ve sosyal eksikliklerinin giderilmesi, ihtiyaçlarının karşılanması, sosyal sorunlarının önüne geçilmesi ve çözüme kavuşturulmasına yardımcı olan ve yaşam standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini hedefleyen sistemli ve programlı hizmetlerin bütünüdür.³⁵

2.4. Sosyal Güvenliğin Temel Fonksiyonları

Sosyal güvenliğin ana fonksiyonları içinde kişiye ekonomik garanti sağlayarak güven duygusunu geliştirme, sosyal riskleri engelleyerek sosyal devlet ve sosyal adaleti sağlamak sayılabilir. Bu fonksiyonları gerçekleştirirken temel amaç kişileri yoksul duruma düşürecek risklere karşı korumaktır.³⁶

Sosyal güvenlikte gelirin varlıklı kesimden yoksul kesime, çalışan kesimden çalışmayan kesime dağıtılması; gelirin yeniden dağılımı fonksiyonunu, riskler karşısında oluşacak zararı karşılama garantisi; sigorta fonksiyonunu ve emeklilik ile yaşlılık evresindeki yaşam standartlarının düşmemesi gerekirse yükselmesi için yüksek gelire sahip olmak için bugün ele geçecek gelirlerden bir kısmını tüketmekten cayma ise tasarruf fonksiyonunu oluşturmaktadır.³⁷

³² MEB, MEGEP, Aile ve Tüketici Hizmetleri, *Sosyal Destek Hizmetleri*, Ankara 2011, S.3, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Sosyal%20Destek.pdf, Erişim Tarihi: 08.09.2015

³³ Emine Özmete, *Sosyal Hizmette Sürdürülebilir Kalkınma Anlayışı: Kavramsal Analiz*, Aile ve Toplum Dergisi, Cilt 6, Sayı 22, 2011, s.85.

³⁴ Arıcı, a.g.e., s.7.

³⁵ Sosyal Hizmetler Kanunu, 2828 Sayılı Kanun, Resmi Gazete, 18059, 27.05.1983, Md.3.

³⁶ MEB, MEGEP, Muhasebe ve Finansman,.....Erişim tarihi: 09.09.2015.

³⁷ Bedrana Ayhan, *Uluslararası Tecrübeler Işığında Tamamlayıcı Bir Sosyal Güvenlik Sistemi Olarak OYAK Modeli*, YYLT, Atılım Üniversitesi, 2011, s.22-23

3. SOSYAL GÜVENLİĞİN TARİHÇESİ

Sosyal güvenliğin gelişim serüveni; ilk çağ dönemi, orta çağ döneminden sanayi devrimine kadar geçen evre, sanayi devrimi başlaması sonrası evre ve ilk sosyal sigorta kuruluşlarının oluşum zamanı olmak üzere 4 bölümde incelenebileceği gibi³⁸ sosyal güvenlikte öncü kabul edilebilecek bazı batılı ülkeler üzerinden de incelenebilir.

Genel bir bakış açısı sunması açısından sosyal güvenliğin tarihsel gelişimi önce Batıdaki bazı ülkeler üzerinden batıdaki sosyal güvenliğin tarihsel süreci olarak sonrasında ise Türkiye’de sosyal güvenliğin tarihçesi olarak incelemek olasıdır.

3.1. Batı’da Sosyal Güvenliğin Tarihsel Süreci

Batı’da sosyal güvenliğin tarihçesini, sosyal güvenliğin gelişim evrelerine model oluşturacak ülkelerden Almanya, İngiltere ve ABD üzerinden, sanayi devrimi ve İkinci Dünya Savaşı etkenleri göz önüne alınarak incelemek mümkündür.

Tarihi süreç içinde sosyal güvenliğin sanayi devriminde önceki dönem ve sanayi devrimi sonraki dönem olmak üzere iki döneme ayırarak inceleyebileceğimiz gibi; bir sistem olarak da sosyal güvenliğin; 1880’li yıllarda Almanya’da başlayan dönem ile I. Dünya Savaşı sonrası dönem olarak iki evrede de inceleyebiliriz. Sosyal güvenliğin sanayi devriminden sonra geçirdiği aşamalar olarak ele alıp sıraladığımızda ise ilk olarak 1850-1880’li yıllar arasında gönüllü kuruluşlar ile devletin ve bireylerin fakirlere yardım yaptığı Paternalistik dönem, bireylerin zorunlu olarak finansmana katkı sunduğu 1880-1945’li yıllardaki sosyal sigorta dönemi, yaşam standartlarını yükseltilmesi ve gelirlerin devamlılığına yönelik kamu harcamalarının yoğunlaştığı 1945-1974’lü refah dönemi ve son olarak da sosyal güvenlik sisteminin ihtiyaçları karşılamadığı ve yeniden yapılanma arayışının baş gösterdiği 1975’li yıllar ve sonrası dönem olarak dört aşamada özetlemek mümkündür.³⁹

³⁸ Sait Dilik, *Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi*, AÜ Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 11, Sayı 3, 1988, s.41.

³⁹ Muzaffer Koç, *Dünyada Sosyal Güvenlik Sisteminin Tarihsel Gelişimi*, Mali Çözüm Dergisi, Sayı 68, 2004, s.188-189

İlk kez 1881’de Alman Şansölyesi Otto Von Bismarck tarafından Almanya’da uygulamaya giren sosyal sigorta modeli, sosyal sigorta yasalarının ilk örneklerini oluşturur. Bismarck tarafından oluşturulan ve “Bismarck Modeli” olarak da bilinen bu modelde kişilerin bir işverene bağlı ya da bağımsız olarak çalışma durumlarına bağlı olarak, sosyal güvenlik sistemi kapsamında değerlendirilmesi söz konusudur. Bu modelin parasal kaynağını ise temelde kazanç ilkesine dayalı olan sigorta primleri oluşturmaktadır.⁴⁰ Önceleri Bismarck’ın bu modeli diğer ülkeler tarafından tepkiyle karşılanırsa da ilerleyen zamanlarda sosyal güvenlik hakkının çalışan sınıfının işverenlerle olan mücadelesini güçsüzleştirdiği görülünce sistem diğer ülkeler tarafından da uygulanmaya başlandı.⁴¹ Bu ülkelerden örneğin Amerika’da Ekim 1929 Ekonomik Krizinde, işsizliğin aşırı artması, halkın sefaletle sürüklenmesine yol açmış ve daha önce uygulamaya konulan sosyal sigorta fonksiyonlarının insanları bazı sosyal risklere karşı yeterince koruyamadığı görülmüştür. Bunun üzerine 1932 tarihinde dönemin Devlet Başkanı Roosevelt tarafından “Refah Devleti Doktrini (Lee Doctrine Du Welfare Stute)”si öğretisi ortaya atılmıştır. Doktrini’nde sosyal ve ekonomik yönden problemlerin çözümü ve refah devleti ilkesi hedef alınmış ve bu amaçla 14 Ağustos 1935 tarihli Sosyal Güvenlik Kanunu (Social Security Act) yürürlüğe girmiştir. Böylelikle sosyal güvenlik dünyada ilk defa yeni bir terim olarak ortaya çıkmış ve pozitif hukuka girmiştir.⁴²

Sosyal güvenliğin İngiltere boyutuna baktığımızda ise, günümüzde de halen kabul gören ve sosyal politika alanını etkileyip şekillendirdiği en önemli kişilerin başında olduğu düşünülen İngiliz iktisatçı ve sosyolog olan William Henry Beveridge’ye (1879-1963)⁴³ 1941 yılında İngiliz Hükümetinin II. Dünya Savaşı’ndan sonra İngiltere’nin yeniden kalkındırılması konusunda bir rapor hazırlamasını istemesiyle zorunlu sosyal sigorta sisteminin tarihsel sürecinin başladığını görmekteyiz. Bu talep doğrultusunda hazırlanan 1942 tarihli “Sosyal Sigorta ve İlgili Hizmetler” adlı rapor ile herkesi kapsam içine zorunlu sosyal sigorta modelinin

⁴⁰ Serter Oran, Sosyal Güvenliğin Dönüşümünde Emeklilik Sistemlerinin Yeniden Yapılandırılması, YYLT, AÜ, 2010, s.5-11

⁴¹ Mustafa Tiyekli, Sosyal Devlet İlkesi Bakımından Türkiye’de Sosyal Güvenlik Uygulaması ve Sosyal Güvenlikte Reform Arayışları, YYLT, Niğde Üniversitesi (NÜ), 2008, s.22.

⁴² Ayhan, a.g.e., s.42

⁴³ A. Erdal Sargutan, Sağlık Sektörü ve Sağlık Sistemlerinin Yapısı, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:8, Sayı:3, 2005, s.422.

temelleri atılmış olup, bu model refah devletinin oluşumuna da büyük katkı sağlamıştır. Bu modelde zorunlu sosyal sigorta sisteminde gerekli kaynağın sabit bir oranla toplanan vergi ve sistemin tüm ülke vatandaşlarına hizmet etmesi yer almaktadır.⁴⁴

Sosyal güvenlik, 12 Ağustos 1941 tarihinde imzalanan “Atlantik Beyannamesi”ne de girmiş, akabinde ise sosyal güvenlik sisteminin uygulama alanları ile ilgili olarak İkinci Dünya Savaşı'nın neden olduğu sosyal ve ekonomik sorunlara çözüm bulmak amacıyla ILO' nun 10 Mayıs 1944 tarihinde Philadelphia'da yaptığı 26'ncı dönem birleşiminde bazı tavsiye kararları alınmıştır⁴⁵. Uluslararası düzeyde ise ilk defa 10 Aralık 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Beynamesinde temel bir birey hakkı olarak düzenlenen sosyal güvenlik kavramı, II. Dünya Savaşı sonrasında kabul edilen birçok ülke anayasasında yer bulmuştur.⁴⁶

3.2. Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi

Türkiye’de sosyal güvenliğin tarihsel sürecini Cumhuriyet öncesi evre ile Cumhuriyet sonrası evre olmak üzere iki kısımda ele alarak incelemek mümkündür.

3.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem

Cumhuriyet öncesi dönem olan Osmanlı imparatorluğu döneminde sosyal güvenlik ihtiyaçlarının karşılanmasında aile içindeki yardımlaşma yöntemi yanında İslami kurallar içinde bulunan zekât, fitre, kurban kesimi gibi yöntemlerde bulunurken aynı zamanda vakıflar aracılığıyla da hizmetler verilmiştir. Avarız vakıfları adıyla anılan bu vakıflar ile hastane, imarethane, han, hamam, kervansaray, misafirhane gibi yardım kuruluşları oluşturularak bireylerin karşılaştıkları tehlike ve riskler sonucu oluşan ihtiyaçlık halinin giderilmesi amaçlanmıştır. Zorunlu esnaf örgütlenmesi olan loncalar içindeki yardımlaşma sandıklarıyla da üyelerin vermiş oldukları katkılarla bu üyelere hastalık, ihtiyaçlık durumuna düşme gibi sosyal risklere karşı güvence sağlanması amaçlanmıştır.⁴⁷

⁴⁴ Erdal Gümüş, *Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sistemi: Mevcut Durum, Sorunlar ve Öneriler*, SETA Analiz (Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı), sayfa 6, <http://arsiv.setav.org/ups/dosya/44645.pdf>, 2010, erişim tarihi: 10.09.2015.

⁴⁵ Ayhan, a.g.e., s.42-43

⁴⁶ Muzaffer Koç, *Sosyal Güvenlik ve Beveridge Raporu*, Mali Çözüm Dergisi, Sayı 76, 2006, s.94.

⁴⁷ Ercan Turan, *Sosyal Güvenlik Hakkı*, Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 7, Sayı 3, 2004, s.6

Tazminatın 1839 yılında ilanından 26 yıl sonra Osmanlı'da sosyal güvenlik uygulamalarına yönelik mevzuatsal süreç başlamıştır ve ilk olarak Ereğli Kömür Havzası'nda çalışan işçiler için 1865 tarihli Dilaver Pasa Nizamnamesi, işçileri risklerden korumaktan öte üretimin aksatılmaması amacıyla çıkarılmıştır. 1869 tarihli Maadin Nizamnamesinde ise işverenlerin iş kazasına uğramış işçilerine tazminat ödemesi gerektiği hükmüne yer verilerek işçilerin sosyal güvenliğine ilişkin alanda önemli bir düzenleme getirilmiştir.⁴⁸

Osmanlı imparatorluğunda Tanzimat sonrası değişim hamleleri sosyal güvenlik alanında kendisini göstermiş ve ilk olarak 1866 tarihinde Askeri Tekaüt Sandığı kurulmuştur. Tekaüt kelimesi Arapçada "eski" anlamına gelmekte, kavram olarak da emekli, emekliye ayrılma manasında kullanılmakta olup kurulan bu sandık ile askeri kesimin hizmet yılı ve yaş durumlarına bakılarak emeklilik şartları, malulen emeklilik koşulları ile yine bu personelin dul ve yetimlerine aylık bağlanma koşulları ve aylık miktarları gibi işlemler gerçekleştirilmekteydi. Askeri Tekaüt Sandığı'nın kurulmasıyla, maaşlı askerlerin maaşlarından yüzde iki oranında kesinti yapılarak sandığa aktarılması sağlanarak primli sosyal sigortalara geçilmesinin ilk adımı atılmıştır. Bu dönemde Padişah II. Abdülhamit'in emri ile Mart 1880'de Asakir-i Berriye Tekaüt Sandığı ismiyle yeni bir sandık kurularak kara ordusu oluşturan mensuplar Askeri Tekaüt Sandığı'ndan çıkarılarak yeni kurulan bu sandık kapsamına alınmıştır. Tekaüt sandığını ise bahriye, tophane ve jandarma kuvvetleri içinde kurulan diğer sandıklar izlemiştir. Böylelikle her bir askeri oluşumun kendine ait bir sandığı kurulmuştur. Ancak uygulamada zamanla sorunların yaşanması ve emekli, dul ile yetimlerin ihtiyaçlarının tam olarak karşılanmaması yüzünden yine II. Abdülhamit'in emriyle 1886 yılında tüm askeri sandıkların Umum Askeri Tekaüt Sandığı içinde toplanmasına karar verilerek askeri bürokrasi için tek çatı bünyesinde ve neredeyse 5434 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Emekli Sandığı Kanun içeriğinde olan bir sosyal güvenlik sistemi oluşturulmuştur.⁴⁹

⁴⁸ Şenocak, a.g.e., s.425.

⁴⁹ Saadettin Orhan, *Osmanlı Devleti'nde Tanzimat Sonrası Dönemde Sosyal Güvenlik Düzenlemeleri*, İş ve Hayat Dergisi, 2015, s.195-199.

Askeri Tekaüt Sandıklarının belirli oranda başarı sağlaması ve kabul görmesi sivil bürokrasiye de örnek oluşturmuş ve 1869 yılında yayımlanan Daire-i Umumiye-i Vilayat Nizamnamesi ile validen muhtarlara kadar tüm devlet memurlarının maaş ve yolluklar içinde düzenleme yapılarak sivil bürokrasi içinde emeklilik kesintisine esas oluşturacak maaş sistemi yapılmaya çalışılmıştır. 23 Aralık 1876 tarihinde uygulamaya konulan Kanun-i Esasi'nin 39. hükmüyle tüm memurlara emeklilik hakkı verilmesiyle ilmiye sınıfı ve sivil memurlarda emeklilik hakkına kavuşmuş ve 4 Eylül 1881 yılında Mülkiye (sivil memurlar) Tekaüt Sandığı kurulmuştur. 6 Ekim 1894 tarihinde ise bağımsız ilmiye sınıfı mensuplarını kapsam içine alan İlmiye Tekaüt Sandığı kurulmuştur.⁵⁰ Osmanlı zamanında modern manadaki ilk sosyal güvenlik kurumu olan Askeri Tekaüt Sandığının kurulmasını takiben 1890'da Seyrisefain Tekaüt Sandığı kurulmuş, 1909 tarihinde tersane işçileri için, 1910 tarihinde Hicaz Demiryolu çalışanları için ve 1917 tarihinde ise Şirket-i Hayriye personeli için yardım sandıkları tesis edilmiştir.⁵¹

3.2.2. Cumhuriyet Sonrası Dönem

Cumhuriyet'in ilanından sonra ilk defa 1936 yılında çıkarılan 3008 sayılı İş Kanununu ile sosyal sigortaların kurulması ve sosyal sigortalara ilişkin ana esaslara değinen kapsamlı düzenleme yapılmıştır. Ancak yasanın sosyal sigortalara ilişkin temel hükümleri uygulayacak sosyal güvenlik ile ilgili kurum kurulmadığından yasanın sosyal sigortalara ilişkin temel hükümlerinin uygulanabilmesi için 1945 yılına kadar beklemek gerekecekti. Bu açıdan bakıldığında 09.07.1945 tarihli 4792 sayılı kanunla kurulmuş olan dönemin Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK), Türk sosyal güvenlik yapısının önemli unsurlarından birini oluşturmuştur.⁵²

⁵⁰Orhan, a.g.e., s.200-201

⁵¹Arzu Aksoy, *Sosyal Güvenlik Sisteminin Yeniden Gelir Dağılımına Etkisi*, YYLT, SDÜ, 2013, s.12.

⁵²Ahmet Zunluoğlu, *Sosyal Güvenlik Reformu Bağlamında Sosyal Güvenlik Kurumu'nun Yönetimine, Yapısına ve Aktüeryal Duruma Yönelik Değerlendirmeler*, YYLT, Turgut Özal Üniversitesi, 2014, s.21.

Cumhuriyetin ilanından 1960 yılına kadar geçen zaman tekrar döndüğümüzde sosyal güvenlik ile ilişkili çok sayıda yasal düzenlemenin çıkarıldığını görmekteyiz. Bunlardan “çalışanlar açısından hastalık, malullük, yaşlılık durumlarında yapılacak yardımlara ilişkin kuralları konu edinen 1926 tarihli Borçlar Kanunu, 1930 tarihli Umumi Hıfzıssıhha Kanunu, 27 Haziran 1945 tarihli 4772 sayılı İş Kazaları ile Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortası Kanunu, 1949 tarihli 5434 sayılı T.C. Emekli Sandığı Kanunu⁵³, 1950 tarihinde 5417 sayılı İhtiyarlık Sigortası Kanunu, 1951’de 5502 sayılı Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu ve 1957’de ise 6900 sayılı Maluliyet, İhtiyarlık ve Ölüm Sigortası Kanunları kabul edilmiştir.”⁵⁴

Sosyal güvenlik sisteminin oluşmasında yukarıda belirtilen “4772 sayılı İş Kazaları, Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortası Kanunu ile ilk önemli adım atılmışken, bu kanunu takiben çıkarılan 16 Temmuz 1945 tarihli İşçi Sigortaları Kurumu Kanunu, 1949 tarihli İhtiyarlık Sigortası Kanunu, 1950 tarihli Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu, 1957 tarihli Maluliyet, İhtiyarlık ve Ölüm Sigortaları Kanunu; ülkemizde sosyal güvenlik sisteminin gelişimi açısından önemli olsa da ilgili dönemlerde çıkarılan çok sayıda kanun sosyal güvenlikte karmaşık bir yapının oluşmasına yol açmıştır.”⁵⁵ Memurların sosyal güvenliğine ilişkin “dağınık olan mevzuatın ve kurulmuş bulunan sandıkların birleştirilmesi işlemi ise 1949 tarihli 5434 sayılı T.C. Emekli Sandığı kanunu ile sağlanmıştır.”⁵⁶

⁵³ Turan, a.g.e. s.7

⁵⁴ İstanbul Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, <http://www.istanbulsgk.gov.tr/post/view/11/tarihce>, Erişim Tarihi: 17.03.2016.

⁵⁵ Tiyekli, a.g.e., s.26.

⁵⁶ Güvercin, a.g.e., s.92.

1961-1982 yıllarını kapsayan dönemdeki sosyal güvenlik yapısını incelediğimizde, sosyal güvenlik kavramının 1961 Anayasasına girerek anayasal bir niteliğe kavuştuğunu görmekteyiz. 1961 Anayasanın 48 inci maddesinde, “Herkes, sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Bu hakkı sağlamak için sosyal sigortalar ve sosyal yardım teşkilatı kurmak ve kurdurmak devletin ödevlerindedir.” hükmü ile sosyal güvenliğin sağlanması devletin yükümlülükleri arasında sayılmıştır. Ardından ordu mensuplarına ilave bir sosyal güvenlik sağlanması için 03/01/1961 tarihli ve 205 sayılı yasa ile Ordu Yardımlaşma Kurumu (OYAK) kurulmuştur.⁵⁷

01/03/1965 tarihinde yürürlüğe giren 17/07/1964 tarihli ve 506 sayılı yasa ile de iş kazaları, meslek hastalıkları, analık, malullük, yaşlılık, ölüm sigorta kolları birleştirilmiş, esnaflar, sanatkârlar ve bağımsız diğer çalışanları sosyal güvenlik kapsamı içine almak içinde 02/09/1971 tarihli ve 1479 sayılı Kanun ile Esnaf ve Sanatkârlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu (BAĞ-KUR) kurulmuş ve 01/10/1972 tarihinde yasanın sigortalılıkla ilgili maddeleri yürürlüğe girmiştir. 10/09/1977 tarihli ve 2108 sayılı Muhtar Ödenek ve Sosyal Güvenlik Yasasıyla mahalle ve köy muhtarlarının BAĞ-KUR kapsamında zorunlu sigortalı olmaları sağlanmış, 04/05/1979 tarihli ve 2229 sayılı Yasa ile de hiçbir sosyal güvenlik kuruluşu kapsamında olmayan Türk vatandaşları ve ev hanımlarının isteğe bağlı BAĞ-KUR sigortalısı olarak sisteme giriş hakkı tanınmış ve bu kişilerinde kapsamdaki zorunlu olan sigortalılarla aynı hak ve yükümlülüklerle tabi olması sağlanmıştır.⁵⁸ Yine bu dönem içinde 7 Kasım 1980’de, 1968 tarihli Avrupa Güvenlik Kodu’nun onaylanması sosyal güvenlik açısından oldukça önemli bir gelişme olmuştur.⁵⁹

1982-2005 Dönemine baktığımızda 1961 tarihli Anayasamıza giren sosyal güvenliğin 1982 Anayasasının 60’ncı maddesinde de “Herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet, bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar.” hükmü ile yine yerini aldığını görmekteyiz. Yine bu dönemde 17/10/1983

⁵⁷ T.C. SGK, *Stratejik Plan 2015-2019*, 2015, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345/2015-2019StratejikPlani.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345> , s. 11, Erişim Tarihi: 20.10.2016.

⁵⁸ T.C. SGK, *Stratejik Plan 2015-2019*....., s. 11, Erişim Tarihi: 20.10.2016.

⁵⁹ Güvercin, a.g.e., s.93.

tarih ve 2925 kanun numaralı Tarım İşçileri Sosyal Sigortalar yasasıyla ile tarımda sürekli olmayan ve bir hizmet akdine bağlı çalışan kesimin sosyal güvenlik hakkı SSK tarafından sağlanmıştır. Ayrıca aynı zamanda kabul edilen 2926 sayılı kanun ile de tarımda kendi nam ve hesabına çalışan kesimin sosyal güvencesi BAĞ-KUR kapsamına alınmıştır.⁶⁰

25.08.1999 tarihli 4447 sayılı yasa hükümlerine göre de, 01.06.2000 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere ülkemizde ilk kez işsizlik sigortası uygulaması başlatılmış, bu kapsamdaki sigortalı kişilerin ödemesi gereken primlere yönelik işlemlerin yürütüm görevi SSK'ya, yasada belirtilen yardımları yapma yükümlülüğü de Türkiye İş Kurumuna verilmiştir.⁶¹

24.07.2003 tarih ve 4947 kanun numarasıyla şu an mülga olan “Sosyal Güvenlik Kurumu Teşkilatı kanunu ile Sosyal Güvenlik Kurumu kurulmuştur. 4947 sayılı kanunun amacı; SSK Başkanlığı, BAĞ-KUR Genel Müdürlüğü ve Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü arasında koordinasyon ile sosyal güvenlik alanındaki uygulamalarda norm ve standart birliğini sağlamak, malî hareketlerin ve çalışmalarının amaçlara uygunluğunu izlemek ve ortak veri tabanı oluşturulması için gerekli çalışmaları yapmak üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bağlı, genel bütçeye dâhil Sosyal Güvenlik Kurumunun kurulması ile bu kurumun teşkilât, görev ve yetkilerine ilişkin esasları düzenlemektir. İlgili dönemde kurulan Sosyal Güvenlik Kurumunun görevi; sosyal güvenlik politikalarını belirlemek ve bu politikaların hayata geçmesi için gerekli işlemleri yapmak, ilgili kuruluşları arasında uyumu sağlamak ve bu kuruluşların sosyal güvenliğe yönelik uygulamalarında norm ve standart birliğini oluşturmak, Sigorta risklerine ve istatistiklere dayanan hesaplarını incelemek, parasal hareketler ile ve çalışmalarının kuruluş misyonlarına uygunluğunu izlemek ve ortak bilgi ortamı oluşturulması için gerekli ve benzeri çalışmaları yapmaktır.”⁶²

⁶⁰ T.C. SGK, *Stratejik Plan 2015-2019*, 2015, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345/2015-2019StratejikPlani.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345> , s. 12, Erişim Tarihi: 20.10.2016.

⁶¹ Zunluoğlu, a.g.e., s.22.

⁶² Sosyal Güvenlik Kurumu Teşkilatı Kanunu, Mülga 4947 Sayılı Kanun, Resmi Gazete, 25178, 24 Temmuz 2003, m.1,3.

2005 ve sonrası dönem için sosyal güvenlik yapısına baktığımızda, 2006 yılına kadar ülkemizde; hizmet akdiyle çalışanların için 506 sayılı kanun, kendi nam ve hesabına çalışanlar için 1479 sayılı kanun, kamudaki memurlar için 5434 sayılı kanun, tarımda hizmet akdiyle çalışan kesim için 2925 sayılı kanun, tarımda kendi nam ve hesabına çalışan kesim için ise 2926 sayılı kanuna tabi olarak bireylerin sosyal güvenliğinin beş farklı kanun ile düzenlendiğini görmekteyiz. Sosyal güvenlikte beş farklı kanunun oluşturduğu dağınıklığın giderilmesi için norm ve standart birliğinin sağlanması, sürdürülebilir bir sosyal güvenlik yapısının kurulması ve sosyal güvenlik reformunu gerçekleştirmek için ilk olarak 20.05.2006 tarihli ve 26173 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5502 sayılı Kanunla Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) Başkanlığı kurulmuştur.⁶³

SGK Başkanlığının 5502 sayılı Kanunla kurulması ile “4947 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Teşkilâtı Kanunu ile kurulan Sosyal Güvenlik Kurumu, 4958 sayılı kanun ile kurulan SSK, 1479 sayılı kanun ile kurulan BAĞ-KUR ile 5434 sayılı kanun ile kurulan T.C. Emekli Sandığı, hiçbir işleme gerek kalmaksızın bu Kanunun yürürlük tarihi itibarıyla görevleri ile birlikte SGK’ya devredilmiştir.”⁶⁴

⁶³ T.C. SGK, *Kurumsal/Tarihçe*,
<http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz/tarihce/tarihce>, Erişim tarihi:
20.10.2016.

⁶⁴ SGK Kanunu, 5502 Sayılı Kanun, Resmi Gazete, 26173, 20.05.2006, Geçici m.1.

4. SOSYAL GÜVENLİK KURUMU

Sosyal güvenlik alanında çalışan personelin örgütsel stres kaynakları içinde en çok hangi faktörlerden stres yaşadıklarını daha sağlıklı bir şekilde belirlemek için bu alandaki çatı kurum SGK' nın kurumsal açıdan incelenmesi faydalı olacaktır.

4.1. Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığının Kurumsal Yapısının İncelenmesi

Sosyal güvenlik alanında çalışan personelin yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarının daha doğru anlaşılabilmesi için bu alanda ülkemizde ana fonksiyonel görevi gerçekleştiren ve Sosyal güvenlik sistemimiz içinde görevli kamu kuruluşlarını tek çatı altında bünyesinde toplayıp, bu kuruluşların yürüttüğü görevleri tek başına üstlenen kurum olan SGK' ya ait genel bilgilerin verilmesi yerinde olacaktır. Bu açıdan SGK' nın kuruluş kanunu, 2014, 2015 yılı faaliyet raporları ve 2015-2019 Stratejik Planı esas alınarak SGK' nın; kısa tarihçesi, temel görevleri, organları, merkez teşkilatı ana hizmet birimleri, yardımcı hizmet birimleri, taşra teşkilatı yapısı, örgütün yapısı, insan kaynakları yapısı, aktif faaliyette olan sosyal güvenlik merkezleri sayısı ve insan kaynakları daire başkanlığı tarafından yapılan çalışmalar ile vb. konulardaki bilgiler özetle aşağıda sunulmuştur.

4.2. Kısa Tarihçe

Temel amacı sosyal sigortacılık ilkelerine bağlı etkin ve kolay ulaşılabilir, adil ve finansal açıdan devam ettirilebilir bir sosyal güvenlik sistemini yürütmek olan SGK; 20/05/2006 tarih ve 26.173 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5502 sayılı kanun ile kurulmuştur. SGK; 5502 teşkilat yasasındaki görev ve yetkileri gerçekleştirmek için; kamu tüzel kişilikli, idarî ve finansal açıdan özerk, kanununda hüküm bulunmayan hallerde özel hukuk kurallarına bağlı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının ilgili kuruluşu olarak kurulmuş olup, Sayıştay denetimine tâbidir ve merkezi Ankara' dadır.^{65,66}

⁶⁵T.C. SGK, 2015 Faaliyet Raporu, 2015, http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumsal_politikalar/faaliyet_raporu, s. 2, Erişim Tarihi: 20.10.2016.

⁶⁶ SGK Kanunu, 5502, m.1.

4.3. SGK' nın Temel Görevleri

SGK' nın 5502 sayılı kanununun 3'üncü maddesinde sayılan görevleri şunlardır:

- “Ulusal kalkınma yönelik tüm hedefler dikkate alınarak sosyal güvenlik politikalarını uygulamak, bu politikaların geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak, hizmet verilen gerçek ve tüzel kişileri hak ve yükümlülükler noktasında bilgilendirmek, bu hakların kullanılması ve yükümlülüklerinin yerine getirilmesini kolaylaştırmak.
- Sosyal güvenliğe yönelik mevzularda; uluslararası gelişmeleri izlemek, Avrupa Birliği ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yapmak, yabancı ülkelerle yapılacak sosyal güvenlik sözleşmelerine ilişkin gerekli çalışmaları yürütmek, usulüne göre yürürlüğe konulmuş uluslararası antlaşmaları uygulamak, sosyal güvenlik alanında, eğitim, araştırma ve danışmanlık faaliyetleri yapmak ve yaptırmak, kamu idareleri arasında koordinasyon ve işbirliğini sağlamak ve bu kanun ve diğer kanunlar ile Kuruma verilen görevleri yapmak.”⁶⁷

SGK, kullandığı kaynaklar ile verdiği hizmetler yönüyle Türkiye'nin merkezi yönetim bütçesinden sonraki en büyük bütçesine sahiptir.⁶⁸ SGK' nın sunduğu hizmetler açısından sosyal güvenlik kapsamındaki nüfusun 2016/Aralık itibariyle 68.205.218 kişi, aynı dönem içinde ülke nüfusunun ise 79.814.871 kişi olması ve bu nüfusun % 85,5 'nın sigortalı nüfusu⁶⁹ temsil etmesi, SGK' yı, kanunda kendisine verilmiş görevleri yerine getirmesi açısından oldukça önemli bir kurum haline getirmektedir.

⁶⁷ SGK Kanunu, 5502, md. 3/2.

⁶⁸ T.C. SGK, Kurumsal/Kurumumuz, <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz>, Erişim tarihi: 20.10.2016.

⁶⁹T.C. SGK, *Aylık İstatistik Bültenleri*, http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215/sigortalı_2016_12.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215, Erişim Tarihi: 27.03.2017.

SGK, kanunda kendisine verilen ve yukarıda sıralanan görevleri yerine getirmek için sosyal güvenlik sistemimiz içinde iş kazası ve meslek hastalığı, hastalık ve analık sigortasını içine alan kısa vadeli sigorta kolları ile malullük, ölüm ve yaşlılık sigorta kollarını içine alan uzun vadeli sigorta kollarından oluşmakta, bu iki sigorta kolu kapsamındaki kişiler ile Genel Sağlık Sigortası (GSS) kapsamındaki kişilere hizmetler sunmaktadır. Bu sunduğu hizmetleri özetle incelediğimizde:

“İş kazası ve meslek hastalığı, hastalık ve analık sigortası kapsamında sigortalılar ve hak sahipleri için;

- Hastalık ve analık sigortasından sigortalıya hastalık veya analık hallerine bağlı olarak ortaya çıkan iş göremezlik süresince, günlük geçici iş göremezlik ücreti ödenmesi, sigortalıya sürekli iş göremezlik gelirinun bağlanması,
- İş kazası veya meslek hastalığı sonucu ölen sigortalının varsa hak sahiplerine gelir bağlanması, gelir bağlanan olan kız çocuklarına evlenme ödeneği ödenmesi, analık sigortası kapsamında emzirme ücreti ödenmesi, cenaze ücreti ödenmesi, askerlik ve doğum borçlanması haklarının verilmesi”⁷⁰

olarak sayılan görevleri yerine getirirken; “malullük, ölüm ve yaşlılık sigorta kolları kapsamında sigortalılar ve hak sahipleri için:

- Malullük sigortası kapsamında malullük aylığı, yaşlılık sigortası kapsamında yaşlılık aylığı ve toptan ödeme,
- Ölüm sigortası kapsamında ölüm aylığı, ölüm toptan ödemesi ve aylık almakta olan kız çocuklarına evlenme ödeneği ile cenaze ödeneği verilmesi,”⁷¹

olarak sayılan ve toplumu oldukça ilgilendiren hizmetleri gerçekleştirmektedir.

⁷⁰ T.C. SGK, Kurumsal/*Kurumumuz*, <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz>, Erişim tarihi: 20.10.2016.

⁷¹ T.C. SGK, Kurumsal/*Kurumumuz*,..... Erişim tarihi: 20.10.2016.

GSS kapsamında hizmetlerine baktığımızda ise;

- “GSS kapsamındaki kişi ile bu kişinin bakmakla yükümlü olduğu kişilere finansmanı sağlanan tıbbî ürün ve hizmetlerinin verilmesi,
- GSS kapsamındaki kişiler ile hak sahiplerinin hastalıklardan korunması için ilgili kamu idareleriyle kişisel koruyucu sağlık hizmetleri politikalarının tespitine ve bu politikaların etkin bir şekilde uygulanmasına katkı sağlanması,
- GSS kapsamındaki kişiler ile hak sahiplerini ve işverenleri GSS mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda her türlü iletişim araçları ile bilgilendirilmesi”⁷²

gibi büyük çaplı olarak görülebilecek hizmetlerin verildiğini görmekteyiz.

4.4. SGK’ nın Organları

SGK, aşağıda isimleri belirtilen organlardan oluşur:⁷³

- Genel Kurul.
- Yönetim Kurulu.
- Başkanlık.

4.5. SGK’ nın Merkez Teşkilatını Oluşturan Ana Hizmet Birimleri ve Görevleri

Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı bünyesinde kurulan ana hizmet birimleri⁷⁴ ile bu birimlerin görevleri ile aşağıda yer almaktadır.

⁷² T.C. SGK, Kurumsal/Kurumumuz, <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz>, Erişim tarihi: 20.10.2016.

⁷³ SGK Kanunu, 5502, md. 4.

⁷⁴ SGK Kanunu, 5502, md. 12.

4.5.1. Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün Görevleri ise:

- “Sosyal güvenlik mevzuatında yer alan emeklilik işlemlerini yürütmek, sigortalı ve hak sahiplerine yönelik hizmetlerin ve her türlü iletişimin hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli tedbirleri almak.
- 24/2/1968 tarihli ve 1005 sayılı Kanun, 28/5/1986 tarihli ve 3292 sayılı Kanun, 3/11/1980 tarihli ve 2330 sayılı Kanun, 28/2/1982 tarihli ve 2629 sayılı Kanun, 28/2/1985 tarihli ve 3160 sayılı Kanun, 12/4/1991 tarihli ve 3713 sayılı Kanun, 24/6/2008 tarihli ve 5774 sayılı Kanun, 16/12/1960 tarihli ve 168 sayılı Kanun hükümleri ile yılı bütçe kanunlarına ekli cetvellerde ve 2330 sayılı Kanuna atıfta bulunan diğer kanun hükümlerine göre bedeli Hazine tarafından karşılanmak suretiyle bu Kanunla devredilen Türkiye Cumhuriyeti Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü tarafından yapılması gereken tazminat ve yardım işlemleri ile bu kanunlar kapsamında bulunan er, erbaş ve sivil görevlilere yönelik aylık ve diğer ödemeleri yapmak.
- Kısa vadeli sigorta kollarından sağlanan yardımlarla ilgili işlemleri yapmak, yabancı ülkelerle yapılacak sosyal güvenlik sözleşmelerine ilişkin gerekli çalışmaları yürütmek, diğer kanunlarda yer alan ve görev alanına giren hususlarla ilgili iş ve işlemleri yaparak görev konusuyla ilgili uygulamaları izlemek ve geliştirmek, sigortalı ve hak sahiplerini sosyal güvenlik mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirmek ve SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak”⁷⁵

olarak sıralanmış olup, ilgili müdürlüğün yoğun bir iş yüküne sahip olduğunu görmekteyiz.

⁷⁵ SGK Kanunu, 5502, md. 13.

4.5.2. Sigorta Primleri Genel Müdürlüğü

Sigorta Primleri Genel Müdürlüğünün 5502 sayılı kanunda kendisine verilmiş ve yine azımsanmayacak kadar fazla ve uğraş gerektiren görevlerine baktığımızda:

- “SGK’ nın prim ve prime ilişkin diğer alacaklarının tahsilâtını yaparak takibine öncelik vermek, tahsil edilemeyen bu alacaklar ile ilgili olarak borçlular hakkında gerekli idari ve icrai takibatı yapmak, bunlardan kaynaklanan davaların kadrolu veya vekâlet akdine dayanılarak çalıştırılan sözleşmeli avukatlarca yetkili mercilerde her derecede takip edilmesini, savunulmasını ve sonuçlandırılmasını sağlamak üzere Hukuk Müşavirliğine iletilmesini sağlamak, işsizlik sigortası primlerinin tahsil ve takip işlemlerini yapmak,
- Gerekli görülen durumlarda, süresinde ödenmeyen prim ve prime ilişkin alacakları ile diğer kanunlarla tahsil ve takip yetkisi SGK’ da olan alacakların işlemlerini, yapılan protokoller çerçevesinde kısmen veya tamamen kamu gelirlerinin toplanması ve takibinden sorumlu olan kamu idarelerinden hizmet almak suretiyle gerçekleştirmek,
- Tescili yapılmayan sigortalıların, genel sağlık sigortalılarının ve işyerlerinin işlemlerini re’sen sonuçlandırmak, kayıt dışı çalışmanın önlenmesi amacıyla diğer kamu ve özel kurum ve kuruluşları ile her türlü gerçek ve tüzel kişilerle sigortalılık ve işyeri denetimi, veri paylaşımı ve kontrolü konusunda işbirliği yapmak, projeler oluşturmak, geliştirmek ve uygulamak, İşverenleri sosyal güvenlik mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirmek, diğer kanunlarda yer alan ve görev alanına giren hususlarla ilgili iş ve işlemleri yaparak, görev konusuyla ilgili uygulamaları izlemek ve geliştirmek, SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak”⁷⁶

şeklinde sıralandığını görmekteyiz.

⁷⁶ SGK Kanunu, 5502, md. 13/A.

4.5.3. Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğü

Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğünün 5502 sayılı kanunda kendisine verilmiş görevlerini incelediğimizde ise sigorta kapsamındaki herkesi ilgilendiren;

- “Sosyal güvenlik mevzuatında genel sağlık sigortası ile ilgili konularda verilen görevleri yapmak, kapsamdaki sigortalı ve hak sahiplerinin hastalıklardan korunması amacıyla ilgili kamu idareleriyle kişisel koruyucu sağlık hizmetleri politikalarının tespitine ve etkin bir şekilde uygulanmasına katkı sağlamak,
- GSS’ liler ile hak sahiplerini ve işverenleri GSS mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda her türlü iletişim araçları ile bilgilendirerek görev konusuyla ilgili uygulamaları izlemek ve geliştirmek ve SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak.”⁷⁷

görevleri dikkat çekmektedir.

4.5.4. Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü

Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğünün 5502 sayılı kanunda kendisine verilmiş görevleri ise:

- “SGK’ nın kapsamdaki kişilere yönelik hizmetlerin kesintisiz olarak yerine getirilmesini sağlamak, hizmet performansının geliştirilmesi için ilgili birimlerce iş süreçlerini belirlemek, işlemlere ait verileri toplamak, analiz etmek ve sonuçları ilgili birimlerle paylaşarak iş süreçlerini geliştirmek, taşra teşkilâtı birimlerinin kurulması ve kapatılması ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, merkez ve taşra teşkilâtının her türlü bilişim hizmetlerini yürütmek, sosyal güvenlik veri tabanını oluşturmak, diğer kamu idarelerinin veri tabanları ile entegrasyonunu sağlamak, sosyal güvenlik veri tabanı bilgilerinin güncelliğini sağlamak ve Kurum faaliyetlerinin etkililiğini artıracak şekilde kullanıma sunmak.

⁷⁷ SGK Kanunu, 5502, md. 14.

- Kurum için gerekli yazılım ve donanım altyapılarını plânlamak, geliştirmek, kurmak, işletmek, yenilemek, bu altyapıların güvenliğini ve sürekliliğini sağlamak üzere gerekli önlemleri almak, görev konusuyla ilgili uygulamaları izlemek ve geliştirmek ve SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak”⁷⁸

olarak sıralanmaktadır.

4.5.5. Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Rehberlik ve Teftiş Başkanlığının 5502 sayılı kanunda kendisine verilmiş denetim ve teftişe yönelik görevlerini sıraladığımızda:

- “Sosyal güvenliğe ilişkin hükümlerin uygulanmasını; usulsüzlükleri önleyici, eğitici ve rehberlik yaklaşımını ön plâna çıkararak bir anlayişla denetlemek, kayıt dışı istihdamı önlemek, sosyal sigorta suiistimalleri ile mücadele etmek, bu amaçla sektörel analizlere dayalı denetimleri yürütmek ve bu konularda alınması gerekli tedbirleri önermek, prim ödeme yükümlülerini gruplar ve sektörler itibarıyla analiz etmek, denetlenecek sektörleri her yıl belirlenecek risk değerlendirme kriterlerine göre sınıflandırıp, riskli sektör denetimine öncelik vermek.
- Görevleriyle ilgili her türlü kayıt ve belgeleri incelemek, ilgililerden bilgi istemek ve toplamak, asgarî işçilik tutarını tespit etmek, müfettişler tarafından düzenlenen raporların sonuçlarını değerlendirerek istatistikî bilgiler ile birlikte uygulamadaki sorunlara ve yapılması gereken mevzuat değişikliklerine ilişkin öneriler sunmak, SGK personelinin idarî, malî ve hukukî işlemleri hakkında teftiş, inceleme ve soruşturma yapmak,
- Sosyal güvenlik mevzuatının verdiği yetkiye dayanılarak Kurumla sözleşme yapmış gerçek ve tüzel kişiler hakkında ise inceleme ve soruşturma yapmak.

⁷⁸ SGK Kanunu, 5502, md. 16.

- Müfettişler tarafından yapılacak denetimlere ilişkin yöntem ve teknikleri geliştirmek, standart ve ilkelerin oluşturmak, denetim rehberleri hazırlamak, denetimlerin etkililiğini ve verimliliğini artırıcı tedbirleri almak, görüş ve öneriler sunmak ve SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak”⁷⁹

olarak yoğun ve kapsamlı bir görev üstlendiği görülmektedir.

4.5.6. Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanlığı

Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanlığının 5502 sayılı kanunda kendisine verilmiş görevlerine baktığımızda ise:

- “SGK’ nın varlıklarını finansal araçlar vasıtasıyla değerlendirmek, nüfus yapısı ve finansman yönünden kısa, orta ve uzun vadeli aktüeryal esaslara göre projeksiyonlar yapmak, finansman, fon yönetimi ve aktüerya ile ilgili her türlü istatistikî bilgiyi derlemek, bu bilgileri değerlendirerek sonuçlarını ilgili birimlere bildirmek, tahsilt ve ödemelerin hızlı, güvenli ve düşük maliyetle yapılması hususunda banka ve diğer finansal kuruluşlarla protokol yapmak.
- Finansman kaynakları ile yapılmakta olan ödemelerden yararlanma şartları ve yardım tutarları arasındaki ilişkiyi inceleyerek teknik bilnoyu hazırlamak ve SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak”⁸⁰

olarak sıralanmış aktüeryal ve finansal yönden önemli görevleri olduğunu görmekteyiz.

4.6. SGK’ nın Yardımcı Hizmet Birimleri

SGK’ nın yardımcı hizmet birimleri aşağıdaki başkanlıklardan oluşur:

- “İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı
- Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

⁷⁹ SGK Kanunu, 5502, md. 17.

⁸⁰ SGK Kanunu, 5502, md. 18.

- İnşaat ve Emlak Daire Başkanlığı
- Eğitim, Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı”⁸¹

Yukarıdaki yardımcı hizmet birimlerinden İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı; personel planlaması ve personele yönelik politikaların belirlenmesi yönelik çalışmalarda büyük görev üstlendiğinden bu başkanlığın fonksiyonel açıdan etkinliği, çalışan personelin stres seviyesini kontrol altına alınması ve pozitif yönde performanslarına katkı sunması açısından değerlidir. Bu yönüyle SGK’ nın kuruluş kanununda İnsan Kaynakları Daire Başkanlığına verilmiş görevler ise şunlardır:

- “Kurumun insan gücü plânlaması ve politikası konusunda çalışmalar yapmak, tekliflerde bulunmak, SGK personelinin atama, nakil, sicil, terfi, ücret, emeklilik ve benzeri özlük işlemlerini yürütmek.
- SGK Başkanı tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yapmak.”⁸²

4.7. SGK’ nın Taşra Teşkilatı Yapısı

SGK’ nın taşra teşkilat yapısı; her ilde kurulan sosyal güvenlik il müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı olarak kurulacak SGM’ lerden oluşur. İl ve ilçelerin nüfusu, sigortalı ve GSS’ li sayıları, mevcut işyeri sayıları, işlem hacmi ve belirlenecek diğer kriterler göz önüne alınarak yeteri kadar SGM kurulabilir veya kaldırılarak kapatılabilir.⁸³

İl müdürlüklerine bağlı olarak kurulan SGM’ ler idari işlemler açısından, SGM, Sağlık SGM, Mali Hizmetler SGM ile Rehberlik SGM olarak dört kategoriye ayrılarak kurulur.⁸⁴ 2016 yılsonu itibariyle ülke genelinde kurulu olan ve kurulmasına karar verilen SGM sayıları tablo 1’de aşağıda sunulmuştur.

⁸¹ SGK Kanunu, 5502, md. 23.

⁸² SGK Kanunu, 5502, md. 24.

⁸³ SGK Kanunu, 5502, md. 27/1-2.

⁸⁴ *Sosyal Güvenlik Kurumu Taşra Teşkilatı Kuruluş ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*, T.C. Resmi Gazete, 29913, 9 Aralık 2016, m. 6/2.

Tablo 1. 2016 Yılı Sonu İtibarıyla Kurulmasına Karar Verilen ve Faaliyete Başlayan SGM Sayıları

Sosyal Güvenlik Merkezlerinin Durumu	Sosyal Güvenlik Merkezleri	Sağlık Sosyal Güvenlik Merkezleri	Mali Hizmetler Sosyal Güvenlik Merkezleri	Toplam
Kurulmasına karar verilen	485	38	82	605
Faaliyete başlayan (Toplam)	413	37	82	532
2016 Yılında Faaliyete başlayan	7	2	-	9
Açılmasına Karar Verilen	8	3	-	11
Kapatılmasına Karar Verilen	-	-	-	-
Kuruluş çalışmaları devam eden	72	1	-	73

Kaynak: T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), s.83, 25.03.2017 tarihinde <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf> , adresinden alındı.

SGK' nın merkez ve taşra teşkilatında 2016/Aralık verilerine göre toplam 28.040 personel görev yapmakta olup, bu personelin merkez ve taşra teşkilatındaki dağılımı tablo 2' de, öğrenim durumları, hizmet süreleri ile yaş ve cinsiyetlerine göre dağılımları tablo 3, 4 ve 5' de ayrı ayrı olmak üzere aşağıda sunulmuştur.

Tablo 2. SGK'nın Merkez ve Taşra Teşkilatı Personel Dağılımı (2016/Aralık)

	Dolu Kadro	Sözleşmeli Personel	İşçi	Geçici Personel	Toplam Kadro
Merkez Teşkilatı	2.546	134	18	-	2.698
Taşra Teşkilatı	24.764	420	113	45	25.342
Toplam	27.310	554	131	45	28.040

Kaynak: T.C. SGK, Aylık İstatistik Bültenleri, Sigortalı İstatistikleri, (2016/Aralık) içinde, 24.03.2017 tarihinde, http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215/sigortalı_2016_12.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215 'adresinden alındı.

Tablo 3. SGK Personelinin Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı (2016/Aralık)

Öğrenim Durumu	Personel Sayısı	Toplam Personel İçindeki Oranı (%)
İlk Öğretim	344	% 1,2
Lise	6.305	% 22,5
Yüksek Öğrenim	21.391	% 76,3
- Ön Lisans	4.014	
- Lisans	17.089	
- Master	280	
- Doktora	8	
Toplam	28.040	% 100

Kaynak: T.C. SGK, Aylık İstatistik Bültenleri, Sigortalı İstatistikleri, (2016/Aralık) içinde, 24.03.2017 tarihinde, [http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215](http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215/sigortalı_2016_12.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215) 'adresinden, T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), s.8, 25.03.2017 tarihinde <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf> , adresinden alındı.

**Tablo 4. SGK Personelinin Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı
(2016/Aralık)**

Hizmet Yılı	Personel Sayısı	Toplam Personel İçindeki Oranı (%)
0 - 2 Yıl	3.194	% 11
3 - 8 Yıl	6.913	% 25
9 - 12 Yıl	1.567	% 6
13 - 20 Yıl	5.802	% 21
21 - 25 Yıl	4.324	% 15
26 - 30 Yıl	4.166	% 15
31 + Yıl	2.074	% 7
Toplam	28.040	% 100

Kaynak: T.C. SGK, *Aylık İstatistik Bültenleri*, Sigortalı İstatistikleri, (2016/Aralık) içinde, 24.03.2017 tarihinde, http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215/sigortalı_2016_12.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215 adresinden alındı.

**Tablo 5. SGK Personelinin Yaş ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı
(2016/Aralık)**

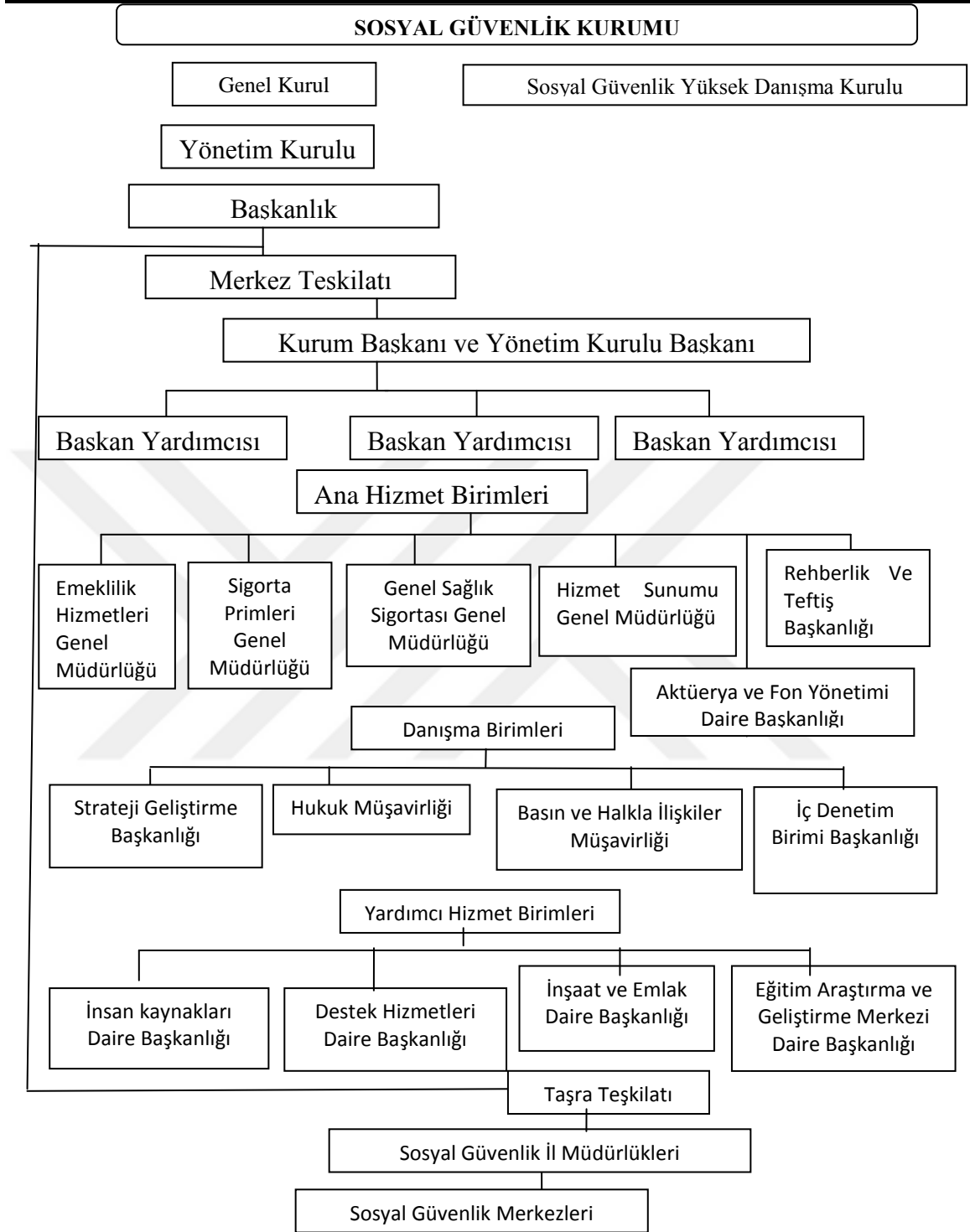
Yaş Grubu	Erkek	Kadın	Toplam
18-23	166	139	305
24-29	1.491	1.661	3.152
30-35	3.030	2.543	5.573
36-41	2.584	1.884	4.468
42-47	2.978	2.258	5.236
48-53	3.381	1.955	5.336
54-59	2.142	765	2.907
60-65	867	196	1.063
Toplam	16.639	11.401	28.040

Kaynak: T.C. SGK, *Aylık İstatistik Bültenleri*, Sigortalı İstatistikleri, (2016/Aralık) içinde, 24.03.2017 tarihinde, http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215/sigortalı_2016_12.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215 adresinden alındı.

4.8. SGK' nın Örgüt Yapısı

SGK' nın Kurumsal teşkilat yapılanmasını gösterir örgüt yapısı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 6. SGK Örgüt Yapısı



Kaynak: T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), s.5, 25.03.2017 tarihinde <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf> , adresinden alındı.

4.9. SGK' nın İnsan Kaynakları ile İlgili Stratejik Hedefleri

SGK' nın 2017-2019 stratejik planı (Güncel) incelendiğinde kurumsal yönetim sistemini geliştirmek adına geliştirdiği stratejik hedeflerden insan kaynaklarını dolaylı veya doğrudan etkileyebileceğini düşündüğümüz stratejilere yer verilmiştir. Bu stratejiler;

- “Teknoloji alanındaki gelişmelerin Kuruma entegre edilmesi, Elektronik uygulamaların entegrasyonunun sağlanması,
- Kurum bilişim personelinin niteliğinin ve niceliğinin iyileştirilmesi, Dağınık yapıdaki teknolojik sistemlerin ve bilişim personelinin tek bir merkezde toplanması,
- Diğer kamu kurum ve kuruluşları ile yazışmaların ve kişilere yönelik tebligatların eposta sistemi (KEP)(Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi) aracılığıyla yapılmasının sağlanması,
- Manuel işlemlerin/başvuruların elektronik ortama aktarılması,
- e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin sayısının artırılması,
- Mevzuat iyileştirme çalışmaları yapılması,
- Yeni kabul edilen/değişen mevzuat konusunda vatandaşın bilgilendirilmesi,
- Bireysel Performans Sisteminin kurulmasına yönelik çalışmaların yapılması,
- İş yükü dağılımının iş, birim ve çalışan niteliğine göre yapılması,
- İş yükü dağılımının iş, birim ve çalışan niteliğine göre yapılması,
- Merkez ve taşra teşkilatında Servis Uzmanlıkları oluşturulması,
- Unvan bazında kariyer planlaması yapılması,

- Kurum içi sosyal aktiviteler yapılması,
- Kurumsal aidiyetin geliştirilmesi,
- Sosyal olanakların Kurum geneline yaygınlaştırılması,
- Hukuk hizmetlerinde Kurum genelinde uygulama birliğinin sağlanması,
- İnsansız Hizmet Merkezlerinin tüm ülke çapında yaygınlaştırılması,
- Mobil Sosyal Güvenlik Merkezlerinin yaygınlaştırılması,
- Hizmet sunumunda bürokrasinin azaltılması; hizmetlerde etkinlik, kalite ve şeffaflığın sağlanması,
- Kurumsal hafızanın korunması, geliştirilmesi ve aktarılması,
- Kurum içi koordinasyon ve iletişimin geliştirilmesidir."⁸⁵

Yine SGK kurumsal yönetim sistemini geliştirmek amacıyla insan kaynakları için de etkili olabilecek hedeflere 2015-2019 stratejik planında da yer vermiştir. Bu hedeflerden; bilgi teknolojisi sistemlerini ve uygulamalarını geliştirme, kurumsal izleme, değerlendirme ve kontrol sistemini güçlendirme, mevzuatı sadeleştirerek yeterli, kolay anlaşılabilir aynı zamanda uygulanabilir hale getirme, işgörenlerin memnuniyet puanını 70'e çıkarma, iletişim kanallarını çeşitlendirme ve geliştirme, organizasyonel yapı, iş süreçleri ve fiziki şartları sürekli geliştirme hedefleri⁸⁶ en çok dikkat çeken hedefler arasında görülmektedir.

⁸⁵ T.C. SGK, 2017-2019 Stratejik Planı (Güncel), 2017(Şubat), http://www.sgk.gov.tr/sp/SGKStratejikPlan_2017_2019.pdf, s. 40-43, Erişim Tarihi : 25.03.2017.

⁸⁶ T.C. SGK, Stratejik Plan 2015-2019, 2015, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345/2015-2019StratejikPlani.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345> , s. 73, Erişim Tarihi: 21.10.2016.

4.10. SGK' nın İnsan Kaynakları Yönünden Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitesinin Değerlendirilmesi

SGK' nın 2016 yılı faaliyet raporunda öne çıkan ve insan kaynakları yönünden önemli olduğu düşünülen güçlü yönlerinden bazıları;

- “Politikaları ve faaliyet alanlarından dolayı Ülkemizin tamamını kapsayan ve etkileyen önemli bir Kurum olması,
- Mobil sistemleri de kapsayacak biçimde yaygın taşra teşkilatının kurulması ile hizmetlerin vatandaşın ayağına götürülmesi,
- Kamu idareleri arasında en büyük bütçelerden birine sahip olması,
- Genel sağlık sigortasının toplumun büyük bir kesimin kapsıyor olması,
- Hizmetlerin vatandaş odaklı, eşit, kaliteli ve hızlı olarak sunulması”⁸⁷

gibi başlıklar dikkati çekmektedir.

Bu güçlü yönler öncülüğünde doğrudan veya dolaylı olarak insan kaynaklarını ilgilendirdiğini düşündüğümüz ve yine 2016 yılı faaliyet raporunda öne çıkan ve insan kaynakları yönünden önemli olduğu düşünülen gelişmeye açık (zayıf) yönler sıralandığında;

- “Sunduğu hizmete oranla personel sayısının eksik olması,
- Sürekli değişen, anlaşılması güç mevzuatın uygulamayı olumsuz etkilemesi,
- Personelin mali ve özlük haklarının yetersiz olması,
- Birimler arasında personel ve iş yükü dağılımının adil olmaması,
- Mevzuat eksikliğinden dolayı yargı ve idari sorunların yaşanması,

⁸⁷ T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf>, s.110, Erişim Tarihi: 25.03.2017.

- Koruyucu önleyici hizmet altyapısının yetersiz olması,
- 5510 sayılı Kanun ile farklı mülga kanunların birlikte uygulanmasının getirdiği sorunlar,
- Kurum içi iletişim ve koordinasyon eksikliği,
- Hizmet standartlarının istenilen düzeye ulaştırılmaması"⁸⁸

gibi başlıklar dikkati çekerken 2014 yılı faaliyet raporunda ise bu zayıf yönlerden özetle;

- "Kurum içi koordinasyon ve iletişim eksikliği ile yöneticilerin vekâleten atanması ve çok sık değişmesi, SGK' nın kurumsal hafızanın korunmaması ve SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığının tek çatı altında birleştirilmesinden sonra çalışanların uyum sorunu yaşaması,
- Kurum çalışanlarında kariyer endişesinin yarattığı verimsizlik, zaman yönetimi anlayışının yerleşmemiş olması, İkincil mevzuatın yetersiz olması, idari yapılanmanın merkez ve taşra teşkilatında tamamlanamamış olması, eğitimlerin eksikliği ve yetersizliği ile personel arasında fırsat eşitliğinin olmaması, ek ödeme kriterlerinin objektif olarak belirlenmemiş olması,
- Görev tanımlarının eksikliği ve birimler arasındaki görev çakışması ile iş ve personel dağılımındaki dengesizlik"⁸⁹

gibi başlıkların ön plana çıktığını görmekteyiz.

Bu zayıf yönlerin giderilmesinde SGK tarafından hazırlanan 2014 yılı faaliyet raporunda insan kaynaklarını ilgilendiren öneri ve tedbirler ise;

⁸⁸ T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf>, s.110-111, Erişim Tarihi: 25.03.2017.

⁸⁹ T.C. SGK, 2014 Faaliyet Raporu, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/db6d0d40-2292-49eb-b351-4a93bdddb83f/2014FaaliyetRaporu.pdf?MOD=AJPERES>, s.152, Erişim Tarihi: 21.10.2016.

- “Uzman personelin SGK’ yı ilgilendiren çalışma alanlarıyla ilgili konularda araştırma yapması ve bunları paylaşması,
- Personelin bilgi ve donanımının artırılması amacıyla mesleki ve sosyal eğitimlere daha çok zaman ve kaynak ayrılması ve eğitimlerin çeşitlendirilmesi ile yine mevcut personelin iş veriminin yükseltilmesi için moral motivasyon etkinliklerine ve hizmet içi eğitimlere ağırlık verilmesi,
- SGK’ nın iş ve işlemlerinde yeni teknolojilerin kullanılması, programlarda daha esnek ve planlanabilir bir yapının oluşturulması ve yazılım süreçlerinin belirli standartlarda yapılması”⁹⁰

şeklinde sıralanmıştır.

SGK tarafından hazırlanan 2016 yılı faaliyet raporunda insan kaynaklarını ilgilendiren üstünlükler-zayıflıklar olarak fırsat olarak görülen ve insan kaynaklarını doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendiren en önemli başlığın " Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin ve e-Devlet uygulamalarının vatandaşın hizmetlere ulaşımını kolaylaştırması"⁹¹ olduğunu söylenebilirken, **Tehdit** olarak görülen alanlar içinde ise; "bütçe olanaklarının sosyal güvenlik alanındaki gelişmelere fırsat vermemesi ve mevzuatı güncel gelişmelere uygun hale getirmede zaman kaybedilmesi"⁹² gibi durumlar sayılabilir.

⁹⁰ T.C. SGK, 2014 Faaliyet Raporu, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/db6d0d40-2292-49eb-b351-4a93bddd83f/2014FaaliyetRaporu.pdf?MOD=AJPERES>, s.157, Erişim Tarihi: 21.10.2016.

⁹¹ T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf>, s.111, Erişim Tarihi: 25.03.2017.

⁹² T.C. SGK, 2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu, SGK, Ankara, 2017(Şubat), <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf>, s.111, Erişim Tarihi: 25.03.2017.

İKİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI ve KAYNAKLARI

Stres ve stres ile ilgili kavramlar, strese yönelik yaklaşımlar, stresin çeşitleri ve iş stresi ile örgütsel stres kaynaklarını da içine alan stres kaynaklarına ilişkin konu başlıklarına bu bölümde yer verilmiştir.

1. STRES ve STRESLE İLGİLİ KAVRAMLAR ve YAKLAŞIMLAR

Sosyal güvenlik kurumunda çalışan personelinin stres kaynaklarının tespitine dair alan çalışmasından önce stres, stres ile ilgili kavramlar ve strese yönelik yaklaşımlar neler ifade ettiği önem arz ettiğinden bu konular sırasıyla aşağıda sunulmuştur.

1.1. Stres Kavramı

Stres, dilimize geçmiş yabancı bir kelime olmasına karşın her sosyal ve kültürel seviyede bulunan insanlar tarafından anlamına göre doğru veya yanlış manada kullanılmaktadır. Öyle ki trafiğe takılan kişi, istediği ücreti alamayan işçi, sınavlarına hazırlanan veya girdiği sınavdan düşük not alan öğrenci; içinde bulunduğu durumu izah etmek için “stres” kelimesini kullanmaktadır.⁹³

Yirik, Ören ve Ekici' nin aktarımına göre; ilk tanımı Cannon tarafından 1914 yılında yapılan stres; istenmeyen çevresel etkilere karşı rahatsız olan kişi iç dünyasının rahatlaması veya gevşemesi için gerekli olan bir psikolojik dürtüdür.⁹⁴

Balcıoğlu'nun aktardığına göre; Latince'den türeyen ve İngiliz dilinde kullanılan bir terim olan stres kelimesi mühendislik alanlarında da kullanılmaktadır. Latince “estricia”, eski Fransızca'da ise “estrece” kelimelerinden gelen stres, isim olarak ilk anlamı “zorlanma, gerilme ve baskı” olarak kullanıldığı gibi 17. yy. da ise felaket, musibet, dert, bela, elem, keder gibi manalarda da kullanılmıştır. 18 ile 19. yy.larda ise kelimeye yüklenen anlam değişerek “güç, baskı, zor” gibi manalarla

⁹³ Şule Aydın, *Örgütsel Stres Yönetimi*, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ) Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 3, 2004, s.50.

⁹⁴ Şevket Yirik, Deniz Ören, Remziye Ekici, *Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi*, Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, http://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2014/08/10_Vol_9_35.pdf, cilt 9, sayı 35, 2014, s.6224, Erişim Tarihi: 03.10.2015.

nesne ve kişilere yönelik kullanılmıştır. 19 ile 20. yy.larda “stress” ve “strain” kelimesi, sezgisel olarak bedensel ve psikolojik hastalıkların nedeni olarak düşünülmüştür. 1878’de araştırmacı Claude Bernard ise stresi, organizma dengesini bozan uyaranlar olarak tanımlamıştır.⁹⁵

Yamuç ve Türker ile Akçakaya ve Erden’in aktarımına göre; davranış bilimciler tarafından genelde her türlü stres oluşturan etkene yönelik bedenin gösterdiği tepki olarak tanımlanan stres kavramı için farklı şekillerde tanımlama yapılmıştır. Stres kavramının tanımında meydana gelen bu farklılıklara, şartların, yaşanan ortamların ve çeşitli stres kaynaklarının neden olduğu bilinmektedir. 1926 yılında başladığı araştırmalarıyla stres kavramını günümüzdeki anlamında kullanan endokrinolog Dr. Hans Selye, çeşitli uyaranların canlıda ortak değişikliklere yol açtığını gözlemleyerek stresi, organizmanın her türlü değişmeye veya değişime gösterdiği özel olmayan tepkisi olarak tanımlarken bedenin stresli durumlarda verdiği bu tepkiyi ise “Genel Uyum Sendromu” olarak isimlendirmiştir.^{96,97} Selye’nin Genel Uyum (Adaptasyon) Sendromu teorisini ilk kez 1936’da yazdığı belirtilmektedir. Stres sendromu olarak da bilinen bu teoride vücudun stres karşısında üç aşamadan geçtiği, ilk aşama olan alarm tepkisinde vücut kendini kaç veya savaş için hazırladığı, hiçbir organizmanın bu heyecan durumunu sürdüremediği ilk aşamadan sağ çıkılması halinde strese karşı direncin oluştuğu ikinci aşama olan direnç aşamasına geçildiği, eğer stres uzun süre devam ederse vücudun tükenmeye, yaşlanmaya başlayarak tükenme aşamasına geçeceği aktarılmıştır. Bu süreçte vücudun uzun süre besinsiz kalması, yabancı bir maddenin bedene alınması veya ağır bir kas çalışmasına kadar birçok şey stres tanımı oluşturabildiği belirtilmiştir.⁹⁸

⁹⁵ İbrahim Balcıoğlu, *Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi*, Aralık/2005, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi No: 47, s. 9., <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4701.pdf>, Erişim Tarihi: 03.10.2015.

⁹⁶ Vesile Ayça Yamuç, Duygu Türker, *Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme*, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 25, 2015, s.392-393.

⁹⁷ Rabia Önem Akçakaya, Selime Çelik Erden, *Stres ve Stresle Baş Etmede Psikiyatrik Yaklaşım*, Turkish Family Physician Dergisi, Cilt: 5 Sayı:2, 2014, s.19.

⁹⁸ <http://www.scio.com.tr/hans-selye.aspx>, Prof. Hans Selye, Erişim Tarihi: 04.10.2015.

Etkisi dolaylı olarak gözlemlenebilen ve çevredeki devamlı değişiklik durumları ile tehditler karşısında fiziksel ve duygusal durumlardaki artış olarak tanımlanan stres, esas olarak sinir sistemine gelen bilgilere verilen tepkileri değiştirme özelliğine sahiptir.⁹⁹ Bu açıdan stresi organizmanın yapısını ve dengesini olumsuz yönde değiştirebilecek etkenlerin tamamı olarak da tanımlayabiliriz.¹⁰⁰

Günümüzde çalışma ilişkilerine yön veren, iş camiasının üstüne önemle eğilmesi gereken ve çağın hastalığı olarak isimlendirilecek stres, iş yaşantısında kişi üzerinde baskıyı yükselterek işgörenin işten soğumasına ve iş performansının azalmasına sebep olan bir kavram olarak ta tanımlanmaktadır.¹⁰¹ Artış gösteren teknolojik değişimler, hızlı iletişim, yoğun rekabet ortamı, yüksek enflasyon, artan işsizlik gibi durumlar çalışanlarda iş ve yaşama ait gelecek belirsizliğini arttırmaktadır. Ayrıca çevresel veya çalışma ortamındaki kirlilik çalışanların sağlıklarını olumsuz yönde etkilerken, ulaşım, barınma, beslenme gibi ihtiyaçlarında soruna dönüşmesi kişilerin fiziksel ve psikolojik yönden tükenmelerine yol açmaktadır. Bu yönleriyle de stres, kişide; heyecan, hastalık, soğuk, saldırı vb. her türlü uyarıcı, tehdit veya değişiklikler sonucu vermiş olduğu organizma tepkisidir.¹⁰²

Özetle, Türk Dil Kurumuna göre “ruhsal gerilim”¹⁰³, Ergin ve arkadaşlarının aktardığı; ünlü Fransız fizyolojisti Claude Bernard’a göre organizma dengesini bozan uyarıcılar, Selye’ye göre bedenin herhangi bir isteğe karşılık ürettiği özellikli olmayan tepkisi, Folkman, Lazarus, Gonzalez ve Sellers’e göre ise organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile meydana gelen bir durum *stres* olarak ifade edilebilir.¹⁰⁴ Bu yönleriyle ifade edilebilen stres tanımların

⁹⁹ Yücel Erol, Menekşe Tarhan Öztoprak, *Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz*, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt 7, Sayı 2, 2015, s. 90.

¹⁰⁰ Acar Baltaş, Zuhale Baltaş, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, (19.Baskı), Remzi Kitabevi, İstanbul, 1999, s.297.

¹⁰¹ Hasan Yüksel, *Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım*, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, cilt 3, sayı 3, 2014, s. 111.

¹⁰² Adem Ergül, *Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, YYLT, Balıkesir Üniversitesi, 2012, s.3

¹⁰³ Türk Dil Kurumu, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56acb7f91299d2.80057486, Erişim Tarihi: 30.01.2016.

¹⁰⁴ Ahmet Ergin, Süleyman Utku Uzun, Ali İhsan Bozkurt, *Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Bu Yöntemlerin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi*, Fırat Tıp Dergisi, Cilt 19, sayı 1, 2014, s. 31.

ortak özelliklerine baktığımızda; stres, kişi ve dış dünyanın etkileşimi sonucu meydana gelir. Stres içinde önemi kişinin değerlendirmesine bağlı olan tehdit veya tehlike vardır. Stres, organizmanın sadece bir kısmını değil tamamına tesir eder. Stres kontrol edilebilecek bir tepki değildir. Stres kaynaklı meydana gelen fizyolojik değişiklikler bireyin kendi iradesiyle başlatılıp yine kendi iradesiyle durdurulabileceği bir durum olmadığını şeklinde sıralamak mümkündür.¹⁰⁵

1.2. Stresle İlgili Bazı Kavramlar

Stres ile ilgili durumları ifade etmek için kullanılan bazı kavramlar içinde depresyon, korku, kaygı veya endişe, sabırsızlık, gerilim, bıkkınlık, çatışma, tükenmişlik, olumsuz tutum ve sinizm ile yıldırma ve zorbalık kavramlarını sayabiliriz.¹⁰⁶ Bunlardan bazılarını açıklarsak;

1.2.1. Depresyon

Stres oluşturan birçok duruma gösterilen normal bir tepki¹⁰⁷ veya bir duygu durum bozukluğu olarak tanımlanan depresyonda; kişi, duygu durumunun normal seviyenin üzerinde ya da altında olan aşırı halini yaşamaktadır. Bu bozukluğunun belirtileri; üzümlük, kendini kederli hissetme, normalde yapmaktan hoşlandığı şeylere karşı ilgisizlik, kişisel bakımda azalma, fazla uyuma, hiç uyuyamama, iştah kaybı ya da iştahlılık durumu, uyum sorunları yaşama, karar almada zorluklar çekme, kendini değersiz görme, kendini suçlama, enerji düşüklüğü yaşama, kendini değersiz düşünme, intihara eğilimli olma, öleceğini düşünme, günlük işleri yapmakta zorluk yaşama, halüsinasyon görme vb. şeklinde sıralayabiliriz.¹⁰⁸

Kişinin bir süre şen, üzgün, sıkıntılı, aşırı hareketli veya çökkün duygulanım içinde olması duygu-durum olarak isimlendirilmektedir. Normalde duygu durum belli ölçütler içinde dalgalanmalar gösterirken bu duygu durumu aşırı seviyede ve uzun müddet sürerse duygulanım bozuklukları meydana getirerek tüm hastalıklar

¹⁰⁵ Altan Eşşizoğlu, “Stresin Tanımı ve Doğası”, Yenilmez, Ç.,(Ed.), *Çalışma ve Stres Yönetimi-II*, 1.Baskı, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir, 2013, s.6.

¹⁰⁶ Adnan Çelik, *Kriz ve Stres Yönetimi*, (1.Baskı), Gazi Kitapevi, Ankara, 2010, s. 215.

¹⁰⁷ Muammer Cengil, *Depresyonu Önlemede Dini İnançın Koruyucu Rolü*, Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2003, s.130.

¹⁰⁸ Ahmet Üstün, Adem Bayar, *Üniversite Öğrencilerinin Depresyon, Anksiyete ve Stres Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2015, s. 385.

içinde en çok görülen duygu durum bozukluğu olan depresyona oluşturur. Depresyon, aşırı üzüntülü bir duygu durumu içinde kişinin düşüncelerinde, konuşmalarında ve hareketlerinde yavaşlama, durgunluk hali, değersizlik düşüncesi, güçsüzlük, isteksizlik, karamsarlık gibi duygu ve düşüncelerine sahip olma ile fizyolojik eylem veya hareketlerinde yavaşlama gibi işaretler yaşadığı bir sıkıntılı durumdur. Depresyon tekrarlayabilen bir rahatsızlık olduğundan kronik hale gelme ihtimali yüksektir. Depresyonun oluşmasında biyolojik ve genetik faktörler, cinsiyet, kültür, yaş, stres, medeni durum, sosyoekonomik düzey, kişilik özellikleri, fiziksel hastalıklar, çalışma durumu, gebelik öncesi ve sonraki süreç, bazı ilaçlar, cinsel kimlik tehdidi, zararlı madde kullanımı, menapoz, antropoz gibi gelişimsel dönemler ile yaşam olayları gibi birçok faktörler etkilidir.¹⁰⁹

1.2.2. Korku ve Kaygı (Endişe)

İnsanın canının, malının, sevdiklerinin ve konumunun veya statüsünün tehdit edildiği durumlarda bedensel belirtiler ile birlikte ortaya çıkan duygusal durum olarak tanımlanan korku, bilinçli tehlikeye karşı gösterilen duygusal tepkidir. İnsanın dış çevreden gelen tehlikelere karşı gösterdiği olağan tepkisi olarak da tanımlanabilen korku,¹¹⁰ tehlikeli ya da hoş olmayan bir uyarının bulunması veya böyle bir durumun düşünülmesi, sezilmesi sırasındaki duygusal haldir.¹¹¹ Korku, içinde bulunduğumuz hal için değil de, bu halimizden ötürü geliştirdiğimiz düşüncelerimize karşı verilen bir tepki, tehlike düşüncesinin oluşturduğu duygusal bir reaksiyondur.¹¹² Kaygı ise, hoş olmayan düşünce ve hisleri bedeni değişikliklerle birleştiren yalın ve açık olmayan duygusal durumdur.¹¹³

¹⁰⁹ Şükran Ertekin Pınar, Havva Tel, *Depresyon Tanılı Birey ve Hemşirelik Yaklaşımı*, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2012, s. 86,87.

¹¹⁰ Mevlüt Kaya, Kübra Varol, *İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeyleri Ve Kaygı Nedenleri (Samsun Örneği)*, OMÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı 17, 2004, s. 32-33.

¹¹¹ Nuray Çapkın, *Personelin Kaygı Düzeyinin İş Tatminine Olan Etkisi: Sağlık Sektöründe Yapılan Bir Araştırma*, YYLT, Trakya Üniversitesi, 2011, s. 7.

¹¹² Tülin Gençöz, *Korku: Sebepleri, Sonuçları ve Başatme Yolları*, Kriz Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, 1998, s. 9-10.

¹¹³ Beatrix Hughes, Rodney Boothroyd, *günlük hayatın stresine son*, (Çeviren Işık Kusun), Doruk Yayınları, Ankara, 1997, s. 77.

Kaygı sözcüğü köken olarak incelendiğinde Latince`de dar geçit anlamına gelen “angustioe” ve eski Yunanca`da “anxietas” olarak ifade edildiği ve endişe, korku anlamında kullanıldığı görülmektedir.¹¹⁴ Geleceğe yönelik endişe ve gerginlik durumu olarak tanımlanabilen kaygı halinde birey bilinmeyen ve anlaşılmayan bir tehlikeyi beklediği anda kaygılanarak huzursuzluk ve gerginlik duymaktadır. Kişide içsel ya da dışsal tehdit edici etmenler kontrol altına alınamadığında kaygı (anksiyete) duygusu hakim olur. Bu açıdan kaygı, benlik bütünlüğünün tehdit edildiği herhangi bir durumda kendini gösterir.¹¹⁵ Bireyin endişe veya kaygı seviyesi ise artan kırılganlık ile azalan güç durumlarının birleşmesiyle artış gösterir.¹¹⁶

Korku ile kaygı birbirlerinden üç temel fark ile ayrılır. İlk olarak korkunun kaynağı belliyken, kaygının kaynağı belirsiz, ikinci olarak korku kaygıdan daha şiddetlidir, üçüncü olarak korku kısa, kaygı ise uzun süre devam eder. Bu farklar altında değerlendirildiğinde kaygının ortaya çıkmasında etkili olan bazı öğeleri sıralarsak bunlar; alışlagelmiş ortamın ortadan kalkması, olumsuz sonuçların ortaya çıkaracağı sonuçlar, kişinin inandığı fikre ters davranışının ortaya çıkardığı çelişki durumu ve son olarak ise gelecek yaşam hakkında fikir sahibi olunmamasıdır.¹¹⁷

1.2.3. Gerilim (Gerginlik)

Gerilim, bir örgütte bulunan bireylerin ihtiyaçlarının karşılanmadığı veya amaca yoğunlaşmış bireylerin bu hareketi engellendiği zaman oluşan durum olarak ifade edilir. Çağdaş yaşamın baskılarıyla karşılaşan birey gerilime kapılıp duygusal açıdan dengesizlik gösterebilir. Bu açıdan gerilim veya gerginlik stres oluşturabilir. Gerginlikten kurtulmak isteyen birey ya davranışını ya inancını ya da duygusunu değiştirerek stres oluşmasını engelleyebilir.¹¹⁸

¹¹⁴ Rüya Ehtiyar, Engin Üngüren, *Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk Ve Kaygı Seviyeleri İle Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 1, Sayı 4, 2008, s. 164.

¹¹⁵ Kaya, M., Varol, K., a.g.e., s.32.

¹¹⁶ Edward Hallowell, *Stres Yönetimi*, (Çeviren Burcu Çekmece), Optimist Yayınları, (4.Baskı), İstanbul, 2013, s.17.

¹¹⁷ Faruk Manav, *Kaygı Kavramı*, Toplum Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 9, 2011, s.202.

¹¹⁸ Çelik, A., a.g.e. s. 220.

1.2.4. Çatışma

Çatışma; tanım olarak incelendiğinde üzerinde uzlaşmış olan net bir tanımının olmadığı görülmektedir. Çeşitli çalışmalarda çatışma kavramı farklı yönleriyle ele alınarak çeşitli tanımlar yapılmıştır. En yaygın ve kapsayıcı biçimde çatışma tanımlandığında; kişiler veya gruplar arasında çeşitli nedenlerden ötürü meydana gelen anlaşmazlık, zıtlama, uyumsuzluk, birbirine ters düşme gibi durumlarının genel olarak ifade edilmesidir. Kurumsal veya örgütsel açıdan ele alındığında ise; kurum, örgüt veya organizasyon çalışanlarının ya da üyelerinin kendi aralarında veya gruplar arasında ahenkli çalışılmamasından kaynaklanan, kurum, organizasyonun veya örgütün hedeflediği zaman diliminde, hedeflenen maliyetle ve kalitede üretim, çıktı veya hizmet yapmasına engel olan olayların tümüdür.¹¹⁹

İnsanların işin içinde olduğu, bilinç ve duyguların uyumsuzluğa yol açtığı yapı olarak tanımlanabilen çatışmada iki yaklaşım söz konusudur. İlk yaklaşımda çatışma, Latince “conflictus” kelimesinden gelmekte ve mücadele, kavga, savaş, terör anlamında kullanılmaktadır. İkinci yaklaşımda ise, duygular işin içine girmektedir. Öyle ki kavgalar, anlaşmazlıklar, güç mücadeleleri burada kendini göstermektedir. Bu zıtlıklar dikkate alınmaz ve iyileştirilmez ise çatışmalara ve hatta büyük kayıplara sebebiyet verilir.¹²⁰

Çatışma kavramı insan açısından değerlendirildiğinde gerek fizyolojik gerekse sosyopsikolojik ihtiyaçlarının karşılanmasına engel olan sıkıntılarının oluşturduğu gerginlik durumudur ve en az iki insanın olması ile meydana gelen ve bu bireyler arasında oluşan görüş ve düşünce ayrılığından kaynaklanan tartışmadır. Hareketli bir süreç özelliğine sahip çatışmalardan kaçınmak mümkün olmadığına göre, yöneticilere bu açıdan düşen görev, çatışma anlamaya çalışmak, çatışmayı örgütün verimlilik ve etkinliği doğrultusunda kullanarak çatışmaya ilişkin ön yargılardan vazgeçmektir.¹²¹

¹¹⁹ Aygüt Töngür, *İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi*, Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 7, Sayı 13, 2016, s.553.

¹²⁰ Nesrin Ada, *Örgütlerde Çatışma Nedenleri ve Çözüm Önerileri: Bir Literatür Çalışması*, The Journal of Academic Social Science Studies, Cilt 6, Sayı 1, 2013, s.61-62.

¹²¹ Kadir Bozdeveci, *Ortaöğretim Kurumu Yöneticilerinin Çatışma Çözme Stilleri (Denizli Örneği)*, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Pamukkale Üniversitesi, 2016, s. 6.

1.2.5. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı; Arı ve Bal'ın aktardığına göre ilk kez 1974 yılında Freudenberger'in yazdığı bir makalede “mesleki bir tehlike” olarak ifade edilirken, aynı zamanda başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu kişinin iç kaynaklarında oluşan tükenmişlik olarak tanımlanmaktadır. Bireyde ruhsal ve fiziksel yönlerden enerjinin bitmesi olarak da tanımlanabilecek tükenmişlik, organizasyonda veya çalışma ortamında strese yol açan ve hem işin doğansından hem de örgütsel etkenlerin uzun süren etkisi sonucunda oluşmaktadır. Tükenmişliğe yol açan stresörleri diğerlerinden farklı kılan temel öge ise, çalışanın iş ortamındaki etkileşimlerinin bir sonucu olarak gerçekleşmesidir. Tükenmişlik duygusuna kapılmış işgörenler meslek ve işin doğasında olan gereksinimleri karşılayamaz hale gelirler.¹²²

İş stresinin bir çeşidi olan tükenmişlik veya tükenmeye; çalışanların duygusal ve yorgunluk yönlerinden aşırı yıpranmış hissetmelerindeki artış olarak tanımlanan “duygusal tükenme”, diğer bireylere karşı olumsuz tutum ve alaycı davranışlar gösterme tavrını oluşturan “duyarsızlaşma” ve bireyin kendini olumsuz değerlendirerek kişisel başarı konusunda kendini noksan olarak ifade ettiği “kişisel başarı” etkenlerin oluşturduğu duygular yol açmaktadır.¹²³

1.2.6. Olumsuz Tutum ve Sinizm

Tutum; kişinin kendisine veya herhangi bir nesneye, toplumsal konuya, veya olaya karşı deneyimi, bilgisi, duygusu ve güdüsü öncülüğünde oluşturduğu zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan vereceği tepkinin ön eğilimidir¹²⁴. Kişi, olumsuz bir tutum geliştirdiği objeye karşı ilgisiz kalmakta ve uğraş olarak seçmeyerek kendisinin yapacağı bir iş olmadığını düşünmektedir. Bu tür işler içinde yer almak istemeyen bireyler düşüncelerini hoşlanma ve hoşlanmama şeklinde ifade

¹²² Güler Sağlam Arı, Emine Çına Bal, *Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2008, s.132.

¹²³ İnayet Aydın, *İş Yaşamında Stres*, Pegem Akademi Yayınları, (3. Baskı) Ankara, 2008, s.35.

¹²⁴ Metin İnceoğlu, *Tutum Algı İletişim*, 2010, Beykent Üniversitesi (BÜ) Yayınları (5. Baskı), İstanbul, s. 13., http://ees2.beykent.edu.tr/WebProjects/Uploads/METIN%20INCEOGLU_Tutum-almi-iletisim.pdf, Erişim Tarihi: 16.10.2015

etmektedirler.¹²⁵ Çalıştıkları işlerine olumlu ya da olumsuz tutum gösterebilmektedirler.¹²⁶ Sinizm ise kökenini yaklaşık olarak milattan önce 500’lerde ortaya çıkan Antik Yunan felsefi düşüncesi olan “sinik (kinik)” kelimesinden almaktadır. Bu felsefik düşüncede yaşayan kişiler, ahlaki normlar ile sosyal ilke ve nizamları reddedip doğanın belirlediği kurallarına göre yaşadığından çalıştıkları örgütleri değersiz görmeleri ile de tanınmışlardır. Örgütsel sinizm kavramı ise, kişinin çalıştığı organizasyona yönelik olumsuz tutumudur.¹²⁷

1.3. Stresle İlgili Yaklaşımlar

İlk olarak fizik biliminde kullanılan stres kavramı tarihsel süreç içerisinde 1900’lü yılların başından itibaren günümüzdeki anlamında kullanılmaya başlamış ve bu yönde yapılan bilimsel çalışmalar artış göstermiştir.¹²⁸ Stresin davranış ve sağlık bilimlerinde öneminin artması, stresi açıklamaya yönelik değişik yaklaşımların geliştirilmesine neden olmuştur. Bu yaklaşımlar, stres tanımlarına, psikolojik ve fizyolojik etkenlere yaptıkları vurgulara ve kişiler ile çevreleri arasındaki ilişkileri açıklama durumlarına göre farklılıklar gösterdiğinden¹²⁹ Erdem’e göre bu yaklaşımları Walter Cannon’un mücadele etme veya kaçma yaklaşımı, Selye’nin genel uyum sendromu yaklaşımı, Thomas Holmes ve Richard Rahe’nin hayat kartı ve dış etmenlere bağlı stres yaklaşımı, Lazarus ve Folkman’ın etkileşim yaklaşımı ile Hobfoll önderliğindeki bir grup bilim adamının yaklaşımı olan kaynakların korunması yaklaşımı¹³⁰ olarak incelemek yararlı olacaktır.

¹²⁵ Esat Avcı, Orkun Coşkuntuncel, Yusuf İnandı, *Ortaöğretim On İkinci Sınıf Öğrencilerinin Matematik Dersine Karşı Tutumları*, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, 2011, s.50.

¹²⁶ Figen Sevimli, Ömer Faruk İşcan, *Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu*, Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt 5, sayı 12, 2005 s. 56.

¹²⁷ Gamze Kalağan, Cem Oktay Güzeller, *Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi*, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 27, 2010, s. 83-84.

¹²⁸ Haluk Erdem, *Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü Ve Bir Alan Araştırması*, YDT, İnönü Üniversitesi, 2014, s.9.

¹²⁹ Hasan Özgür Güven, *Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği*, YDT, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, 2011, s.29.

¹³⁰ Erdem, a.g.e. s.10,11,14,16,18.

1.3.1. Walter Cannon'un Mücadele Etme veya Kaçma Yaklaşımı

Newton ve arkadaşlarının aktardığına göre; stres tarihine yönelik yazılmış kitaplar içinde akademik anlamda en eski örnek; stres teriminin Cannon tarafından organizmaların duygusal uyarıcılara karşı gösterdiği fizyolojik tepki modellemesine atıf yapmak için kullanmasıdır. Cannon, 1914 tarihindeki yazısında büyük duygusal stresin problemlerine gönderme yapması ve 1935 yılına ait 'Stresler ve Homöotazi Usulleri' başlıklı yazısında ise; stres, soğuk, oksijen eksikliği gibi yıkıcı uyarılardan bahsetmesi stres fizyolojisine kısmen giriş yaptığını göstermektedir.¹³¹

Kavradım ve Özer çalışmalarında; Biyolog Cannon'un, stresin organizmanın olağan içsel dengesinin çevresel uyaran etkisinde homeostasis ve "mücadele et (savaş) veya kaç tepkisi" ile gerçekleşen bir süreç sonucunda bozulması ile ortaya çıktığını, stresi ise; canlının yaşamına ve çevreye uyumuna (homeostaz) yönelik tehlide karşı gösterdiği tepki olarak belirttiğini aktarmışlardır.¹³²

Yöndem'e göre Cannon'un da ön plana çıktığı bu kuramda, bireyin stres varlığında strese gösterdiği tepki, stres olarak tanımlanırken verilen bu tepkiler içinde kan basıncının yükselmesi, kalp atış sayısının artması gibi bedenin verdiği tepkiler incelenmiştir. Bu açıdan stresin fizyoloji üzerinde çalışın Cannon, bireyin stres durumunda gösterdiği tepkiyi 'savaş ya da kaç' tepkisi olarak isimlendirmiştir.¹³³

Kişide tehdit karşısında oluşan stres durumunda bedensel veya psikolojik düzeyde ya da her iki düzeyde bir dizi olay meydana gelir. Bedensel stres tepkisinin özelliği stres kaynağının türüne bağlı olmaksızın sabit bir tepki olmasıdır. Kaçma ya da savaşma özelliği gösteren bu tepkide birey tehditlere karşı ya savaşarak mücadele edecektir veya bu tehditlerden kaçarak kendisini koruyacaktır. Kişi organizmasında yaşamın sürdürebilmesi için böyle bir tehlikeye karşılık gösterdiği tepkiler şu şekildedir:¹³⁴

¹³¹ Tim Newton, Jocelyn Handy, Stephen Fineman, *Stresi Atma Yolları*, (Çeviren: Ahmet Timur), (1.Baskı), Doruk Yayıncılık, Ankara, s.22.

¹³² Selma Turan Kavradım, Zeynep Canlı Özer, *Kanser Tanısı Alan Hastalarda Umut*, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, 2014, s.157.

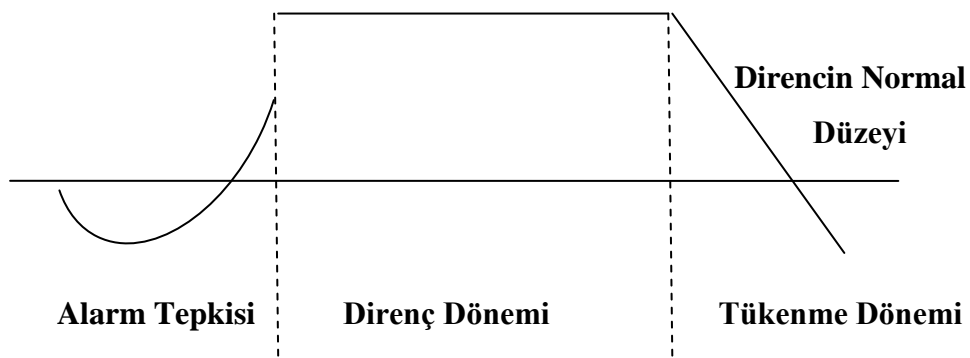
¹³³ Zeynep Deniz Yöndem, *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme*, Morpa Kültür Yayınları, (1. Baskı) İstanbul, 2006, s.16.

¹³⁴ Acar Baltaş, Zuhale Baltaş, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitapevi, (21. Baskı) İstanbul, 2002, s.23-25.

- Gerekli enerji sağlanması açısından depo edilmiş yağ ve şekerler kana karışır, daha fazla oksijen elde edilmesi için solunum sayısı ile kandaki alyuvar sayısı artar, vücudun ilgili birimlerine kan iletebilmesi için kalp atış sayısı artar ve kan basıncı yükselir,
- Yaralanma sonucu kan kaybını azaltmak için kanın pıhtılaşma mekanizması devreye girer, kuvvet isteyen eylemlere hazırlık için kas gerimi artar, sindirim yavaşlar veya durma eğilimi gösterir,
- Bireyin dış çevre algısının iyice artmasına yardımcı olsun diye gözbebekleri büyür, bireyde dış ortamdaki daha çok haberdar olabilmesi için duyumlar artar, iç salgı sisteminin etkinliği artar ve adrenalin, noradrenalin salınması için hipofiz bezi uyarılır.

1.3.2. Hans Selye'nin Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı

Yöndem'e göre; Hans Selye'de Cannon gibi stresin fizyolojisi üzerine yapılan çalışmalarda öncülük etmiştir.¹³⁵ Aydın'ın aktardığına göre ise; Selye, bedeninin stres karşısında gösterdiği üç aşamalı tepkiyi "Genel Uyum Sendromu" olarak isimlendirmiştir.¹³⁶ *Genel Uyum Sendromu Aşamaları* yaklaşımını oluşturan tepkiler aşağıda şekil 1'deki gösterildiği gibi alarm tepkisi aşaması, direnç dönemi aşaması ve tükenme dönemi aşaması olarak isimlendirilir.¹³⁷



Şekil 1. Genel Uyum Sendromu Aşamaları

Kaynak: Baltaş, A., Baltaş, Z., a.g.e., s. 26'dan alınmıştır.

¹³⁵ Yöndem, Z.,D., a.g.e., s. 17.

¹³⁶ Aydın, İ., a.g.e., s. 4.

¹³⁷ Ersin Altıntaş, *Stres Yönetimi*, (2.Baskı), Anı Yayıncılık, Ankara, 2014, s.12.

1.3.3. Yaşam Kartı ve Dış Etmenlere Bağlı Stres Yaklaşımı

Stresin oluşumunu açıklamaya dair yapılan önerilerden biri de Boysan'ın aktarımına göre; Holmes ve Rahe 'a aittir. Bu iki araştırmacı Holmes ve Rahe' ye göre stres; bireyin sahip olduğu öz kaynaklarla mücadele ederek baş edebileceği seviyenin üstünde çaba gerektiren bir durumla karşılaşıldığında bireyin yaşadığı olumsuz duygudur.¹³⁸

Erdem'e göre; Psikolog Thomas Holmes ve Richard Rahe günlük yaşamda stres oluşturan belirgin etkenlerin bireyi ne derecede etkilediğini ve sonuçta hangi hastalıklarla bağ oluşturduğunu açıklamaya çalışmışlardır. Holmes ve Rahe, kişilerin hayatlarında bir takım önemli değişikliklerin gerçekleşmesi ardından kısa bir süre içinde bazı hastalıklara yakalandıklarını düşünmüşlerdir. Yaptıkları çalışmada insanların karşılaşılabilecekleri önemli olayları belirleyerek bu olaylara belirli ağırlıklı puanlar verip yaşam kartlarını oluşturmuşlardır. Sonrasında ise yaşam kartlarındaki olayların stres puanlarını oluşturarak kişilerin başlarına gelecek sosyal olayları önemsiz, hafif, orta ve yüksek derecede stresli olarak sınıflandırmışlardır.¹³⁹

Yılmaz'ın aktardığına göre; Holmes ve Rahe tarafından 1967'de geliştirilen Yaşam olayları kartında en çok stres oluşturan yaşam olaylarından en az stres oluşturan yaşam olaylarına kadar toplam 43 yaşam olayı sıralanarak en çok stres oluşturan olaya 100 puan ve en az olaya 11 puan verilerek bu yaşam olayları stres oluşturma durumlarına göre puanlanmıştır. Bu yaşam olaylarının stres oluşturma puanlama kart tablosu oluşturulduktan sonra bireylere geçmiş 6 ile 24 aylık zaman dilimleri içinde tabloda başlarından geçen olayları işaretlemeleri istenmiş ve çıkan toplam puanların gelecekte meydana gelebilecek olaylar ile ilişkisi bulunmaya çalışılmıştır.¹⁴⁰

Aydın'ın aktardığına göre; Holmes ve Rahe tarafından geliştirilen ve tablo 7'de gösterilen *Yaşam Olayları Ölçeği*'ne göre stres oluşturan yaşamsal değişimler sıralanarak son bir yıl içinde karşılaşılan olayların işaretlenmesi istenmiş, eğer son

¹³⁸ Murat Boysan, *Üniversite Öğrencilerinde Erken Dönem Uyumsuz Şemalar, Başa Çıkma Stilleri Ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Model Sınaması*, YDT, AÜ, 2012, s.29.

¹³⁹ Erdem, a.g.e., s.14.

¹⁴⁰ Orhan Yılmaz, *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, YYLT, SDÜ, 2006, s.39.

bir yıl içinde aynı olay birden fazla kez yaşanmış ise yaşanan her olay için karşısındaki puan kadar ilave puan ilave edilmesi istenmiştir.¹⁴¹ Ölçeğe göre oluşan toplam puanlar 0 ile 149 puan ise yaşam olayları stres oluşturmamıştır, 150 ile 199 puan ise düşük seviyede, 200 ile 299 puan ise orta seviyede, 300 puan üzerinde ise yüksek seviyede stres olduğunu stresin ciddi bir boyutta olduğunu göstermektedir.¹⁴²

Tablo 7. Yaşam Olayları Ölçeği

Sıra	Yaşam Olayları	Puan
1	Eşin Ölümü	100
2	Boşanma	73
3	Eşlerin ayrı yaşaması	65
4	Hapse girme	63
5	Yakın bir aile bireyinin ölümü	63
6	Kişisel zarar görme ve hastalık	53
7	Evlilik	50
8	İşten Atılma	47
9	Evlilikte barışma	45
10	Emekliye ayrılma	44
11	Aile bireylerinden birinin hastalığı	44
12	Hamilelik	40
13	Cinsel güçlükler	39
14	Aileye yeni birinin katılması	39
15	İşyerine uyum sağlama	39
16	Mali durumda değişiklik	38
17	Yakın bir arkadaşın ölümü	37
18	Farklı bir göreve atanma	36
19	Eşle geçimsizlik, sık sık tartışma	35
20	Büyük borca girme (Ev, işyeri, araba alma vb.)	31
21	İpotek	30
22	İşyerindeki sorumluluklarda değişiklik (yükselme, vekalet vb.)	29
23	Çocuklardan birinin evden ayrılması	29
24	Eşin ailesiyle sorunlar	29
25	Olağanüstü kişisel başarı	28
26	Eşin işe başlaması ya da işten ayrılması	26
27	Okula başlamak ya da bitirmek	26
28	Yaşam koşullarında değişiklik (ev inşaatı, dekorasyon, semt değiştirme vb.)	25
29	Kişisel alışkanlıkların değişmesi	24
30	Amirlerle sorun-çatışma	23
31	Çalışma saatlerinde ya da koşullarında değişiklik	20
32	Konut değişikliği	20
33	Okul değişikliği	20
34	Dinlenme alışkanlıklarında değişiklik (boş zaman etkinlikleri, hobiler ve bunlara ayrılan zaman)	19
35	Dinsel etkinliklerde değişiklik	19
36	Sosyal etkinliklerde değişiklik (ev ziyaretleri, sinema, tiyatro, sosyal kulüpler vb.)	18
37	Çok büyük olmayan borç altına girme	17
38	Uyku alışkanlığında değişiklik	16
39	Ailenin bir araya gelme sıklığındaki değişiklik	15
40	Yemek yeme alışkanlığında değişiklik	15
41	Tatile çıkma	13
42	Yılbaşı, bayram etkinlikleri	12
43	Küçük yasadışı işler yapma	11

Kaynak: Aydın, İ., a.g.e.,s.13-14'den alındı.

¹⁴¹ Aydın, İ., a.g.e., s. 12-13.

¹⁴² Yılmaz, O., a.g.e. s.40.

Yukarıda sıralanan olaylar ile verilen puanlamalar Yılmaz'ın aktarımına göre; Amerikan toplumu içinde yapılan çalışmalar sonucunda olduğundan Amerikan kültürüne göre anlamlıdır. 1982 yılında İzmir'de Salamon Sorias tarafından yapılan benzer bir araştırmada da ülkemize özgü 116 maddelik bir ölçek oluşturularak tabloya yeni bazı olaylar ilave edilmiş ve olaylara verilen puanlamalarda birtakım değişiklikler yapılmıştır. Bu çalışmaya göre ise en fazla puan 92 ile çocuğun ölümü olayıdır.¹⁴³

1.3.4. Lazarus ve Folkman'ın Etkileşim Yaklaşımı

Yöndem'e göre; Lazarus ve Folkman'ın etkileşim yaklaşımı en fazla kabul gören psikolojik bir kuramdır. Bu yaklaşıma göre stresi oluşturan neden, kişinin tamamen dışında oluşan olaylar değildir. Aynı zamanda stres kişinin zarar görebilirliği, incinebilirliği ve savunma mekanizmasına bağlı olarak yaşanan bir durum olup, bireyin içinde bulunduğu şartlar ya da durumlar doğrudan stres oluşturan değil, stresi eyleme dönüştüren bir faktör olarak ele alınabilir.¹⁴⁴

Yaklaşımda stres, ne sadece bir uyarıcı, ne de bu uyarıcı karşısında gösterilen tepkidir. Stres; birey ile bireyin kaynaklarını yok ederek veya aşacak ve iyi olma durumunu tehlikeye bırakacak şekilde değerlendirdiği çevresiyle olan özel bir ilişkidir. Yani stres, bir durumu kendi psikolojik kaynaklarımızın mücadele etme kabiliyetinden daha fazla olarak yorumladığımızda oluşan kaygı ya da tehdit edici bir duygudur.¹⁴⁵

Erdem'e göre bu yaklaşımın savunucuları stresi, bireyin uyum kaynaklarını zorlayan çevresel veya içsel isteklerin oluşumu sonrası ortaya çıkan olumsuz bir duygu olarak ifade ederek, Lazarus'un bireysel farklılıklarla ilgili etkenleri tanımlamak için birincil ve ikincil değerlendirme sistemlerine vurgu yapmıştır. Birincil değerlendirmede; kişinin ortaya çıkan durumu algıladığı, keşfedip değerlendirme yaptığı bu aşamada stres oluşturan etken kişinin ilgi alanına girmeyebilir veya kişiye olumlu etkisi de olabilir. Bu iki biçimde de sorun yoktur. Ancak kişi stres kaynağının kendisini olumsuz yönde etkileyeceğini düşünürse

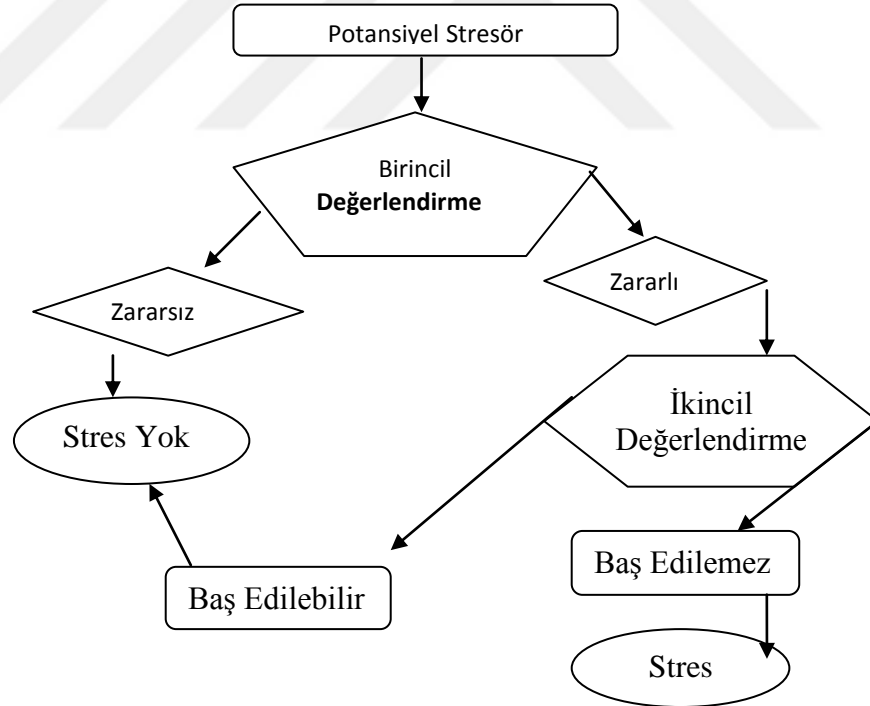
¹⁴³ Vahit Yılmaz, *Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri*, YYLT, Ufuk Üniversitesi, 2012, s.26.

¹⁴⁴ Yöndem, Z.,D., a.g.e., s. 20-21.

¹⁴⁵ E.Ercüment Yerlikaya, *Üniversite Öğrencilerinin Mizah Tarzları İle Algılanan Stres, Kaygı Ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, YDT, ÇÜ, 2009, s.35,41.

ikincil değerlendirme aşamasına geçilir. İkincil değerlendirmede ise; kişi stres oluşturan etkeni olumsuz olarak değerlendirmiştir. Stresle nasıl baş edileceği önem kazanmaktadır. Kişi sahip olduğu olanaklarla ne derece etkin mücadele edip etmeyeceğine yönelik tespitler yapmaya çalışır.¹⁴⁶

Aşağıda Şekil 2’de görüldüğü gibi Stresli koşulların birincil değerlendirmesinin ardından kişi tüm kaynaklarını ele alarak kendisine bu durumla baş edip edemeyeceğini sormakta ve ikincil değerlendirmesini yapmaktadır. İkincil değerlendirme kişinin başa çıkma becerilerinin ve kaynaklarının stresin oluşturacağı zarar, tehdit ve zorlamalarını karşılamadaki yeterliliği değerlendirilir. Özetle bireyin kişisel stres tecrübesi birincil ve ikincil değerlendirmeler arasındaki dengedir. Zarar ve tehdit yüksek seviyede olduğunda mücadele etme ve baş etme becerisi ile kaynaklar yetersiz ise yaşanan stres yüksek, baş etme ve mücadele etme becerileri ile kaynaklar yeterli ise stres düşük olacaktır.¹⁴⁷



Şekil 2. Lazarus’un Stres Modeli

Kaynak: Yerlikaya, E. E., a.g.e. s. 42.’den alındı.

¹⁴⁶ Erdem, a.g.e., s.17.

¹⁴⁷ Yerlikaya, E. E., a.g.e. s. 42.

1.3.5. Kaynakların Korunması Yaklaşımı

Erdem'in aktardığına göre; Hobfoll'un öncülüğündeki bir grup bilim adamı 1970'li yılların başından itibaren stres ile ilgili yaklaşımlarında stresi oluşturan etkenlerin yerine önceki yaklaşımlardan farklı olarak, birey stresle karşılaştığında kişilerin sağlığını korumaya yardımcı kaynakların üzerinde durarak bu kaynaklardan bireyin çevresindeki kişilerden çeşitli maddi, manevi veya duygusal yardımlar alması açısından sosyal destek kaynağının, yaşamın doyumuna vararak uyumlu zaman geçirme açısından tutarlılık kaynağının, yaptığı işe bireyin kendisini vererek mücadele etmesi, yaşamın kontrolünün kişide olduğu inancını taşıyarak problemlere tahammül edebilme açısından dayanıklılık kaynağının, kişinin kendine olan güven duygusu açısından özyeterlilik kaynağının, çevreye ve yaşanan olaylara olumlu bakabilme açısından iyimserlik kaynağının önemini vurgulamışlardır.¹⁴⁸ Yaklaşımına göre kişiler değer verdiği kaynakları elde etmek veya varlığını korumak için çaba gösterir. Yaklaşımda kaynaklar; maddi kaynaklar, şartlar, bireysel özellikler ve enerji olmak üzere dört başlıkta toplanmaktadır.¹⁴⁹

Yaklaşımına göre bireyin elindeki kaynaklar için herhangi bir tehlike, tehdit oluştuğunda, kaynakların gerçekten kaybedilmesinde veya kaynakların kullanılmasına rağmen yeterli kaynağın elde edilmemesi hallerinden birinin gerçekleşmesinde birey stres yaşamaktadır. Yaklaşım, bu açıdan bireyler stresle karşılaştıklarında kaynak kaybını en aza indirmeye çalışarak oluşan bu duruma tepki gösterdiğini savunmaktadır. Ayrıca diğer yaklaşımlardan farklı olarak kişi herhangi bir stresörle karşılaşmadığı durumlarda ne yaptığı ve nasıl davrandığı soruları yanıtlanmış olmaktadır. Öyle ki birey herhangi bir stresörle karşılaşmadığında ileride gerçekleştirebilecek kaynak kaybına karşı var olan kaynaklarını büyütme çalışır. Çünkü kişiler var olan kaynaklarını yitirmemek ve yeni kaynaklara sahip olmak için kaynak tüketmek zorunda olduğundan çok kaynağı olanlar kaynak kaybına karşı dayanıklı, az kaynağı olanlar ise daha az dayanaksız olacağını belirtmektedir.¹⁵⁰

¹⁴⁸ Erdem, a.g.e. s.18.

¹⁴⁹ Senay Yürür, Aşkın Keser, *İşe Bağlı Gerginlik ile İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü*, AÜ, Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 65, Sayı 4, 2010, s.171.

¹⁵⁰ Senay Yürür, *Öğrenilmiş Güçlülük, Kıdem Ve Medeni Durumun Duygusal Tükenmedeki Rolü: Kaynakların Korunması Teorisi Kapsamında Bir Analiz*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 25, Sayı 1, 2011, s. 110.

2. STRES ÇEŞİTLERİ ve İŞ STRESİ

Stres her zaman zararlı olan bir faktör gibi düşünülmemelidir. Stresin olmadığı sade, yalın bir yaşam biçimi de bireyde stres oluşturabilir.¹⁵¹ Toklu'nun aktarımına göre Lazarus, stres çeşitlerini düzey yönünden akut, episodik ve kronik stres olarak tanımlarken,¹⁵² sonuçları yönünden ise yapıcı (olumlu) ve yıkıcı (olumsuz) stres olarak incelenmektedir.¹⁵³

İş stresi ise çalışma yaşamı açısından oldukça önemli olması ve çalışanların sağlıklarını olumsuz etkileyebilmesi yanında örgüt açısından da verim ve performansa olumsuz etkileri bulunması açısından oldukça önem arz etmektedir.¹⁵⁴

2.1. Akut Stres

Akut stres, yakın geçmişte oluşmuş baskılar ve isteklerle, yakın zamanda olması muhtemel veya oluşması beklenen baskı ve isteklerin oluşturduğu en yaygın stres türüdür. Küçük miktarlardaki akut stres, heyecanlandırıcı ve uyarıcı etkisi olabilirken aşırısı ise fazla yorucudur. Kısa zamanlı stresleri çok fazla yaşamak, psikolojik sorunlara, gerginliğe yol açtığı gibi baş, mide vb. rahatsızlıklara da sebep olabilir. Birçok kişi tarafından belirtileri bilinen akut stres kısa dönemli olduğundan, uzun dönemli stresler gibi büyük çapta zararlar verebilecek zamanı yoktur. Akut stresin en yaygın belirtilerinden duygusal belirtilerini; öfke ve sinirlilik, endişe, depresyon gibi başlıca üç stres duygularının varlığı oluştururken, kas belirtilerini; gerginlik sonucu oluşan baş ağrıları, sırt ağrıları, çene ağrıları, kas, tendon ve bağ dokularında oluşan sorunlara neden kas gerilmelerinin oluşumu oluşturmakta, mide ve bağırsağa yönelik belirtileri ise; midenin ekşimesi, gaz, ishal, kabızlık veya tahriş olmuş bağırsak belirtileri oluşturmaktadır.¹⁵⁵

¹⁵¹ Hanife Sarıçam, *İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamında Hemşirelerin Karşılaştığı Risk ve Tehlikelerin İş Stresi Düzeyleri Üzerine Etkisi*, YYLT, DEÜ, 2012, s.25.

¹⁵² Arzu Tuygun Toklu, *İşyerinde Stres Oluşturan Faktörler: Özel Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, YYLT, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, 2011, s.4.

¹⁵³ Özlem Canpolat, *Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler Ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres İle Baş Etmede Etkililiği*, YYLT, Kocaeli Üniversitesi, 2006, s.13.

¹⁵⁴ Mustafa Okutan, Dilaver Tengilimoğlu, *İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması*, Gazi İİBF Dergisi, Cilt:4, Sayı:3, 2002, s. 16.

¹⁵⁵ Sarıçam, H., a.g.e., s.25-26.

2.2. Episodik Stres

Episodik, nöbetler şeklinde gelip giden, ara sıra oluşan anlamında kullanılmakta olup,¹⁵⁶ stresin akut seviyesi için ölçüttür. Stres bu türünde daha sık, sürekli ve birden fazla atakta olacak şekilde yaşanır. Episodik stres durumunda olan bireyde saldırganlık, düşük hoşgörü, sabırsızlık ve aciliyet duygularını sergiler. Episodik streste akut stresin belirtilerini göstermekle beraber kalp hastalığı, astım, hipertansiyon ve sürekli baş ağrısı gibi sorunları da beraberinde getirmektedir.¹⁵⁷

2.3. Kronik Stres

Amerikan Psikiyatri Derneği kronik stresi; bitmeyen, dönemler halinde devam eden baskı ve talepler olarak açıklamaktadır. Kronik stres bireyin hem fiziksel sağlığını hem de zihinsel sağlığı olumsuz yönde etkiler. Yoksulluk, maddi zorluklar, işsizlik, işlevsiz aile ilişkileri, hasta bakımı, sağlıksız ilişkiler, kariyer mutsuzluğu, savaşlar, şiddet vb. olayların olduğu bir ortamda yaşamak/bulunmak veya taciz ve mükemmeliyetçilik gibi nedenler kronik stresi tetiklemektedir. Kronik stresin dikkat çeken yanı ise uzun dönem sürmesi ve ağır bir yükü bireye yüklemesinden dolayı kişide oluşan zihinsel ve fiziksel belirtilerinin tedavi edilmesi güçtür.¹⁵⁸

2.4. Yapıcı (Olumlu) ve Yıkıcı (Olumsuz) Stres

Hayatın kaçınılmaz bir gerçeği olan stres mutlak olumsuz, zararlı veya yıkıcı değildir. Bireyde olumlu duygularında uyandırılmasını sağlayan bir olgudur. Kişiyi heyecan vermesi, harekete geçirmesi ve yeni bakış açıları kazandırması açısından stres yararlıdır. Bu açıdan stresin fizik biliminden psiko-fizyoloji uyarlanmasının göstergesine baktığımızda öyle ki herhangi bir madde kendisine uygulanan baskı doğrultusunda hareket ediyor ise o madde de stres oluşmaz. Ancak madde baskı veya zorlamaya karşı uyum göstermiyor ve sabit kalıyor ise oluşan durum stresin kendisidir. Bu yönüyle kişi sağlıklı yaşamak için şartların değişmesini beklemesi veya stressiz bir hayat dilemek yerine değişen şartlar doğrultusunda davranış sergilemelidir. Stresi kontrol ederek de stresi yararlı hale getirmelidir.¹⁵⁹

¹⁵⁶ Sarıçam, H., a.g.e., s.26.

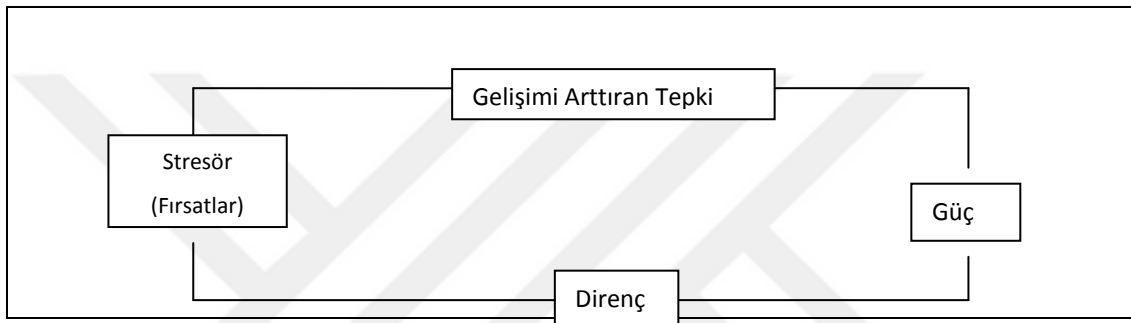
¹⁵⁷ Toklu, a.g.e. s.5.

¹⁵⁸ D Psikiyatri, *Stress!*, <http://www.dpsikiyatri.com/stres.asp>, Erişim Tarihi: 04.12.2015

¹⁵⁹ Zuhale Baltaş, *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*, (7. Baskı), Remzi Kitapevi, İstanbul, 2013, s. 10-11.

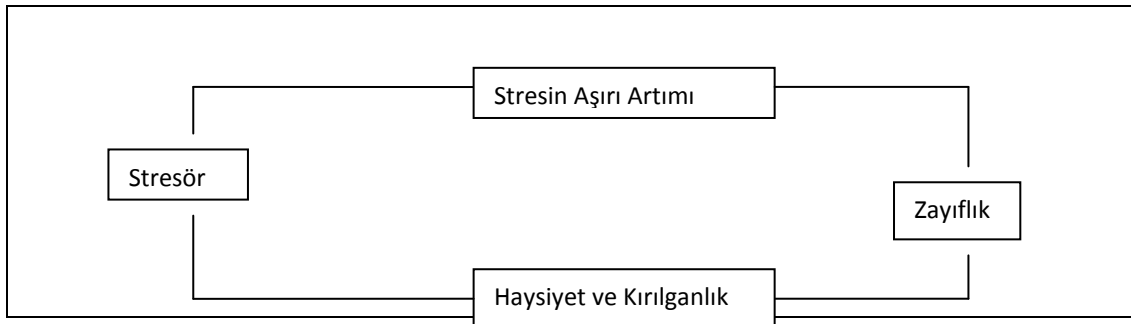
Nagendra ve Nagarathna'nın aktarımına göre; Selye ve Levi'de stresin iki ayrı türünü tanımlarken yapıcı stresin sağlıklı özel stresle aynı olduğunu ve neşe, olumlu herhangi bir dürtü, eğlence sporları, hobi ve benzeri faaliyetlerle ortaya çıkacağını, yıkıcı stresin ise kontrol edilmesi gerektiğini, öfke, hayal kırıklığı, ümitsizlik ve ümitsizlik kaynaklı fiziksel gerginlik halleri sonucunda ortaya çıkacağını belirtmişlerdir.¹⁶⁰

Bireylerin strese vermiş olduğu yapıcı ve yıkıcı tepkiler, aşağıda şekil 3 ve şekil 4'te sunulmuştur:



Şekil 3. Yapıcı Stres Tepkisi

Kaynak: Nagendra, H.R., Nagarathna, R., a.g.e., s.36.'dan alındı.



Şekil 4. Yıkıcı Stres Tepkisi

Kaynak: Nagendra, H.R., Nagarathna, R., a.g.e., s.35.'den alındı.

Stresin hiç olmaması yani sıfır stres ölüm olarak tanımlanabildiği gibi aşırı stres ise ölüme davetiye çıkarmaktır. Çünkü sıfır stres seviyesindeki birey gerekli tepki enerjisine sahip olmadığından çevreye karşı kayıtsız ve duyarsızdır. Tam tersi durumunda ise kişi aşırı enerji sarf edeceğinden kendini tüketebilmektedir. Yapılan araştırmalar gerekli düzeyde stresin olması kişi için yararlı olacağı yönündedir.

¹⁶⁰ H.R. Nagendra, R. Nagarathna, *Stres ve Yoga*, (Çeviren: Ayça Gürelman), (1.Baskı), Purnam Yayınları, İstanbul, 2014, s. 35.

Östres yani “eustress” ve Distres yani “dystress” olarak iki kapsamda değerlendirilebilen stres kavramında Östres motive edici yapıcı stres olarak ele alınmaktadır. Özellikle çalışma ortamında kişinin maharet ve iş görme yeteneğine destek olan bir sevinç, heyecan veya enerji şeklindeki Östres kişiye yararda sağlamaktadır. Distres ise zararlı, yıkıcı stres olarak ele alınmakta ve dert, hastalıklara neden olan yıkıcı stres türünü oluşturmaktadır.¹⁶¹

Özet olarak şunu diyebiliriz ki tüm yıkıcı yani zararlı stresler bireyin olumsuz, yersiz, yanlış anlaşılmiş veya sorgulanamaz inançlarına dayanan tehdit algısından kaynaklanmaktadır. Örneğin iş yerinde veya işinde stres yaşayan bir birey işe devam etmekten başka bir seçeneği olmadığını düşünmektedir. Bu tür bir durumda birey düşüncesi yanlış bilgi ve zararlı geçmiş deneyimlerine dayandığından büyük ölçüde hatalı ve yanlıştır. Birey bu tür düşüncelerini değiştir veya en azından bu duruma bakış açısını yeniden gözden geçirirse tehdit oluşturan algılarını değiştirebilir ve bu durum sonucunda ise yaşadığı yıkıcı, zararlı stres azalabilmektedir.¹⁶²

2.5. İş Stresi

İş stresinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri olduğu; fizyolojik, psikolojik baskı ve yıkımlara neden olduğu, birey sağlığını ve başarısını olumsuz yönde etkilediği araştırma sonuçlarıyla tespit edilmiştir. Sonuçta işgücü devir hızı artmakta, işe devamsızlık gelişmekte, işten ayrılma istekleri oluşmaktadır. Bu aşamada çalışanların birinde görülen stres diğer çalışanları da etkilemektedir. Strese elverişli ve çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri olan iş ortamlarında işin her boyutu açısından çalışandan karşılayabileceğinden çok şey veya çok az şey istenmesi durumu strese yol açabileceği gibi aşırı sıcaklık, gürültü, ışık, ölçsüz sorumluluk ve plansız denetimde kişilerde strese neden olabilirken oluşan bu stres kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Örneğin işinde yüksek bir başarı güdüsüne sahip bir çalışan için iş ile ilgili gerilim durumları bu kişinin başarı güdüsünü arttırırken, aynı iş yerinde çalışan başka bir kişi için bu durum başa çıkılamayacak kadar zor görüldüğünden stres oluşturabilir. Günümüz iş yaşamındaki olumsuz ekonomik

¹⁶¹ Çelik, A., a.g.e., s.231.

¹⁶² Hughes, B., Boothroyd, R., a.g.e., s. 21.

şartlar ve artan rekabet piyasası gibi etkenler; çalışan kesimden daha fazla performans sergilemesi beklentisine yol açmakta, sonuçta çalışanlar vakitlerinin büyük bir kısmını iş yerinde geçirmektedir. Diğer arta kalan zamanlarda ise iş yaşamından kalan olumsuz sorunları düşünerek geçirdiğinden bireyin yaşadığı stresin kronik strese dönüşmesi kaçınılmaz olacaktır.¹⁶³

İş ortamında çalışanların yaşadıkları stres olarak da nitelendirilen iş stresini¹⁶⁴ bu aşamada tanımlamak istediğimizde; çalışanın işle ilgili herhangi bir beklentisine yönelik enerjisini eyleme dönüştürmesi olarak tanımlayabiliriz. Başka bir ifadeyle iş stresi, bireyi normal iş akışından farklılaşmaya zorlayan etkenlerin belirlediği ve bireyin işleri ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumu olarak ifade edilebilir. İş stresini ele alan yazarlar iş stresine neden olan stres kaynaklarına ilişkin çeşitli değişkenleri; çalışma şartları, çalışanların rollerindeki belirsizlik, bireyler arası ilişki, kariyer durumları, örgütün yapısı, iş-aile çatışması gibi değişkenleri sıralayarak bunların mesleki stres kaynağı olduğunu ifade etmişlerdir. Yapılan araştırmalar, iş ve mesleki stresin çalışanın sağlığını etkilediğini, verimliliğini azalttığını, iş kazalarına, bireyler arası çatışmalara ve iş yerine yabancılaşmaya neden olduğunu, stres yaşayan çalışanın diğer çalışma arkadaşlarına zarar verebildiğini bildirmektedir.¹⁶⁵

İşgörenlerin çalışma performanslarını en çok etkileyen durum olan iş stresi veya örgütsel stres, çalışanlar arasındaki çatışma, iş doyumsuzluğu, iş beklentilerinin belirsizliği ve zaman baskısı kaynaklı olabildiği gibi birey ile iş ilişkileri sonucu ortaya çıkan ve kişiyi normal aktivitelerinden alıkoyacak değişiklikler oluşturan bir durumdur.¹⁶⁶

¹⁶³ Serpil Aytaç, *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*, 2009,

<http://kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf>, s.1,8., Erişim Tarihi: 05.10.2015.

¹⁶⁴ Ömer Turunç, Mazlum Çelik, *Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi*, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 17, Sayı 2, 2010, s.186.

¹⁶⁵ Feriştah Güner, Hüseyin Çiçek, Ali Can, *Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doymu ve Yaşam Doymu Düzeyleri İle İlişkisi*, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 6, Sayı 3, 2014, s.60.

¹⁶⁶ Gülten Eren Gümüştekin, Ali Bircan Öztemiz, *Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama*, ERÜ İİBF Dergisi, Sayı: 23, 2004, s.65.

İş stresi çalışanı normal işlevlerinden saptırarak, psikolojik veya fiziksel yönden davranışlarını değiştiren psikolojik bir durum veya işgörenin iş yerindeki stres kaynaklarını algılayarak çalışanın normal işlevlerini yerine getiremeyerek fiziksel ve zihinsel olarak gösterdiği tepkisidir.¹⁶⁷

İş stresi, iş ortamında çalışanların algıladığı şartlar ve olaylardan dolayı, kendi fonksiyonel bozukluğunun farkına varması veya öyle hissetmesi sonucu yaşadığı bir duygudur. Bu hissedilen duygu sonucunda çalışanların sağlıksız olması, isteklendirmenin düşük olması veya daha az üretken olması ihtimalleri yüksekken, iş yerlerinde kendilerini daha güvenli hissetmeleri ihtimali ise düşüktür. İş stresinin oluşturduğu bu olumsuz etkiler kendini ekonomi üzerinde de belirgin olarak göstermektedir. Nitekim bazı araştırmalar sonucu iş stresinin yol açtığı düşük verimlilik, hastalıktan dolayı alınan izinler ile sağlık ve dava masrafları ekonomiyi ve örgütleri bariz bir biçimde etkilediğini göstermiştir.¹⁶⁸

Çalışma yaşamında karşımıza çıkan iş stresini, çalışanın görevini yaparken hem işin yapısından hem de çalışanın kişiliğinden kaynaklanan bir ahenksizlik veya olumsuzluğa karşı verilen tepki olarak tanımlarken¹⁶⁹, birçok uzman ve sağlık kuruluşu da stresi artık hastalık olarak tanımlanmakta ve stresin tipik özelliği olarak da gerek dış etkenler gerekse de bireyin kendi kendine oluşturduğu faktörler sonucu oluştuğu belirtilmektedir. İş yerindeki bu stresin kaynağını oluşturan ve birçoğu ortak olan faktörler ise;¹⁷⁰

- **Teknoloji:** iş ortamında kullanılan teknoloji örneğin bilgisayar, işlerin daha hızlı ilerlemesini sağlamakta buna bağlı olarak da insanların çalışma hızı ve çalışandan beklenen verim de beraberinde artmıştır. Bu hıza ayak uyduramayan insanların çoğu da bundan dolayı stres yaşamakta diğer bir ifadeyle Tekno-Stres yaşamaktadırlar.

¹⁶⁷ Hasan Gül, *İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması*, KMÜ Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı 2, 2007, s.319.

¹⁶⁸ Melisa Erdilek Karabay, *İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt 6, Sayı 1, 2014, s. 286.

¹⁶⁹ Emel İftar, *Stres ve Verimlilik İlişkisi*, Akademik Bakış Dergisi, Sayı 33, 2012, s. 2.

¹⁷⁰ Mualla Oktay, *Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres*, Aralık/2015, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi No: 47, s.112, <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4713.pdf>, Erişim Tarihi: 05.10.2015.

- **Kazanç:** İşsizliğin aşırı yüksek olduğu, ekonominin çok hızlı değişime uğradığı, gelirler arasındaki makasın aşırı açık olduğu dönemlerde iş yerindeki stres seviyesi diğer zamanlardan daha yüksek seyir göstermektedir. Firmaların elde ettikleri büyük kazançlarında yüksek oranda seyreden ve stres oluşturan iş kaybetme riski bulunmaktadır. Öyle ki firma büyüdükçe buna bağlı olarak stres seviyesi de yükselmektedir.
- **Personel Seçimi, İş ve Rol Tanımlarının İyi Yapılmaması:** Çalışma ortamında yapılacak iş ve işin tanımı, çalışanların rolü, çalışanlardan beklentiler, çalışanların yaşacakları sorunlarda iletişime geçilecek makamlar gibi unsurların belirlenmesi gerekmektedir. Aksi durumda ortaya çıkacak kargaşa ortamında hem çalışan birey de hem de iş ortamında stres yaşanması kaçınılmaz olacaktır.
- **Kötü Yönetim:** nedensiz baskılar, belirgin olmayan kariyer planlaması, uzun çalışma süreleri, kötü iletişim, daha hızlı ve daha ucuz iş üretim isteğinden kaynaklanan aşırı çalışma talepleri gibi yönetici kaynaklı etkenler stres seviyelerinin artmasına yol açmaktadırlar.
- **Kontrol:** Çok sayıda çalışan iş yerlerinde alınan kararlardan uzak tutuldukları için kendilerini iş yerlerinden soyutlamış hissetmektedirler. Bağlılık duygusunun kaybolması sonucunda çalışanın iş yerine güven duygusu zedelenmekte ve kişi geleceğe dönük hedeflerini oluşturamayarak stres yaşamalarına yol açmaktadır. Bireyin iş yerinde alınan kararlarda aktif rol alması bu açıdan önemlidir.

3. STRESİN KAYNAKLARI

Stresin aşırı yoğun şekilde yaşanması durumunda bireylerde sağlık sorunlarına, sosyal ilişkilerde bozulmalara, aile ve iş yaşantısına zarar verebilecek belirtileri ortaya çıkmaktadır. Neden ve sonuç bakımından birbiriyle ilişkili durumda olan stres belirtileri kişiden kişiye değişmektedir. Stres kaynaklarını bireysel stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları çevresel stres kaynakları olarak üç başlık altında, stresin sebep olduğu sorunları ise yine birey üzerinde oluşturduğu ve örgüt üzerinde oluşturduğu sorunlar başlıklarında toplayarak açıklayabiliriz.¹⁷¹

Stres kaynakları hakkında çalışma yapan araştırmacıların birbirine benzer şekilde stres kaynaklarını açıkladıkları görülmektedir. Oluşan farklar ise genellikle stres kaynaklarının gruplandırılmasında olmaktadır. Benzer stres kaynaklarının farklı başlıklar içinde toplanması veya genel hatlarıyla stres kaynaklarının tasnifi gibi farklılıkların göze çarpması stres kaynaklarının çalışmacılar tarafından değişik biçimlerde ele aldıklarını göstermektedir. Çalışmalarda öne çıkan temel stres kaynakların bireysel, örgütsel, çevresel ve sosyal kaynaklar olarak sıralanarak açıklanmaya çalışıldığı görülmektedir.¹⁷² Bu çalışmada ise stres kaynakları bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynakları olarak incelenecektir.

3.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları kişinin daha çok psikolojik ve fizyolojik özellikleri ile ilgilidir. Diğer bir deyişle stresin kaynağı bizzat bireyin kendisi olabilmektedir. Stresin oluşumu, strese yol açan faktörlere bağlı olduğu kadar, bireyin bunu nasıl algılandığı ile de ilişkilidir.¹⁷³

¹⁷¹ Çelik, A., a.g.e., s. 245-272.

¹⁷² Hidayet Yurtsever, *Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle Başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, YYLT, DEÜ, 2009, s. 98-99.

¹⁷³ Ahmet Balcı, *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*, YYLT, BÜ, 2014, s. 25.

Bireysel stres faktörlerini; kişilik özellikleri, kontrol odağı, yaş ve cinsiyet, özel yaşamdaki gelişmeler, kişisel yetenek farklılıkları, mesleki farklılıklar¹⁷⁴, öz saygı ve güvendedeki azalma, işkoliklik, zararlı madde kullanımına düşkünlük¹⁷⁵, eğitim düzeyi ve iş deneyimi¹⁷⁶ ile maddi ve parasal etkenler¹⁷⁷ başlıkları altında inceleyebiliriz.

3.1.1. Kişilik Özellikleri

Kişilik kavramı bireyi diğer insanlardan ayıran bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerin toplamı olarak tanımlanabildiği gibi başka bir yaklaşımda ise kişilik kavramı, insanı nesnel ve öznel yönlerden diğer bireylerden farklı yapan duygu, düşünce, tutum ve davranış özellikleridir.¹⁷⁸

Streste kişilik önemli bir etken olup, stresten etkilenme kişilik düzeylerine değişmektedir. Bazı bireyler strese karşı daha dayanıklı iken, bazı bireyler ise stresten daha kolay etkilenerek yıpranmaktadır. Bundan dolayı da bazı bireyler stres karşısında hızlı alarm durumuna geçerek savunma yaparken bazı bireyler ise daha yavaş sürede alarm düzeyine geçmektedirler.¹⁷⁹

Strese yatkın kişiliklerin sahip oldukları özellikleri sıraladığımızda;¹⁸⁰

- Sürekli kaygı seviyelerinin yüksek oluşu, kaygı ve kızgınlık gibi üzüntü boyutunda yükselen duygu durumu yaşanması, bireyin kendine ve başkalarına güvensizlik duyması,
- Devamlı olarak eksiksiz, kusursuz, tam ve yetkin olarak görünme çabası, etkisinden kendini kurtaramadığı düşünceleri harekete dönüştürme teşebbüsü, bitmek bilmeyen aşırı beklentiler, amaçlar ve istekler,

¹⁷⁴ Erdem, a.g.e. s.30-34.

¹⁷⁵ Çelik, A., a.g.e., s. 248-250.

¹⁷⁶ Hakan Gökğöz, *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*, YYLT, Trakya Üniversitesi, 2013, s.14.

¹⁷⁷ Gökhan Güney, *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanlar Üzerine Etkileri Ve Stres Yönetimi: Isparta Adliye Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, YYLT, SDÜ, 2015, s.15.

¹⁷⁸ Çelik, A., a.g.e., s. 245.

¹⁷⁹ Muammer Paşa, Kurtuluş Kaymaz, *Stres Yönetimi*, (1.Baskı), Alfa Aktüel Yayıncılık, Bursa, 2013, s.17.

¹⁸⁰ Altıntaş, E. a.g.e.,s.53-54.

- Bulunduğu pozisyonu, konumu değiştirme çabası, kuralların, ilkelerin esiri olma derecesinde bağlılık, sarf edilen çalışmayı, çabayı eksik bulma, keşfedici olamama, bulduğu metotlardan mutluluk duymama ve aşırı çalışma ve çaba gösterme eğilimi içinde oldukları görülür.

Aydın'ın aktarımına göre; Meyer Friedman ve Ray Rosenman isimli iki Amerikalı doktorun San Fransisco'lu erkekleri kişilik tipleri Tip A ve Tip B olmak üzere iki sınıfa ayırarak yaptıkları çalışmada A ve B türü kişilik özelliklerinin kişilerin davranış şekillerini etkilediğini görmüşlerdir. Kişilik türleri ile yaşanan stres arasında yakın bir bağ olduğu daha sonraları yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir.¹⁸¹

Strese eğilimli kişilik yapısının özelliklerini inceleyen birçok araştırma ve çalışma sonucunda araştırmacılar, insanları A ve B tipi kişilik yanında C tipi kişilik olarak da ayırarak üç grup tip olarak incelenmiş ve A tipinin strese çok yatkın, C tipinin ise A tipi kadar olmasa da yatkın olduğunu, B tipinin ise stresten en az etkilendikleri öne sürmüşlerdir.¹⁸²

A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler, yoğun dürtüleri olan, saldırgan, ihtiraslı ve rekabetçi olan, yapılacak birçok işin baskısını üzerinde hisseden ve zamanla yarışan bireylerdir. Bu tip kişilik özelliğine sahip bireyler kendilerini hiç bitmeyen bir mücadele içinde düşünürler ve bu mücadele sonucunda ise çok fazla şeyi elde etmek isterler. A tipi davranış biçiminin temel özellikleri incelendiğinde bu tip kişilerin hareketli oldukları, dürtülü ve ihtiraslı oldukları, rekabetçi, saldırgan ve düşmanlık duygularını kolayca ortaya koydukları görülür. Bu tip kişilerin zaman baskısını sürekli hissettikleri, benmerkezi olup yaşamın diğer alanlarını ve ailelerini önemsemeyecek derecede kendilerini işlerine verdikleri görülmektedir.¹⁸³

B tipi kişiliğe sahip bireyler A tipi kişilik özelliğinin tersi olarak daha az stres ve strese bağlı fiziksel sorunları yaşadıkları düşünölmektedir. B tipi kişilerin bazı özellikleri içinde sabırlı ve sakin olmaları, alçak sesle ve daha yavaş konuştukları,

¹⁸¹ Aydın, İ., a.g.e., s. 31.

¹⁸² Volkan Demir, *Bilinçli Farkındalık Temelli Hazırlanan Eğitim Programının Bireylerin Depresyon Ve Stres Düzeyleri Üzerine Etkisi*, YYLT, Arel Üniversitesi, 2014, s.5.

¹⁸³ Baltaş, A., Baltaş, Z., (21. Baskı), a.g.e., s. 146-148.

yavaş hareket ettikleri, rahatlığa düşkün oldukları, rekabetten kaçındıkları, çok fazla iddialı olmadıkları ve saldırgan olmadıkları görülmüştür.¹⁸⁴ A ve B tipi kişiliğin karşılaştırmalı belirgin özellikleri özet tablosu tablo 8’de aşağıda sunulmuştur.

Tablo 8. A Tipi ve B Tipi Kişiliklerin Karşılaştırmalı Göstergeleri

A TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	B TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ
Sürekli hareketli ve telaşlı olmak.	Baskı altında bile telaş göstermemek
Hızlı yürümek/konuşmak ve yemek.	Her şeyi normalince yapmaya meyilli olmak
Olayların gelişimine sabırsızlık göstermek	Olabilmişince sabırlı olmak, planlı olmak
Ayrıntılara dalmak ve mükemmeliyetçilik sergilemek	Dört dörtlük olmaya meraklı olmamak
Rekabetçi olmak ve yarışmacılıktan hoşlanmak	Yarışma duygusunu sınırlayıp, işi ve iş ortamını bir oyun alanı gibi görmek
Aynı anda birden fazla şeyi bir arada yapmaya çalışmak	Bir işi bitirmeden, bir başkasına başlamamak, işbirliği ve ekip çalışmasını tercih etmek
Performansı sadece sayılarla ölçmek, katı ve kuralcı olmak	Performansı ekip çalışması olarak görmek, gerektiğinde esneklik göstermek
Zihnini sadece sayılarla ölçmek, katı ve kuralcı olmak	Sayısal sloganlar kadar, paydaşlarının sorunlarına da eğilmek
Kimi zamanlar saldırgan davranışlar sergilemek	Uyumlu olmak, yumuşak davranışlar sergilemek
Başarıyla sonuçlanmış bir iş sonucunda daima takdir beklemek	Başkalarını değil, kendini mutlu etmeye çalışmak ve övünmekten hoşlanmamak
Dinlenirken kısmen rahatsız olmak, tatil zamanlarında bile takıntılı olmak	Dinlenirken suçluluk duymamak, anın tadını çıkarmak
Randevulara her zaman vaktinde gitmek	Randevularda aceleci olmamak
Zaman baskısını hissetmek ve boş vakitleri olmamak	Kendisine ve aile bireylerine yeterince zaman ayırmak
İlgi alanlarında daha çok işe ve kendine dönük olmak	İlgi alanlarını daha geniş zemine yaymak
Sık sık sağlık sorunları yaşamak	Sağlığına düşkün olma

Kaynak: Çelik, A., a.g.e., s. 247’den alınmıştır.

A tipi ve B tipi kişilik özeliği dışında kalan C tipi kişilik niteliklerine sahip olan insanlar ise, A ve B türü arasında kalarak bu iki tipe ait niteliklerin bir kısmını yapılarında içerirler.¹⁸⁵

3.1.2. Kontrol Odağı

Kontrol odağı; bireyin yaşamını etkileyen olaylar üzerinde ne kadar kişisel kontrolü olduğu inancına yönelik sahip olduğu algısıdır. Bu açıdan dış kontrol odağına sahip insanlar, yaşamlarını etkileyen olayları oldukça az oranda

¹⁸⁴ Yöndem, Z.D., a.g.e. s.98.

¹⁸⁵ Demir, V., a.g.e., s.6.

etkileyebileceklerine inanırken, iç kontrol odağına sahip bireyler ise yaşamlarını etkileyen bu olaylara tesir etmek adına kendilerine büyük bir iş düştüğüne inanırlar.¹⁸⁶ Bu yönüyle kontrol odağı dışta olan bireyler başarısızlıkların nedenin kendileri dışındaki koşullara yorup, başarılarını ise şansa bağlarken kontrol odağı içte olanlar ise zor durumları ve üzerlerindeki baskıyı kontrol edeceklerine inandıklarından stresle baş etmede daha başarılıdırlar.¹⁸⁷

3.1.3. Yaş ve Cinsiyet

Yaş; bireysel stres kaynakları içinde önemli sayılabilecek bir stres kaynağıdır. Genellikle orta yaş ve ileri yaşlılık vakitlerinde görülen fiziksel ve ruhsal açıdan değişimler ve gerileme bireylerin stres yaşamasına neden olabilir. Özellikle yaş ilerlemesiyle kadınlarda menapoz, erkeklerde ise andropoz evrelerinin doğal sonucu olan hormonal değişiklikler bireylerin, fiziksel ve ruhsal düzenini olumsuz etkileyebilmektedir. Ayrıca işgörenler yaşlandıkça, genç işgörelere göre zihinsel ve fiziksel açıdan daha fazla yorulmakta, doğal olarak ta bu bireylerde görülen düş kırıklığı, kendine olan güvensizlik gibi olumsuz duygular stres oluşturan etmenler olarak ön plana çıkmaktadır.¹⁸⁸

Strese neden olan bir diğer bireysel stres faktörlerinden cinsiyet farklılığı da dikkate alınmalıdır. Yapılan bazı bilimsel araştırmalarda kadın ve erkeklerin strese verdik tepkilerde belirgin farklar olduğu görülmüştür. Tepkiler çocukluk döneminde daha fazla, orta yaşta azalmaktadır. Özellikle iş ortamlarında kadın sayısının giderek artması erkek egemen toplumlarda kadınların kendilerini baskı altında hissetmelerine yol açmaktadır. Son yıllardaki araştırmalarda kadınların erkeklere oranlara daha fazla hastanelere gittikleri ve depresyona daha yatkın oldukları görülmüştür. Ayrıca ABD ve İngiltere'de yapılan araştırmalarda ise kadın yöneticilerin erkek yöneticilere göre kariyer ve aile sorunlarıyla daha çok uğraştıkları tespit edilmiştir.¹⁸⁹

¹⁸⁶ Baltaş, A., Baltaş, Z., (21. Baskı), a.g.e., s. 45.

¹⁸⁷ Baltaş, Z., a.g.e.,s.22-23

¹⁸⁸ Balcı, Ahmet, a.g.e., s. 28-29.

¹⁸⁹ Erdem, a.g.e., s.32-33.

3.1.4. Özel Yaşamdaki Gelişmeler

Bireylerin yaşadıkları streste etkili olan bir diğer kaynak ise Çelik'in aktarımına göre kişinin yaşamının durağan veya çalkantılı olma derecesidir. Bu açıdan Homles ve Rohe tarafından yapılan araştırma bize önemli bir tespiti göstermektedir. Araştırmaya göre bireyin yaşamındaki olaylar, meydana gelen değişiklikler stres ve hastalık oluşmasına etki etmektedir. Örneğin eşin ölmesi sürekli bir olay olarak görülerek stres üzerindeki etki değeri 100 puan olarak belirlenerek yaşamdaki değişimlerin strese ve hastalıklara etki ettiği fikrine ulaşılmıştır¹⁹⁰.

3.1.5. Kişisel Yetenek Farklılıkları

Yetenek, aynı anda başarı, hüner, önderlik, pratiklik, keşfedicilik ve vakti iyi değerlendirebilme gibi özellikleri içine alan bir kavramdır.¹⁹¹ Yetenek, bireyin baş edebileceği işlerin seviyesini belirler. Yetenekli bireyler daha az yeteneklilere oranla daha kolay başarı elde ettiklerinden daha az stres yaşayabilirler. Kişinin işi ile yeteneği uyumlu olmadığında bireyde zorlanma yaşanabilir. Sonuçta kişi telaşa kapılabilir, gerginlik, heyecan hissedebilir ve kendine olan güven duygusunda azalmalar oluşabilir. Bundan dolayı kişinin kendi yeteneklerine uygun talep ettiği iş ile yaptığı iş arasındaki uyum stres üzerinde önemli etkileri olabilmektedir.¹⁹²

3.1.6. Mesleki Farklılıklar

Stresin olmadığı meslek yoktur ancak işlerin stres seviyeleri birbirinden farklılık gösterebilir. İşgörenlerin işleri üzerinde çok az kontrol imkânı olması durumu, tehdit edici fiziksel koşullar ile beşeri ve maddi kaynak için yüklenen aşırı sorumluluklarda yüksek düzeyde stres oluşur.¹⁹³

3.1.7. Öz Saygı ve Öz Güven Azalması

Öz saygı; bireylerin kendi benliklerine yönelik sergiledikleri tavırlar öz saygı olarak tanımlanır. Öz saygı, benliğin olumlu ya da olumsuz olarak değerlendirilmesi olup, durağan değil dinamik bir yapıdır. Öz saygıya pek çok psikolojik yapı etki

¹⁹⁰ Çelik, A., a.g.e., s.250.

¹⁹¹ Selen Doğan, Özge Demiral, *İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Kendilerine Doğru Yolculuk Yöntemi: Yetenek Yönetimi*, ÇÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 17, Sayı 3, 2008, s.150.

¹⁹² Erdem, a.g.e., s.33-34.

¹⁹³ Ali Balcı, *Öğretim Elemanlarının İş Stresi Kuram ve Uygulama*, (1.Baskı), Nobel Yayınları, Ankara, 2000, s.11.

ederken aynı zamanda öz saygı çok sayıda psikolojik yapıyı da etkiler. Örneğin; kişinin sahip olduğu öz saygı düzeyi, bireyin daha faydalı toplumsal ilişkilere yönelmesine, akademik yönden daha başarılı olmasına, algıladığı kontrol seviyesinin yüksek düzeyde olmasını sağlar. Bireyin daha az depresyon yaşayarak daha çok mutlu olmasına yardımcı olur.¹⁹⁴

Öz güven ise; kendimiz ve yeteneklerimiz hakkında olumlu ve gerçekçi bir anlayışa sahip olmamız anlamına gelmektedir. Öz güven eksikliği ise; bireyin kendisinden kuşkullanması, pasifliği, boyun eğmesi, aşırı uyumlu olması, yalnızlığı, eleştirilere hassas olması, güvensiz oluşu, depresyon yaşaması, aşağılık duygusuna kapılması ve sevilmediği hissine kapılma gibi kavramlarla tanımlanabilir.¹⁹⁵

3.1.8. İşkoliklik

İşkoliklik terimi ilk olarak Ölçer' in aktardığına göre Oates'in "Confession of a Workaholic" kitabında sürekli bir çalışma arzusu veya karşı durulamaz ihtiyaç-zorunluluk olarak tanımlanmıştır.¹⁹⁶ Kişinin veya işgörenin devamlı işe yoğunlaşması ve işi yaşamın merkezi olarak idrak etmesi olarak tanımlanabilen işkoliklikte, birey; içsel baskılar sonucu zamanının büyük kısmını işle ilgili meselelere ayırır. Başka bir tanıma göre ise işkoliklik; çalışanların işlerine iş koşullarının ihtiyacından fazla vakit ayırmaları ve haftada 50 saati aşan çalışmaya ilave olarak devamlı işlerini düşünmeleridir. İşe olan bu aşırı düşkünlük ile çalışma sürelerinin fazlalığı ölçülü görülmemektedir. Ancak bazı kültürlerde bu durum işe duyulan bağımlılık olarak düşünülmektedir. Depresyon, endişe, stres ve kusursuzluk kavramlarıyla da ilişkilendirilirken işkoliklik üzerine yapılan bir araştırmada işkoliklerin stres seviyelerinin işkolik olmayanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.¹⁹⁷

¹⁹⁴ Ali Eryılmaz, *Barişça Yönelik Tutumların Özsaygı ve Cinsiyet Değişkenleriyle İncelenmesi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 12, Sayı 21, 2009, s.25.

¹⁹⁵ İzmir Aile Danışma Merkezi, *Öz güven Eksikliği ve Çözüm Yolları*, 24 Eylül 2012, <http://www.izmirailedanismanmerkezi.com/bireysel-sorunlar/ozguven-eksikligi-ve-cozum-yollari.html>, Erişim Tarihi: 20.12.2015.

¹⁹⁶ Ferit Ölçer, *İşkoliklik üzerine Bir Araştırma*, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı 9, 2005, s. 124.

¹⁹⁷ Füsün Akdağ, Müberra Yüksel, *İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü*, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt 2, Sayı 1, 2010, s.48.

3.1.9. Zararlı Madde Kullanımına Düşkünlük

Maddenin Zararlı Kullanımı; bireyin kendine, hayatına ve çevresine zarar verecek şekilde madde kullanması olup kullanılan madde kişiye zarar verdiği halde birey zararlı madde kullanımına devam etmektedir¹⁹⁸. Zararlı maddelerin fazla veya aşırı tüketimi stresin vücut üzerindeki olumsuz etkilerini daha da artırırken muntazam ve sağlıklı beslenen bireyin strese dayanıklılığı artmaktadır.¹⁹⁹

3.1.10. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi, kişilerin hayattaki çözümlerini ve sıkıntılarla mücadele etme yeteneğini ve stresle baş edebilme düzeyini etkilemektedir. Eğitim seviyesi arttıkça, bireyin çalışma örgütünde yükselme olasılığı da artmakta ve bireyler daha çok stresle karşılaşarak hayat mücadelesi vermektedirler. Üniversite sonrası kendini iş yaşantısına hazırlayan ve iş bulma dönemine giren birey, aileden ve çevreden gelen bir takım baskılar hissetmekte ve bu durum bireyin daha çok stres altında kalmasına yol açmaktadır. Ancak üniversite ve iş ortamının kişiye kazandırdığı olgunluk, kişilerin stresten etkilenme aşamalarını yavaşlatmakta ve kişi ilköğretim ve lise mezunlarına oranla daha az seviyede stres ile baş başadır.²⁰⁰

3.1.11. İş Deneyimi

Kişi bir işe yeni başlamasıyla çalıştığı örgütün değerlerini ve hiyerarşik yapısını yeterince anlayamamasından kaynaklanan bir stres yaşarken, genç bireylerde kendilerini ispat etmek ve ilerlemek için daha fazla stres yaşayabilmektedirler. İş deneyimi, stresi iki şekilde azaltan faktörlerdendir. Birincisi, bir işte daha çok tecrübe kazanan veya meslek yılı fazla olanların strese karşı direnç özelliklerini kazanması daha olasıdır. İkincisi ise; kişi yıllar aldıkça sorunlarla baş etme yollarına daha çok ulaşmakta ve bu yolları geliştirmektedir.²⁰¹

¹⁹⁸Ercan Mutlu, *Madde Bağımlılığı (Uçucu Maddeler)*, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/ucucumaddeler.doc>, s.3, Erişim Tarihi: 20.12.2015.

¹⁹⁹ Hatice Yaşar, *Stresle Nasıl Başa Çıkılır*, <http://www.dralihatay.com/stres.htm>, Erişim Tarihi: 20.12.2015.

²⁰⁰ Gülten Eren Gümüştekin, Fikret Gültekin, *Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:23, 2009, s.151.

²⁰¹ Gökgöz, a.g.e., s.17.

3.1.12. Maddi ve Parasal Etkenler

Günümüz şartlarında ekonomik durum en önemli stres kaynaklarından sayılmaktadır. Kişilerin daha fazla para kazanma isteği, daha çok çalışması, bedensel ve zihinsel çaba harcamasıyla mümkün olmaktadır. Sonucunda ise kişi daha çok gerilim yaşayarak stresle karşılaşmaktadır. Bireyin ekonomik yönden de vazifelerini yerine getirme uğraşı sonucu yaptığı fazla çalışma, kişinin aileye, eğlenceye ve dinlenmeye ayıracağı zamanı oldukça kısalttığından stres kaynağı olmaktadır.²⁰²

3.2. Örgütsel Stres Kaynakları

İki ya da daha fazla kişinin, bir işi ya da amacı gerçekleştirmek için, bilinçli ve eşgüdülenmiş olarak faaliyetlerde bulunması olayı veya sistemi, örgüt olarak tanımlandığı gibi; kişilerin, belirli amaca ya da amaçlara ulaşmak için bir araya gelmesi, her yönde güç birliği içinde olmaları durumu olarak da tanımlanan örgüt kavramı özetle; bir amaç doğrultusunda bir araya gelmiş insan topluluğu olarak ifade edilmektedir.²⁰³

Günümüzde belli bir organizasyondaki çalışan işgören, zamanının çoğunu iş ortamında geçirmekte ve belli amaçları gerçekleştirmek için kendisinden istenen faaliyetleri yapmaktadır. Bu durumun sonucu olarak da örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres kavramı ortaya çıkmıştır. Örgütsel stres iş ortamındaki bir olguyu, stres kaynaklarını ve gerginlik durumunu işaret ederken, bireylerin organizasyonla ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklenti durumlarında bireysel enerjinin harekete geçirilmesine neden olur. Diğer bir deyişle işin özelliklerinin ve işle ilgili sosyo-psikolojik durumların birey üzerinde bıraktığı zararlı potansiyel etkilerdir.²⁰⁴

İnsanı normal faaliyetlerinden alıkoyarak aşırı psikolojik veya fiziksel istekler yükleyerek bir dış etkiye verilen tepki iş stresi olarak tanımlanır. Sıkça ve şiddetli biçimde yaşanan bir stres türü olup yaşanmasına neden olan örgütsel stres kaynaklarından iş yapısına ilişkin stres kaynakları içinde; aşırı iş yoğunluğu, işin

²⁰² Güney, a.g.e., s.15.

²⁰³ Recep Akdur, *Sağlık Ocağı Hizmetlerinde İzleme Değerlendirme ve Eğitim Kılavuzu*, <http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/sagocdegerlendirme.pdf>, Erişim Tarihi: 21.12.2015

²⁰⁴ Gürkan Haşit, Onur Yaşar, *Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği*, Sakarya İktisat Dergisi, Cilt 4, Sayı 4, 2015, s.4.

sıkıcılığı, zaman baskısı, rol belirsizliği ve rol çatışması sayılabilirken, ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları içinde; ast, üst ve meslektaşlarla olan ilişkiler sayılabilmektedir. Örgütün yapısından kaynaklanan stres kaynakları içinde ise; yanlış yönetim biçimi, yükselme olanakları, bürokratik engeller, karar verme ve kararlara katılım yer alırken, örgütsel politikalar ve ücret eşitsizliğine dair stres kaynakları içinde ise; performans değerlendirmede adil olmayan yaklaşımlar ve ücret yetersizliği sayılmaktadır. Örgütün fiziksel koşullarına ilişkin stres kaynakları içinde ise; gürültü, ışıklandırma, ısınma ve havalandırma durumları ile iş ortamındaki tehlikeli unsur varlığı sayılırken örgütsel stresi oluşturan diğer kaynaklar içinde ise; çalışılan şehir çevresi, işyerine ulaşım ve mobbing sayılabilmektedir.²⁰⁵

Başka bir çalışmada ise örgütsel kaynaklar; çalışan bireyin işlevsel çevresi üzerine yoğunlaşarak incelenmiştir. Bu çalışmaya göre işlevsel çevre; işgörenin doğrudan işle ilgili olan görevleri, bu görevlerin gereği olarak oluşturduğu yapı ve işgörenin ortaya çıkardığı ürün ile ilgili olarak tüm canlı ve cansız varlıkların oluşturduğu çevre olarak tanımlanmaktadır. Örgütün işlevsel çevresini ise örgütle ilgili görev, yetke ve üretim yapılarından oluştuğu belirtilerek çalışanın örgütsel stres kaynakları içerisinde işlevsel çevrenin etkisinin fazla olduğu belirtilen çalışmada bu işlevsel çevreyi oluşturan görev yapısından kaynaklı stres kaynakları içinde; aşırı iş yükü, işin sıkıcı olması, ücret yetersizliği, yükselme olanağı, çalışma saatlerinin uzunluğu, çalışma koşulları ve kalabalıklığın olumsuz etkileri sayılırken, yetke yapısından kaynaklı stres kaynakları içinde karar verme, kararlara katılma, yetkilerin yetersizliği, sorumlulukların verdiği endişe, değerlendirmede adaletsiz yaklaşımlar, yöneticilerin takdir ve teşvik etmedeki eksiklikleri sayılmaktadır. Üretim yapısından kaynaklı stres kaynakları içinde ise zaman baskısı, araç ve gereç yetersizliği, yeteneklerin işin gereklerine uygun olmayışı sayılmaktadır.²⁰⁶

Örgütsel stres kaynaklarından bazılarını başlıklar altında incelemek faydalı olacaktır. Bu kaynaklardan bazılarını aşağıda detaylı olarak yer verilmiştir.

²⁰⁵ Güney, a.g.e., s.23-37.

²⁰⁶ Aydın, İ., a.g.e., s.41-42.

3.2.1. Aşırı İş Yükü

İş yükü, insan ve makineyi kullanan sistemlerde insana düşen görevlerin maliyetlerini oluşturan genel bir tanımlamadır. Aşırı iş yükü ise, genel olarak iki grupta incelenmektedir. İlki niceliksel (kantitatif) iş yükü olup diğeri ise niteliksel (kalitatif) iş yüküdür. Niceliksel iş yükünde kişinin yapacağı belirli bir iş için sürenin azlığı veya belirli bir sürede yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki açıdan ağır ve yorucu olması ön plandadır. Bu iş yükünde bir takım işlerin daha önceden belirlenmiş bir sürede yapılmış olmasını şart koyan çalışma düzeni, işgören de gerilim oluşturan aşırı yüklenme türüdür. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işgörenin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut çalışan aleyhinde bir uyumsuzluğun olmasıdır. İşgören işin gerektirdiği bilgiye, beceriye ve donanımlara tam olarak sahip olmadığı durumda bu iş kendisi için zor gelecektir. Sonuçta iş yüküne etki ettiği düşünülen fiziksel ya da zihinsel etkenler çalışanın sağlığını, performansını veya verimini etkileyebilmektedir.²⁰⁷

Yapılan bir araştırmaya göre iş yükü, kendini beğenme, isteklendirme düşüklüğü veya zararlı madde kullanımına yönelim gibi stres belirtilerine neden olmakta, yine koroner damar hastalığı tespiti yapılan 100 genç hasta üzerinde yapılan bir araştırmada ise bu hastalardan 25'inin iki işte, 45'inin ise haftada 60 saatin üzerinde çalıştıkları görülmüştür. 1999 yılında İngiltere'de yapılan bir araştırmada ise aşırı iş yükünün doktorlar için önemli stres etkeni olduğu tespit edilmiş, İsveç'te Volvo fabrikasında çalışan beyaz ve mavi yakalı işçiler üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise en önemli stres kaynağı, aşırı iş yükü veya iş fazlalığı görülmüştür. Kurumlarda yaşanan stres etkenlerinden en yaygını aşırı iş yükü olup, stres ile ilgili rahatsızlıklarda en çok ortaya çıkan ve açıkça fark edilen bir etmendir.²⁰⁸

²⁰⁷ Abdullah Soysal, *İş Yaşamında Stres*, Çimento İşveren Dergisi, Cilt 23, Sayı 3, 2009, s.20.

²⁰⁸ Paşa, M., Kaymaz, K., a.g.e., s. 30,31,34.

3.2.2. İşin Sıkıcı Olması

Yapılan işin sıkıcı olması ve işgörenin kendini işe dahil edememesi, bireyde işe karşı yabancılaşma duygusunu oluşturarak kişi için önemli bir stres kaynağı haline gelir. Benzer işlerin sabitliği ve devamlı tekrarlanması işgörenlerde bezginliğe yol açmakta ve işgörenler üzerinde ilgisizlik, can sıkıntısı, gerilim, umutsuzluk, iletişim bozukluğu gibi psikolojik ve sosyal bozukluklara sebep olmaktadır.²⁰⁹

3.2.3. Zaman Baskısı

İşin zamanında bitirilememe ihtimalinin oluşturduğu endişe, beklenmedik ziyaretler, kontrol edilemeyen aksilikler, yönetici ve işgörene zaman kaybedildiği duygusunu yaşatarak bilhassa çalışanlar üzerinde stres oluşturmaktadır. Özellikle işlerin zamanında yetiştirilemediğinde çalışan işini kaybetme riski ile karşı karşıya kalması stres oluşturan zaman baskısı kaynaklı etkenlerdendir.²¹⁰

3.2.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Örgüt içindeki her bir grup üyesinin işgal ettiği konum veya yere statü denirken, işgal edilen bu statüden dolayı örgüt bireylerinin bireyden beklediği o makama özgü olan eylem, davranış ve tutumlara ise rol denmektedir.²¹¹

Rol belirsizliği kavramı ise genellikle işin yapılmasıyla ilişkili bilgi ve iletişim eksikliği, yetersiz eğitim, bilginin çarpıtılması veya kasıtlı olarak paylaşılmaması gibi nedenlerden ortaya çıkan başlıca stres kaynakları arasında yer almaktadır. Rol belirsizliği ayrıca işgörenin iş yerinde yapması gereken görevde istenilen performansı sergileyebilmesi için sahip olması gereken bilgi eksikliğinde oluşabilmektedir. Birden çok yapılan araştırma göstermiştir ki rol belirsizliğinden şikâyet eden işgörenler örgütte daha fazla gerilim yaşamakta ve kendilerine olan güven duygusu azalmaktadır.²¹²

²⁰⁹ Balcı, Ahmet., a.g.e., s.34.

²¹⁰ Burcu Kızıltekin, *Tersane İşçilerinin Örgütsel Stres Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, YYLT, Maltepe Üniversitesi, 2014, s.16-17.

²¹¹ Çelik, A., a.g.e., s.254.

²¹² Yeliz Baykal Özalp, *Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler Ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği)*, YYLT, ESOĞÜ, 2014, s.19.

Rol çatışması ise; özellikle ara kademelerde olan sorun olup, üst kademelerden gelen talimatla en alt kademelerdeki kişilerden yapılması istenenlerin gerçekleştirilmesi bazen kolay olmamaktadır. Genellikle bu tür görev taleplerinde bireylere yüklenen sorumluluklar ile yetkiler aynı değerde değildir. Ara kademedeki kişiler sınırlı yetkileriyle geniş sorumlulukları gerçekleştirmek zorunda kaldıklarından alt ve orta kademeler arasında sürtüşme veya gerginlikler oluşmaktadır.²¹³

3.2.5. Ast, Üst ve Meslektaşlarla Olan İlişkiler

Örgütsel yapı içinde ast-üst ilişkisi işgörenlerin strese girmesine neden olabilmektedir. Örgütsel yapı içinde genelde belli bir resmiyet ve mesafenin oluşu, örgütün kapalı, tehdit edici, ast-üst ilişkilerinde güven bunalımının olduğu soğuk bir iklime girmesine zemin hazırlayabilmektedir. Bu anlamda elverişsiz örgüt iklimi, işgörenlerin stres altında çalışmalarına yol açan en önemli nedenleri arasında sayılabilir. Özellikle otoriter yönetim biçimi sonucunda oluşan iklim, gerilim, korku ve kaygı oluşturuca özelliktedir. Bundan dolayı sürekli baskı altında ceza verileceği endişesi içerisinde görev yapan, üstü tarafından takdir edilmeyen, örgüt içinde aradığı uygun ilişki zemini bulamayan kişi doğal olarak stres yaşamaktadır.²¹⁴

İşgören ile aynı seviyede bulunan ve bir üst kademeye yükselmek için birbiri ile rekabet halinde olan çalışanlar grubuna meslektaşlar denilmektedir. Bu rekabet halinden dolayı aynı kademede bulunan çalışanlar birbirleri ile yardımlaşmak durumunda olsalar bile bir üst basamağa yükselme amacı güdüldüğünde rekabet ortamından kaynaklanan bir stres yaşamaktadırlar.²¹⁵

3.2.6. Örgütün Yanlış Yönetim Biçimi

Örgütlerin hiyerarşik yapısı stres oluşturan etmenler arasında yer almakta olup, yönetim biçimi ve yönetim tarzı stres oluşumunda etkindir. Amaçların etkili ve rasyonel biçimde gerçekleşmesi için bir insan grubunda iş birliği ve koordinasyon sağlamaya yönelik tüm faaliyetlere örgütsel yönetim denmektedir. Tüm yetkilerin tek

²¹³ Baltaş, A., Baltaş, Z., (21. Baskı), a.g.e., s. 88-89.

²¹⁴ Abdullah Soysal, *Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma*, SDÜ İİBF Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, 2009, s. 340-341

²¹⁵ Güney, a.g.e., s.30.

elde toplandığı yönetimlerde tabandan tepeye doğru yükselen güç kullanımı, işğörenlerin stres yaşamalarına yol açmakta, ceza kullanımı ise aynı zamanda gerilime yol açmaktadır. Ayrıca sınırlı kaynak ve sınırlı ödüllere başarı çıtasını yükseltmek için yapılan aşırı yarışmalar, bir taraftan zafer, diğer taraftan yenilgi oluşturduğundan kaybeden işğörende yıkıcı etkiler meydana getirdiği gibi örgüte ilave maliyetlerde getirmektedir. Örgüt çalışanları görevin gereğini yapmaktan daha çok yönetim kademesinin istediklerini yapmak zorunda kaldıklarından yönetim biçiminden kaynaklı stres, işğörenler üzerinde oldukça etkili olabilmektedir.²¹⁶

3.2.7. Yükselme Olanadı

Bireyin işinde yükselme arzusu yaşamasa, kişide beklentiler oluşmaktadır. Yeterince ilerleyemeyen işğörenin yetenekleri değerlendirilememekte veya gereken sorumluluk verilmeyerek potansiyelinin altında çalışmasına yol açmaktadır. Bunun sonucunda birey işinden haz duymayarak stres seviyesi yükselbilmektedir. Stres seviyesini yükselten sadece yükselmeme olgusu değildir. Çünkü yükselme olgusu iki yönlü stres oluşturmaktadır. Bir yönüyle yükselmeyen kişi haksızlığa uğradığını, yükseldiği durumda elde edeceği ilave maddi ve manevi kazanımlardan mahrum kalacağını düşünerek stres yaşabilmekteyken, diğer yönüyle de yükselen işğören yeni görevin gereği olan uyum ve yeni beceriler gerektirdiğinden stres yaşamaktadır. Yükselme olanağı işğörenlerin yeterliliklerine göre uygulandığında ise yarışma ortamı oluşturma yönüyle de stres kaynağı olabilmektedir.²¹⁷

3.2.8. Bürokratik Engeller

Örgütsel açıdan stres kaynakları içerisinde iş yaşamındaki bürokratik engellerde sayılabilir. Örgütsel yaşamda sorumluluk taşıyan her işğören aynı zamanda bu sorumluluğa uygun yetkiye de sahip olamayabilmektedir. Böylesi bir durum, işğörenin bireysel sorumluluğunun azalmasına, öfke ve hayal kırıklıkları yaşayarak strese girmesine yol açabilmektedir. Örgütsel yönden bürokratik engellerin başka bir biçimi ise işğörenlerin yaptıkları iş ile yapılan işin görev tanımı arasındaki tutarsızlık olduğuna yönelik düşünceleri ile yapılan işin örgüt içindeki farklı birimin görevleri içinde olduğuna düşünce yaklaşımıdır. İşğörenler iş yapmaya çalıştıkları

²¹⁶ Güney, a.g.e., s.31.

²¹⁷ Aydın, İ., a.g.e., s.46-47.

zaman bu türden düşünce yapıları onlarda stres oluşturabilmektedir. Örgütte ortaya çıkan bürokratik engeller, aşırı kırtasiyecilik açısından değerlendirildiğinde çok kademeli iş takibinin yapılma gerekliliği, prosedürlerin fazla olması ve fazla matbu evrak kullanılması gibi gereksiz sorunları ortaya çıkarmaktadır. Bu tür sorunlar işleri yavaşlatmakta ve çalışanlar üzerinde stres oluşturabilmektedir.²¹⁸

3.2.9. Karar Verme ve Kararlara Katılma

Çalışan bireyin iş ortamındaki karar verme sürecine dahil olup olmaması stres oluşumunu etkilemektedir. Özellikle çalışanları ilgilendiren konularda işgörenlerin fikirlerinin hiç sorulmadığı zamanlarda herkes stres yaşayabilmektedir. Katılım; kişinin çalıştığı örgütteki karar verme sürecine bir birey olarak etkisinin olup olmaması veya alınan kararları etkileme derecesi olarak tanımlanmaktadır. Kararlara katılma yoluyla çalışanlar kendilerini ilgilendiren kararlarda etkin rol oynayabildiklerinden işgörenlerin kararlara katılması durumunda verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri gerçeği ön plana çıkmaktadır. İyi organize edilmiş kararlara katılma ortamı, çalışanları isteklendirdiği gibi örgütü içindeki çatışmaları azaltarak çalışanların iş yerlerini sahiplenmelerini sağlamaktadır.²¹⁹

3.2.10. Performans Değerlendirmede Adaletsiz Yaklaşımlar

Çalışma örgütlerinde işgörenler iki yönden değerlendirmeye tabi tutulması gerekmektedir. Bunlar işgörenin performansının değerlendirilmesi ve işgörenin yeterliliğinin değerlendirilmesidir. Performans değerlendirilmesinde işgörenin görevini yapma derecesi, yeterlilik değerlendirilmesinde ise çalışanın zekâ, beceri, ilgi ve kişilik özellikleri değerlendirilmektedir. Gerek performans gerekse de başarı değerlendirilmesi olarak tanımlansın, önemli olan çalışanın hangi kriterlere göre başarısının değerlendirildiğidir. Eğer değerlendirilme ölçütleri belirsiz ise bu durum işgören de stres oluşturabilmektedir. Çalışanın işyerindeki geleceği yöneticinin çalışan hakkındaki değerlendirmesine bağlı ise ve değerlendirme kriterleri belirgin değilse bu durum işgören de önemli stres kaynağı olmaktadır.²²⁰

²¹⁸ Melek Tanşu, *Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, YYLT, Yıldız Teknik Üniversitesi, 2009, s.39-40.

²¹⁹ Zübeyde Vural, *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Tatmini İle İlişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*, YYLT, BÜ, 2014, s.13-14.

²²⁰ Aydın, İ., a.g.e., s.52.

3.2.11. Ücret Yetersizliği

İşin miktarı, niteliği, kişisel değerler ve eğitim düzeyine uygun olarak adil bir yöntemle belirlenmesi gereken ücret, prim ve ikramiyelerin uygun dağıtılması işgörenlerin beklentilerindedir. Bireyler; bilgi, donanım, beceri veya hizmetleri karşılığında bekledikleri ücretleri alamadığı zaman yönetim kademesi tarafından engellendiklerini düşünüp, ruhsal bunalıma girebilirler. Çok çalışıp sonunda az ücret alan bir çalışanın stres yaşamaması kaçınılmaz olacaktır²²¹ yetersiz ücret, işgörenin ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılayamadığında; çalışan bu ihtiyaçları gidermek için ek mesai veya ek iş yapacaktır. Sonuçta aşırı gayret sarf etmek zorunda kalan işgörenin aile yaşamı ve toplumsal yaşamı zarar görmektedir.²²²

3.2.12. Çalışma Saatlerinin Uzun Olması ve Çalışma Koşulları

Uzun çalışma saatleri, çalışanları hem fiziksel ve psikolojik yönden yormakta hem de hayatın diğer alanlarına ayırabilecekleri zamanın kullanımını olumsuz yönde etkilediğinden kişilerde stres oluşturabilmektedir. Özellikle düzensiz iş saatleri, fazla mesai olgusu gibi durumlar çalışanları stresle baş başa bırakmaktadır.²²³ İş yerinde stresi oluşturan etkenlerden biri de şüphesiz olumsuz çalışma koşullarıdır. Yapılan araştırmalarda fiziksel çevre koşullarının, işgörenlerin fazladan yorulmalarına yol açtığı ve bundan dolayı ciddi sorunlar yaşadıklarını göstermektedir. Buna engel olmak için, binaların fiziki yapılarından, ısınma, havalandırma, gürültü, titreşim ve aydınlatma gibi iç şartlarına kadar, kullanılan araç ve gereçlerin muhafaza, düzen ve temizliğinden, tasarımlarına kadar her durum, işgörenlerin isteklerine göre ve verimliliği yükseltecek şekilde ayarlanmalıdır. Örgütlerde sağlıklı ve uygun çalışma koşullarının oluşturulması, işgörenlerin morallerini yükseltecek, işlerine ve örgütlerine sunacakları katkıları arttıracaktır.²²⁴

3.2.13. Yetkilerin Yetersizliği

Yetki, karar verme ve diğer bireyleri harekete geçirme hakkı olup, çalışanların işlerini uyum içersinde yapması, problemlerin giderilmesi ve gerekli kararların alınması için bir zorunluluktur. Sorumluluk alanının genişliğine karşılık

²²¹ Çelik, A., a.g.e., s.251.

²²² Altıntaş, E., a.g.e., s. 116.

²²³ Güney, a.g.e., s.27.

²²⁴ Yamuç, A. V., Türker, D., a.g.e., s.399.

yetkinin yetersizliği çalışma isteklerini azaltarak örgütlerde strese yol açar. Çünkü işgörenler kendilerine sorumluluklarını yerine getirebilecek kadar yetki isterken bu yetki verilmediği zaman psikolojik yönden olumsuz etkilenmektedirler.²²⁵

3.2.14. Sorumlulukların Verdiği Endişe

nemli bir stres kaynağı olarak görülen sorumluluk olgusunda işgörenler iki farkı yönden stres yaşamaktadırlar. Bunlardan biri işgörene yüklenen sorumluluk olması gerekenden yüksektir bundan dolayı işgören stres yaşamaktadır, bir diğerisi ise işgören yüklenen sorumluluğu kendi kişilik özellikleri sonucu yüksek olarak algıladığından dolayı stres yaşamaktadır. Ancak tersi durumlarda söz konusu olabilmektedir. Yani çok az sorumluluk veya çok hafif bir iş yükü de bireyde stres oluşturabildiği yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır.²²⁶

3.2.15. Yöneticilerin Takdir ve Teşvik Etmedeki Eksiklikleri

Takdir ve teşvik etme, gerçekçi ölçütlere dayalı ve tarafsız olarak kullanıldığında, çalışanların sevgi ve ilgi ile işlerine bağlılıklarında önemli bir rol oynar. İş yerinde teşvik yokluğu, işgörenler de işe yaramazlık, faydasızlık duygusu oluşturarak stres oluşturabilmektedir.²²⁷

3.2.16. Araç ve Gereç Yetersizliği

İş ortamının donanımı stres oluşturan etmenlerden biridir. Kolay ve rahat çalışmayı engelleyen iş ortamları işgörenlerin verimli ve etkili çalışmasına set oluşturarak baskı sebebi olurlar. Kullanılabilirlik açısından iyi düzenlenmemiş iş ortamları işgörenlerin fazladan yorulmalarına neden olmaktadır. İşgörenlerin görevleri gereği kullanmaları gereken çeşitli araç ve gereçlerin eksikliği veya yetersizliği işgörenler de stres oluşturan önemli kaynaklardandır.²²⁸

²²⁵ Arife Düzgün, *st Düzey Yöneticilerde rgtsel Stres Ve rgtsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, YYLT, Adnan Menderes niversitesi, 2014, s.44.

²²⁶ Baltaş, A., Baltaş, Z., (21. Baskı), a.g.e., s. 90.

²²⁷ Banu Bakırcı, *Ortaöğretim Kurumlarında alışan ğretmenleri Etkileyen rgtsel Stres Kaynakları Nelerdir? (Edirne İli rneği)*, YYLT, Trakya niversitesi, 2012, s.33.

²²⁸ Aydın, İ., a.g.e., s.54.

3.2.17. Yeteneklerin İşin Gereklarine Uygun Olmaması

Kişiler her zaman kendi yeteneklerine ve kapasitelerine uygun işlerde çalışma olanağı bulmayabilirler. Böyle bir olanağı olmayan işgörenin iş doyumunu ve verimliliği azalırken, diğer yandan ise üstlenilen rolden dolayı yaşanan stres, çalışanların üretkenliğini, buluşçuluğunu etkileyebilmektedir. Bir örgütte bu tür bir durumun olması, stresli bir çalışma ortamına zemin hazırlarken, işe duyulan ilginin ve işten alınan haz konusunda da işgörenin moral ve motivasyonu üzerinde etkili olabilmektedir. Bundan dolayı işgörenin işe alım sürecinde sevdiği ve başarabileceği bir pozisyona yerleştirilmesi önem kazanmaktadır.²²⁹

3.2.18. Mobbing Varlığı

İşyerinde zorbalık ve duygusal taciz olarak isimlendirilebilen mobbing; bir kişinin ya da bir grubun hedef seçilmiş kişiye veya işgörene karşı uyguladıkları ısrarlı, sistematik, küçük düşürücü, yıldırıcı, aşağılayacağı, haksız söz ve davranışların eyleme geçirilmesidir. Bu şekilde gücün kötüye kullanılması sonucunda, hedef seçilen kişi veya işgören kendini tehdit altında, dışlanmış, aşağılanmış ve hor görülmüş olarak hissederek kendine olan güveni sarsılır, yeteneklerinden şüphe etmeye başlayabilir ve büyük stres yaşayabilir. Bu durum sonucunda psikolojik rahatsızlıkları, bedensel hastalıkları beraberinde getirerek bazılarını çalışamaz hale bırakabilir. Mobbing bu yönüyle şiddetli bir stres etkeni olup, fiziksel problemlere, psikolojik bunalımlara yol açabilmektedir.²³⁰

3.3. Çevresel Stres Kaynakları

Strese yol açan çevresel faktörler başlığında ailevi sıkıntılar veya genel hayat sorunları, genel ekonomik sorunlar, hayat koşulları, sosyal ve kültürel değerlerdeki değişimler, teknolojiye bağlı değişimler, medya etkisi, sanayileşme, hızlı kentleşme ve trafik kaynaklı sorunlar sayılabilmektedir.²³¹ Çevresel stres kaynaklarından yukarıda sayılan etkenlerden bazılarını başlıklar halinde aşağıda incelenmiştir.

²²⁹ Yamuç, A. V., Türker, D., a.g.e., s.398.

²³⁰ Yeter Demir, *Mobbing'in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 3, 2009, s.99-101.

²³¹ Çelik, A., a.g.e., s.258.

3.3.1. Genel Ekonomik Sorunlar

Ülke ekonomisinde oluşan sorunlar, krizler, enflasyon, işsizlik, gelir seviyesinin düşüklüğü, hayat pahalılığı gibi etkenler işgörenler açısından da önemli stres kaynakları içerisinde yer almaktadır. Ekonomik krizler, çalışanların geleceği için endişe duymasına yol açarken stres yaşamalarına da yol açmaktadır. Enflasyonun neden olduğu mal ve hizmetlerdeki sürekli fiyat artışı sonucunda oluşan hayat pahalılığı, işgörenlerin gelirlerine göre satın alma durumlarında azalmaya ve ihtiyaçlarını karşılamada yetersizliğe neden olur. Bunun sonucunda ikinci bir iş yapmak zorunda kalan işgörenin sosyal hayatını sınırlandırmakta, yorgunluk, gerilim ve stres oluşabilmektedir. Gelir seviyesi, bireylerin sosyal konumlarını ve statülerini belirlemede önemli etken olduğundan, kötü ekonomik koşullara sahip işgörenler kendilerini yetersiz ve değersiz görerek stres yaşayabilmektedirler.²³²

3.3.2. Sosyal ve Kültürel Değerlerdeki Değişmeler

Günümüzün modern toplumları çalışma ve sosyal yaşama getirdiği hareketlilik ve hız bu ortamlarda yaşamlarını sürdüren insanların stresle karşılaşmalarını kaçınılmaz hale getirmiştir. Daha çok batılı toplumlarda gözükken bireysellik, sürekli kazanma hırısı, hızlı tüketim gibi sorunlar stresi hayatın bir parçası haline getirmiştir. Bu yaşam tarzını kendi yaşamına yerleştirmeye çalışan işgörenlerin ise stres yaşamaması zor görünmektedir. Bu değerlerdeki değişimlerde başka bir olgu ise hızlı yaşanan sosyal hareketlilik ve göç gerçeğidir. Göç nedeniyle işgörenler alışık oldukları topraklardan koparak yeni kişilere, yeni çevreye, yeni iklime ve yeni kültüre uyum göstermek zorunda kalacaklarından bu durum işgörenler de alışma sürecini atlama kadar bir stres kaynağı olarak yer alabilecektir.²³³

3.3.3. Teknolojideki Hızlı Değişimler

Genel çevrede meydana gelen teknolojik değişimler, örgütsel ortamda, üretim, yöntem ve politikalarında değişimi zorunlu kılmaktadır. Değişim, örgütün çeşitli kademelerindeki işgörenler de alışmış olunan usul ve uygulamaların terk edilmesi sonucunda işle ilgili yetersizlik sonucunu doğuracaktır. Değişime karşı direnme işgörenler de yetersizlik duygusu oluşturacaktır. İşgörenlerin teknolojik

²³² Balcı, Ahmet, a.g.e., s.45-46.

²³³ Çelik, A., a.g.e., s.260-261.

değişime karşı gösterilecek en doğru tutumları değişime uyum sağlamalarıdır. Değişime uyum, işgörenin günlük çalışma faaliyetlerinde daha fazla çaba sarf etmesi demek olduğundan alışılmışın dışındaki çaba, stresin oluşmasına neden olabilecektir. Bu nedenle, örgütlerde kullanılan teknoloji ve yöntem değişikliklerinin sıklığı, işgörenler de stres artmasına yol açabilecek etkenler arasında sayılmaktadır.²³⁴

²³⁴ Tanşu, M., a.g.e., s.21-22.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİNE YÖNELİK YAPILMIŞ ALANYAZIN TARAMASI ile BİR ALAN ARAŞTIRMASI

1. ARAŞTIRMA KAPSAMINDA İNCELENMİŞ ALANYAZINLAR

Sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personelinin örgütsel stres kaynaklarının sağlıklı bir şekilde incelenmesi için gerek doğrudan bu personelin çalıştığı ana kurum olan SGK' ya yönelik gerekse de diğer kamu ve özel kuruluşlardaki personele yönelik yapılan ve içeriği örgütsel stres kaynaklarını da barındıran çalışmalarda tespit edilen stres kaynaklarının karşılaştırılmasının yapılması Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde görev yapan personelin yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarını daha belirgin hale getirebileceğinden sektörel alanlarda doğrudan veya dolaylı olarak stres veya örgütsel stres kaynaklarını içinde barındıran ilgili yapılmış bazı çalışmaların incelenmesi yararlı olacaktır. Bu bölümde ağırlıklı olarak stres ve stres kaynaklarının tespitini iş yaşamında işleyen basılı kitap çalışmaları, alana yönelik tez çalışmaları ile süreli yayın çalışmaları incelenerek; hizmet, üretim ve sağlık sektörü kategorilerine ayrılarak sunulmuştur.

Yine bu bölümde; sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personelinin çatı kurumu olan SGK' nın yönetsel ve personel sorunlarına ilişkin akademik alanda veya medyada yer alan çalışma veya görüşlerden bazılarına yer verilerek konunun pekiştirilmesi amaçlanmış, Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren merkezlerde yapılan bir alan çalışması ile incelenen örgütsel kaynaklardan hangilerinin belirgin bir şekilde örgütsel stres kaynaklarını oluşturduğuna yer verilerek demografik değerler ile olan ilişkisi incelenmiştir.

1.1. Stres Olgusunu İş Yaşamında İşleyen İncelenmiş Kitap Çalışmaları

Stres olgusunu iş yaşamında işleyen incelenmiş kitap çalışmalarından bazılarını aşağıda yer verilmiştir. Bu çalışmalardan;

Korkusuz,²³⁵ stres olgusunun kaymakamlar üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla 826 kaymakam arasından rastlantısal olarak seçilen 300 kaymakamdan posta yoluyla cevap alınan ve hepsi erkek olan 155 kaymakam üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasının sonuçları içinde; kaymakamların yönetici olarak çalışmayı stresli bir iş olarak düşündüklerinden bu durumun kaymakamlar için bir stres kaynağı olduğuna yer vermiştir.

Soytürk,²³⁶ okul müdürlerinin görevleriyle ilgili stres kaynakları, stres belirtileri, stresin performans üzerindeki etkileri ve stresle başa çıkma yollarını belirlemek amacıyla İstanbul ili Bakırköy ilçesinde MEB'e bağlı resmi ve özel okullarda görev yapan 69 okul yöneticisi üzerinde Pehlivan'ın²³⁷ doktora tezinde kullandığı stres ölçeği kullanılarak yaptığı anket sonucunda; en çok stres oluşturan etkenler içinde; çalışma saatinin uzunluğu, işleri kısa bir sürede bitirme zorunluluğu ve ücretin yetersizliği olduğu tespit edilmiştir.

Minibaş (Poussard) ve İdiğ'in (Çamuroğlu),²³⁸ iş ortamında psikolojik taciz ve etkilerini incelemeye yönelik Türkiye genelinde yaptıkları araştırmanın stres ile ilgili sonucuna baktığımızda stresin psikolojik taciz sürecinde etkili faktör olduğu, stresli ortamın tacize zemin hazırladığı, aynı şekilde karşılıklı olarak tacizinde stres oluşturduğunu, bu stresle başa çıkmada çevrenin desteği ve kişinin bu desteği alıp kullanabilmesinin önemli olduğu, algılanan çevre desteğinin tacizin etkilerinin daha az hissedilmesinde ilişkili olduğunu, taciz kurbanı olmayanların ise destekleyici bir sosyal çevre içinde bulunduğu ve sosyal ihtiyaçlarını gerek iş çevresinde, gerekse de iş dışında çevresiyle karşılayabildikleri sonuçlarına ulaşmışlardır.

²³⁵ Mehmet Hişyar Korkusuz, *Kamu Yönetiminde Stres Algısı*, (1.Baskı), Hayat Yayınları, İstanbul, 2012, s.162,232-233.

²³⁶ Kemal Soytürk, *Eğitim Yönetiminde Stres (Bakırköy İlçesi Örneği)*, (1.Baskı), Akademik Kitaplar, İstanbul, 2011, s. 102,181.

²³⁷ İnyet Aydın Pehlivan, *Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları*, YDT, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 1993.

²³⁸ Jale Minibaş Poussard, Meltem İdiğ Çamuroğlu, *Psikolojik Taciz İşyerindeki Kâbus*, (1.Baskı), Nobel Yayınları, Ankara, 2009. s.208-233.

Balcı,²³⁹ üniversite öğretim elemanlarının işlerinde stres oluşturan kaynaklar, stresle baş etme stratejileri ve stres altındaki performans düzeylerinin belirlenmesi amacıyla AÜ, ODTÜ, Hacettepe ve Gazi Üniversitelerinden 86 öğretim elemanı üzerinde ölçek kullanarak yaptığı araştırmanın sonuçları içinde öğretim elemanlarının en çok mesleki ilkeler ile iş yükü faktörlerinden stres yaşadıklarına yer vermiştir.

1.2. Stres Olgusunu İş Yaşamında İşleyen İncelenmiş YYLT Çalışmaları

Stres olgusunu iş yaşamında işleyen yayımlanmamış yüksek lisans tezi çalışmalarından incelenen çalışmalar; hizmet sektörü, üretim sektörü ve sağlık sektörü alanlarında gruplandırılarak aşağıda sunulmuştur.

1.2.1. Hizmet Sektöründe İncelenen YYLT Çalışmaları

Hizmet sektöründe stres olgusunu işleyen yayımlanmamış tez çalışmalarından incelenen çalışmalar yayın tarihlerine göre aşağıda sunulmuştur. Bu çalışmalardan;

Yurtseven,²⁴⁰ spor işletmelerindeki yöneticilerin mevcut örgütsel stres faktörlerinin kaynaklarını ve etkilerini belirlemek amacıyla İstanbul il merkezi Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü'ne kayıtlı spor işletmelerinde görev alan 100 spor yöneticisinden 91' i üzerinde anket uygulayarak yaptığı çalışmasında kadın spor yöneticilerin erkeklere kıyasla anlamlı derecede daha yüksek stres puanına sahip oldukları, evli spor yöneticilerinin de bekar olanlara göre daha yüksek stres puanına sahip oldukları, spor yöneticilerinde stres faktörleri arasında en yüksek stresi oluşturan etkenlerin sırasıyla işin sürekli göz önünde yapılması, gizli ayırimcılık ve adam kayırmanın yapılması ile iş yerinde dedikodunun yaygınlığı olduğu, çok az stres oluşturan etkenler içinde ise sırasıyla çalışma ortamının ısı ve aydınlanması ile görev yerlerinin sık değişmesi etkenleri olduğu sonucuna ulaşmıştır.

²³⁹ Ali Balcı, *Öğretim Elemanlarının İş Stresi Kuram ve Uygulama*, (1.Baskı), Nobel Yayınları, Ankara, 2000, s. 59-60,74-75.

²⁴⁰ Cemile Nihal Yurtseven, *Spor İşletmelerindeki Yöneticilerin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi*, YYLT, İstanbul Üniversitesi, 2016, s. 42,46,72.

Güney,²⁴¹ Isparta Adliyesi'ndeki personelin örgütsel stres kaynakları ve stres yönetimi hakkındaki fikirlerinin belirlenmesi ve bunun neticesinde stresten olumsuz yönde etkilenmemelerine yönelik çözüm önerilerini saptamak amacıyla Isparta Adliyesi'nde hizmet veren 174 çalışandan 129'u üzerinde anket uygulayarak çalışma yapmıştır. Yaptığı araştırmada en çok strese sırasıyla yetersiz maaş ve ücret dengesizliği, görev dağılımındaki adaletsizlik, iş yerindeki mekân ve donanım yetersizliği, aşırı yazışma bürokrasisinin oluşu, iş yükünün fazlalığı ve zaman darlığı, birden fazla amire aynı anda sorumlu olma, yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk ile performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik faktörlerinin neden olduğu belirtmiştir. Çok az ya da hiç stres oluşturmayan etmenler içinde ise iş arkadaşlarının düşmanca davranması, çalışanlar arasında aşırı rekabet yaşanması, iş yerinde sık sık yer değiştirme ile vatandaş memnuniyetsizliği ve şikayet edilme korkusu faktörlerinin sayıldığı sonuçlarına ulaşmıştır.

Turna,²⁴² öğretmenlerin stres kaynaklarını ve stresle baş etme yollarını belirlemek amacıyla Edirne ili Keşan ilçe ve köylerinde MEB'e bağlı okullarda görev yapan 214 sınıf öğretmeniinden 161'i üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırma sonucunda en çok stres oluşturan etkenler içinde, maaşların yetersizliği, öğrencilerin derse karşı ilgisizliği, yöneticilerin sert ve kırıncı davranışlar sergilemeleri, öğretmenlik mesleğinin statüsünün olması, okulda eğitim ve öğretim dışı iş yükünün fazla olması, sınıfların temiz olmaması, yöneticilerin sorunlara karşı ilgisizliği, sınıfların iyi ısınmaması ve sınıfların kalabalık olması görülmüştür.

241 Güney, a.g.e., s.69-70,90-91.

242 Halime Turna, *Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Stresle Baş Etme Yolları (Edirne İli-Keşan İlçesi Örneği)*,YYLT, Okan Üniversitesi, 2014, s.2,86,104.

Özalp,²⁴³ öğretim elemanlarında strese neden olan örgütsel faktörleri ve öğretim elemanlarının uyguladıkları stresle baş etme yöntemlerini belirlemek amacıyla Trakya Üniversitesi'nde görev alan 1415 akademik personelden 210 öğretim elemanı üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında öğretim elemanlarında en çok strese neden olan etkenin iş yükü olduğu; rol çatışması, yetersizlik duyguları, işsiz kalma korkusu gibi etkenlerden oluşan örgüt içindeki çatışma ve uyumsuzluk faktöründen dolayı az oranda stres yaşadıkları, 21-40 yaş arası öğretim elemanları, 41 yaş ve üzeri öğretim elemanlarına göre daha fazla örgütsel stres yaşadığı, kıdemi daha az olan öğretim elemanlarının daha fazla örgütsel stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşmıştır.

Gökgöz,²⁴⁴ örgütsel stres etkenleri ile bu etkenlerin çalışan iş gücü performanslarına nasıl etki ettiği belirlemek üzere Trakya Üniversitesi ve Kırklareli Üniversitesi'nde görev yapan öğretim elemanlarından 340 öğretim elemanı üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında, örneklem grubu çalışanlarda en çok stres oluşturan etmenlerin sırasıyla iş yoğunluğu, yetersiz maaş ve ücret dengesizliği, aile ve sosyal yaşama yeterli vakit ayıramama ile işleri belli bir sürede bitirme zorunluluğu olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Keskin,²⁴⁵ okul yöneticilerini örgütsel stres kaynaklarını belirlemek amacıyla 2011-2012 öğretim yılında Uşak İli genelinde yer alan 407 okul yöneticisinden 245 yönetici üzerinde tarama modeli uygulanarak yaptığı anket çalışması araştırmasında, örneklem grubu yöneticilerin örgütsel stres kaynakları içinde en çok yapılan işin özünden çok biçimine önem verilmesi, mali kaynakların yetersizliğini, bürokratik işlem fazlalığı, üst yönetimin sorunlarla ilgilenmede ilgisiz kalmasını ve mevzuatın çok sık değişmesi gibi etkenleri tespit etmiştir.

243 Yeliz Baykal Özalp, *Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler Ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği)*, YYLT, ESOĞÜ, 2014, s. ii,52-53,84-87.

244 Gökgöz, a.g.e., s.125.

245 Ufuk Keskin, *Okul Yöneticilerinin Örgütsel Stres Faktörlerinin İncelenmesi (Uşak İli Örneği)*, YYLT, Uşak Üniversitesi, 2012, s.58,70.

Aydın,²⁴⁶ Emniyet Teşkilatında örgütsel stres kaynaklarını ve stresin örgütsel bağlılık üzerine etkilerini belirlemek üzere Yozgat Emniyet Müdürlüğü bünyesinde görev yapan 507 polis memurundan 283 polis memuru üzerinde anket metodu kullanarak yaptığı araştırmasında, örneklem gurubu polis memurlarının ücret yetersizliği önemli bir stres kaynağı olarak görülmediği sonucuna ulaşmıştır.

Bakırcı,²⁴⁷ MEB'e bağlı okullarda etkili olan örgütsel stres kaynaklarının neler olduğunu saptamak ve bu saptanan stres kaynaklarına dönük öneriler geliştirmek amacıyla Edirne il merkezindeki toplam 15 resmi ortaöğretim okulunda görev yapan 567 öğretmenden alanlarına bakılmaksızın toplam 85 öğretmen ile birebir yüz yüze görüşme yöntemi ile yapılandırılmış öğretmen görüşme anketi uygulanarak yaptığı çalışmasında öğretmenleri doğrudan etkileyerek kendilerinde en fazla stres oluşturan kaynaklar olarak, eğitim sisteminde kalitenin düşmesi ve öğretmen yetkilerinin yetersiz, sorumluluklarının ise çok olması; en az stres oluşturan kaynak olarak ise mesleki yönden yetersiz olduklarını düşünmeleri olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Toklu,²⁴⁸ iş stresini oluşturan temel faktörlerin neler olduğunu inceleyerek stresin oluşmasını önlemeye katkı sağlama yönünde bilinç geliştirmek amacıyla İstanbul ve Kocaeli illerinde yer alan 79 özel firmada çalışan ve ağırlıklı olarak hizmet sektöründen oluşan, uzman, orta ve üst düzey yönetici ile iş sahibinden oluşan 343 beyaz yakalı personele anket uygulayarak yaptığı araştırmasında; iş stresini en fazla iş yükünün fazlalığının etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

²⁴⁶ İbrahim Aydın, *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama*, YYLT, Bozok Üniversitesi, 2012, s.2,78.111.

²⁴⁷ Bakırcı, a.g.e., s.6,53,69.

²⁴⁸ Toklu, a.g.e. s.2,35,37,54.

Tetik,²⁴⁹ eğitim denetçilerinin görüşlerine göre görevlerini yaparken karşılaştıkları stres kaynakları ve bu stres kaynakları ile mücadele yöntemlerini incelemeye yönelik Antalya İlinde yedi farklı eğitim bölgesinde 2010-2011 öğretim yılında yedi eğitim denetçisine on beş sorudan oluşan ve nitel araştırma yöntemlerinden görüşme yöntemi kullanarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu denetçilerin tamamının rol çatışmasını, soruşturma sürecini, öğretmenin mesleki algısı, çalışma alanlarının genişliği ve programlardan kaynaklanan sıkıntılar ile yasalardan kaynaklanan sıkıntılar, alanda uzmanlaşma olmaması, iş yükünün fazlalığı, meslek ile kişilik uyumsuzluğu ve öğrencilerin yaşadığı olumsuzluklar başlıca stres kaynaklarını oluşturduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Karagül,²⁵⁰ örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu ve bu kaynaklar ile mücadele etme yöntemlerini belirlemek ve demografik özelliklere göre varsa farklılıklarını tespit etme amacıyla 2010 Mart ayında Malatya Adliyesinde çeşitli unvanlarda görevli 205 memur çalışandan 149'u üzerinde anket yöntemiyle yaptığı araştırmasında, örneklem grubu çalışanlarda yetersiz maaş ve dengesiz ücretin en önemli stres kaynağı olduğu bunu sırasıyla iş bölümündeki adaletsizlik, iş yerinin fiziksel donanımı, bürokratik işlem fazlalığı, iş yükünün fazlalığı ve zaman darlığı, birden çok amire karşı sorumlu olma, yetki ve sorumlulukta uyumsuzluk, performans değerlemede ve terfide adaletsizlik olması oluştururken en az stres oluşturan veya hiç stres oluşturmeyen durumlar içinde ise çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması, iş yeri içinde sık sık yer değişikliği olması, vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu gibi stres kaynakları olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁴⁹ Şehnaz Canlı Tetik, *Eğitim Denetçilerinin Görevleri İle İlgili Stres Kaynakları ve Bu Stres Kaynakları İle Baş Etme Yöntemleri*, YYLT, Akdeniz Üniversitesi, 2011, s. 31,62.

²⁵⁰ Mustafa Karagül, *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği*, YYLT, Balıkesir Üniversitesi, 2011, s. 2, 61, 103-105.

Tekin,²⁵¹ kamu çalışanlarının yaşadıkları streten kaynakları ve stresin örgütsel işleyiş içindeki durumları incelemek amacıyla Edirne İl Merkezinde yer alan Valilik, Trakya Üniversitesi, Adliye, İl Özel İdaresi ve Defterdarlıkta görevli kamu çalışanlarından yönetici, memur ve diğer kamu hizmeti yapan 505 personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında, örneklem grubu çalışanlardan erkek çalışanların bayan çalışanlara göre işyerinin fiziksel koşullarından olan aydınlatma, sıcaklık, nem ve gürültü gibi stres oluşturan etkenlerden daha çok etkilendiği, kadın çalışanların erkeklere nazaran daha çok stres faktörleri ile mücadele ettikleri, beşeri ilişkiler düzeyinde 40 yaş altı çalışanların beşeri ilişkilerden kaynaklı strese 40 yaş üstü çalışanlara nazaran daha çok maruz kaldıkları, statüye göre en düşük stres seviyesini sırasıyla işçiler, sözleşmeli personel ve memurlar yaşarken, en yüksek stresi ise yönetici konumundaki çalışanların yaşadığı, yüksek gelire sahip çalışanların düşük gelire sahip çalışanlara oranla daha az stres yaşadığı sonuçlarına ulaşmıştır.

Akgün,²⁵² Emniyet çalışanlarından polislerin stres faktörlerini ve bu stres faktörlerinin polisler üzerinde etkilerini incelemek amacıyla Diyarbakır İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde İl merkezinde görev yapan 3514 personelden 51 amir, 411 memur olmak üzere toplam 462 polis personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanlar üzerinde en çok stres oluşturan faktörler; bazı personele farklı kuralların uygulandığı düşüncesi ve tutarsız yönetimin olması olgusu görülürken, iş kaynaklı stres faktörleri içinde ise en yüksek çalışma saatlerinin fazlalığı ve izinli günlerde iş ile ilgili aktivitelerinin olması olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁵¹ Gürkan Özan Tekin, *Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği*, YYLT, Trakya Üniversitesi, 2010, s. 1, 94, 143-145.

²⁵² Orhan Akgün, *Emniyet Mensuplarında Stres Faktörleri ve Bunların Çalışanların İş Tatmini, Bireysel Verimlilikleri ve Kurumsal Bağlılıkları Üzerine Etkileri*, YYLT, BÜ, 2010, s. 4, 59, 64, 156-157

Ersarı,²⁵³ Erzurum ilinde faaliyet gösteren kamu ve özel banka çalışanlarının iş motivasyonu, iş stresi ve stresle mücadele yöntemlerini incelemek üzere 2010 yılı Haziran ayında Erzurum İlinde faaliyette bulunan bazı özel ve kamu bankalarından 10 bankanın 240 çalışanından 127 çalışan üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanların iş stresi faktörlerinden en çok iş- aile çatışmasının yani işin yoğunluğunun ailevi işlere engel olması durumunu yüksek oranda yaşadıkları sonuçlarına ulaşmıştır.

Gürün,²⁵⁴ motivasyon ile kişilerin hangi faktörlerle motive edildiğini anlatılmasına ilave olarak stres ve nedenleri ile stresin bireysel ve örgütsel boyuttaki sonuçları ile nasıl baş edilebileceğine yönelik öneri geliştirmek amacıyla İstanbul ili Küçükçekmece ilçesinde yer alan bazı polis merkezi ve karakollarda asayişten sorumlu 156 polis memurundan 116' sı üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanlarda iş stresinin nedenleri arasında ücret yetersizliği, rol çatışması ile belirsizliği, performans değerlendirme sistemi, çalışma koşulları, kararlara katılım, çalışma ortamının fiziksel eksiklikleri, işyerindeki yeterli donanım bulunmaması, bürokratik süreçler olarak görüldüğü ve stresin nedenleri ile isteklendirme araçları arasında ilişki olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Başkaya,²⁵⁵ otel işletmelerinde çalışan personel üzerinde stres faktörlerinin tespiti, çalışanlar üzerindeki etkisi ve stresle baş etme yöntemleri ile stres faktörlerinin demografik özelliklere göre ilişkisini belirlemek üzere İstanbul ili Beşiktaş ilçesindeki 5 yıldızlı otellerde görev yapan 109 önbüro personeli üzerinde tarama modeli anket kullanılarak yaptığı araştırmasında, örneklem grubu çalışanlarda stres faktörleri olarak ücret-kariyer, iş yükü ve güvensizliğin bir birine yakın değerde stres faktörleri olarak görüldüğü, kadın önbüro çalışanlarının stres seviyesinin daha yüksek olduğu, duyulan stresin önbüro çalışanın eğitimine bağlı olarak arttığı, çalışma süresine bağlı olarak stres seviyesinin azaldığı sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁵³ Gökür Ersarı, *İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinde Ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü-Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, YYLT, Atatürk Üniversitesi, 2010, s. 2, 113, 156-157.

²⁵⁴ Seçil Gürün, *İşgören Stresinin, Motivasyon Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama (Emniyet Teşkilatı)*, YYLT, BÜ, 2009, s. 2, 117, 203-204.

²⁵⁵ Neriman Şakar Başkaya, *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbuldaki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Önbüro Bölümünde Bir Araştırma*, YYLT, BÜ, 2009, s. 1, 59, 97, 99-100.

Arıkan,²⁵⁶ otel işletmeleri insan kaynakları çalışanlar üzerinde stres oluşturan etmenler, stres kaynakları, stres karşısındaki tavır ile stresle mücadeleye ilişkin yöntemler arasında farklılık olup olmadığının ortaya konulması amacıyla İstanbul'da faaliyet gösteren uluslararası 16 adet beş yıldızlı otellerin insan kaynakları bölümünde çalışan yaklaşık 200 iş görenden 102 insan kaynakları çalışanına tarama modelli anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanlarda en çok stres oluşturan faktörlerin başında iş yükü görülürken bunu ücret ve kariyer faktörü, eğitim ve görevlendirme faktörü ve güvensizlik faktörünün izlediği, yaş ilerledikçe stresin etkisinin azaldığı ve strese karşı kayıtsızlığın arttığına ulaşmıştır.

Bilici,²⁵⁷ konaklama işletmelerinde çalışan personelde stres oluşturan etmenleri, personelin stres karşısında gösterdiği tepkiler ve stresle baş etme yöntemleri ve bunlar arasında farklılık bulunup bulunmadığı belirlemeye yönelik Konya ilinde bulunan 4-5 yıldızlı 4 otelde çalışan personelen 203 çalışan üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanlarda en çok strese iş yükü ile çalışma saatlerindeki fazlalığın yol açtığına ulaşmıştır.

Aytekin,²⁵⁸ bir kamu kuruluşundaki personelin yaşadıkları iş stresi, örgütsel stres faktörleri ve yoğunluk derecelerini belirlemek üzere Sivas Valiliği Defterdarlığı bünyesindeki 564 personelden 200 personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanlarda en fazla stres oluşturan faktörler; çalışma ortamının olumsuz fiziksel koşullarından kirlilik, gürültü ve ısı gibi fiziksel şartlar ile işlerin diğer uğraş alanlarına göre yorucu olması görülürken, otorite yapısından kaynaklı stres faktörleri içinde bağımsız karar alma olanağının sınırlı olması, yapılan işte takdir görülmemesi, adil olmayan yöneticinin olması ve hakkaniyetli terfi sisteminin olmamasının sayıldığı, hizmet sunumu ile ilgili stres faktörleri içinde ise çalışmanın karşılığının alınmaması gibi etkenlerin stres oluşturduğunu sonuçlarında yer vermiştir.

²⁵⁶ Akın Arıkan, *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbuldaki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma*, YYLT, BÜ, 2009, s.1, 102-104, 141, 143.

²⁵⁷ Ahmet Bilici, A., *Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi ve Konya Örneği*, YYLT, Selçuk Üniversitesi, 2009, s. 2, 53, 69.

²⁵⁸ Aynur Aytekin, *Stres Yönetiminin Önemi Ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması*, YYLT, Cumhuriyet Üniversitesi, 2009, s. 2, 135, 231-232.

Gültekin,²⁵⁹ stres kaynaklarının kariyer yönetimiyle etkileşimini belirlemek amacıyla İstanbul'da yerleşik borsa aracı kurumlarında çalışan personelden 98'si üzerinde Sökmen'in²⁶⁰ araştırması için uyguladığı ve Pehlivan²⁶¹ tarafından geliştirilen ve önceden güvenilirlik testi yapılmış olan sorulardan yararlanarak hazırladığı ve uyguladığı anket araştırmasında örneklem grubu çalışanlarında en çok stres faktörü işsel kaynaklı olduğu, çalışanların gelir seviyelerinin stres seviyesinde etkili olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Özdemir,²⁶² Mardin ilinde görev yapan Emniyet Teşkilatı çalışanlarının stres algılarını belirlemek amacıyla Mardin İl Emniyet müdürlüğünde görevli 1065 personelden 216 personel üzerinde anket uygulayarak çalışma yapmıştır. Yaptığı araştırmada, örneklem grubu çalışanlarda en çok alınan ücretin yapılan işi karşılama yeterli olmadığı, takdir edilmemeleri, iş ile ilgili konularda görüşlerine müracaat edilmediği, isteklerine değer verilmediği ve iş ile ilgili yeterli eğitim alınmadığı hususlarının stres kaynaklarını oluşturduğu tespit etmiştir. İşsizlik sonucu bu mesleği seçen personelin tüm örgütsel stres kaynaklarından daha fazla etkilendiği, bayan çalışanların mesleki ilerleme kaynaklı stres faktörlerinden erkeklere oranla daha fazla etkilendikleri sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁵⁹ Fikret Gültekin, *Stres Kaynakları İle Kariyer Yönetiminin Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, YYLT, Dumlupınar Üniversitesi, 2008, s. 3, 111-112, 136, 138.

²⁶⁰ Alptekin Sökmen, *Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma*, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Sayı 2, 2005, ss. 1-27.

²⁶¹ Pehlivan, a.g.e.

²⁶² Sevgi Talas Özdemir, *Emniyet teşkilatında örgütsel stres kaynakları, Mardin İl Emniyet Müdürlüğü uygulaması*, YYLT, Celal Bayar Üniversitesi, 2008, s. 2, 106, 151, 155.

Yıldırım,²⁶³ sınıf öğretmenlerinin örgütsel açıdan stres kaynaklarını tespit etmek ve stresle baş etme yöntemlerini belirleme üzere 2007-2008 öğretim yılında Kilis İl merkezinde MEB'e bağlı olan 32 adet resmi ilköğretim okullarından 20'sinde ve 325 sınıf öğretmeninden 200 sınıf öğretmeni üzerinde Pehlivan²⁶⁴ tarafından geliştirilen stres ölçeğinden de kısmen yararlanarak hazırladığı tarama modeli anketi uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu çalışanlarda en fazla stres oluşturan etmenler içinde, müfettişlerin olumsuz eleştirileri yapmaları, sınıf kalabalıklığı, okuldaki eğitim ve öğretim dışı iş yükü fazlalığı, okul ile ilgili kararlarda öğretmenlerin fikirlerinin sorulmaması, ücret yetersizliği ile dedikodu yapılması etkenlerine yer vermiştir.

Ağma,²⁶⁵ iş yaşamında stresin nedenleri ve olumsuz etkilerini belirlemek amacıyla Çevre ve Orman Bakanlığı ÇED (Çevresel Etki Değerlemesi) ve Planlama Genel Müdürlüğünde 81 personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında görev yapısından kaynaklı stres etkenleri içinde aşırı iş yükü ile ücretin yetersizliği, yetki yapısına ilişkin stres kaynakları içinde üstlerin değerlendirmedeki adaletsiz tutumları, çalışma koşullarına ilişkin stres etkenleri içinde verilen işi yapmadaki zaman baskısı, iş ortamına ilişkin stres etkenleri içinde iş ortamının huzursuz oluşu ile işyerinde dedikodu yapılmasının stres oluşturan etkenler olarak görüldüğü sonuçlarına ulaşmıştır.

Küçük,²⁶⁶ kontrolörlerin iş performansını olumsuz yönde etkileyen stres kaynaklarını belirlemek üzerine 2007 yılında 608 yönetici ve operasyonel hava trafik personelden 107'si üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu personelin en fazla stres faktörü olarak çalışma koşullarını gördükleri sonucuna çalışmasında yer vermiştir.

²⁶³ Figen Doğan Yıldırım, *Sınıf Öğretmenlerinin Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları (Kilis İli Örneği)*, YYLT, Gazi Üniversitesi, 2008, s. 62, 65, 164-165.

²⁶⁴ Pehlivan, a.g.e.

²⁶⁵ Fatma Şafak Ağma, *İş Yaşamında Stres ve Olumsuz Etkileri*, YYLT, Atılım Üniversitesi, 2007, s. 5, 86-87, 89-90, 92.

²⁶⁶ Atilla Küçük, *Stres Yönetimi ve Hava Trafik Kontrolörlerinin Stres Yükü Üzerine Bir Araştırma*, YYLT, Niğde Üniversitesi, 2007, s. 64, 69, 83.

Avcı,²⁶⁷ örgütsel stres faktörlerinin tespit edilmesi ve bu faktörlerin azaltılmasında ve birey üzerinde olası olumsuz etkilerinin kontrol altına alınmasına yönelik yöntemleri belirlemek amacıyla BOTAŞ Genel Müdürlüğünde, Türk Telekom 118 çağrı merkezinde, Batman Askeri Havaalanında ve Batman Devlet Hastanesinde çalışan 1350 personelden 350 çalışan üzerinde yüz yüze anket uygulaması yöntemi araştırmasında, örneklem grubu farklı kurum çalışanlarında çok yoğun stres yaşandığı görüldüğü bundan dolayı çalışanların performansının ve verimliliğinin olumsuz etkilendiği, stresin belli düzey altında olması durumunda isteklendirme ve performanslarının olumsuz etkilendiği ve paralelinde verimlilik düştüğü sonuçlarına ulaşmıştır.

Tiritoğlu,²⁶⁸ turizm sektöründe çalışanların çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörlerini belirlemek ve çalışanlarda çalışma ortamındaki stresin iş bırakma davranışına etkisini belirlemek amacıyla İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı 35 adet konaklama işletmelerinde çalışan 1648 çalışandan 774 kişi üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında, örneklem grubu çalışanlarında en fazla stres oluşturan faktörleri içinde yetersiz maaş ve ücretler, aşırı iş yükü, çalışma saatlerindeki belirsizlik ve işlerin çok kısa sürede bitirilmesi baskısı olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Bayram,²⁶⁹ örgütsel stres kaynaklarından iş stres faktörleri ve örgütsel yönetimindeki uygulamalarını belirlemek ve demografik özelliklere göre değişimini incelemek için Kocaeli ilinde Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi kurumlarda görev yapan 205 rehber öğretmenlerden 121 öğretmen üzerinde anket tarama modeli kullanılarak yaptığı araştırmasında örneklem grubu öğretmenlerde en çok stresi performans değerlendirme ve terfi sisteminden kaynakladığı ve bu durumun erkek öğretmenlerde daha etkili olduğu, eğitim seviyesi yüksek olan öğretmenlerin görev, sorumluluk ve yetki konusunda ise daha çok stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁶⁷ Özlem Avcı, *Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi*, YYLT, Gazi Üniversitesi, 2007, s. 1, 108-111, 113, 136.

²⁶⁸ Esra Tiritoğlu, *Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*, YYLT, Sakarya Üniversitesi, 2006, s. 141-144, 159.

²⁶⁹ Serhat Bayram, *Örgütsel Stres Faktörleri ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*, YYLT, Kocaeli Üniversitesi, 2006, s. 70-71, 99, 118.

Öztemiz,²⁷⁰ uçucu personeli etkileyen örgütsel stres kaynakları ile uçucu personelde görülen stres belirtilerini ortaya çıkarmak için 2003 yılı aralık ayında 150 uçucu personelden 136 erkek personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında, örneklem grubunda en fazla stres kaynağı olarak iş yerinde yeterli internet imkânının olmaması, işin aşırı kırtasiyecilik istemesi, personele verilmesi gereken malzemelerin geç verilmesi ile verilen malzemelerin personelin ölçülerine uymaması ve maaş artışlarından memnun olunmaması sayılırken, bekârların evli çalışanlara oranla, rütbesi yüksek olanın düşük rütbeli personele oranla daha düşük stres yaşadıkları sonuçlarına yer vermiştir.

Yukarıda incelenen 28 adet tez çalışmasında genel olarak görülen başlıca stres kaynaklarının başında ücret veya maaş yetersizliği ile iş yükünün fazla olması etkenlerinin geldiği görülmektedir.

1.2.2. Sağlık Sektöründe İncelenen YYLT Çalışmaları

Sağlık sektöründe stres olgusunu işleyen yayımlanmamış tez çalışmalarından incelenen çalışmalar yayın tarihlerine göre aşağıda sunulmuştur. Bu çalışmalardan;

Bingöl,²⁷¹ Kırklareli Devlet Hastanesinde çalışan hemşirelerin çalışma ortamındaki stres kaynakları ile stresle mücadele yöntemlerini etkileyen durumları incelemek amacıyla görevli 140 hemşireden 120 hemşire üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırma sonucunda en çok stres oluşturan etmenler içinde iş yükünün fazlalığı, aşırı kalabalık servis, hemşire ve yardımcı personel sayısındaki yetersizlik sayılırken, evlilerin bekârlara göre, hizmet süresi az olanın fazla olana göre daha çok stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁷⁰ Ali Bircan Öztemiz, *Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama*, YYLT, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 2004, s. 114-115, 143-144.

²⁷¹ Gülsen Bingöl, *Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*, YYLT, BÜ, 2013, s. 2, 4, 114, 116.

Şan,²⁷² Antalya EAH' si hemşirelerinin yaşadığı stres nedenleri ile yaşanan stresle mücadele etme yöntemlerini belirlemek ve bu yönde yapılacak olan düzenlemelere yön göstermek amacıyla görevli 673 hemşireden 117'si üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmada; örneklem grubu hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe stres düzeyi düştüğü, genç hemşireler ile evli hemşirelerin stres düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Tatmin edici ücret alınması durumunda daha düşük stres yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır.

Tanşu,²⁷³ örgütsel stres kaynaklarının tespit edilmesi ve bu stres kaynaklarının azaltılmasının iş tatmini açısından önemini vurgulamak amacıyla İstanbul ili Anadolu yakasında Sağlık bakanlığına bağlı eğitim ve araştırma hastanesindeki 1118 sağlık personelinde 502 personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında; fiziki çalışma koşulları, ücret ve performans sistemi ve işin yapısından kaynaklı stresle karşı karşıya oldukları, kadın çalışanların erkek personele göre daha çok stres yaşadıkları, genç çalışanların stres düzeylerinin yüksek olduğu, yaş ilerledikçe stresin azaldığı, evli çalışanların stres düzeylerinin yüksek olduğu, eğitim seviyesi yükseldikçe stres düzeyi arttığı sonuçlarına ulaşmıştır.

Koç,²⁷⁴ acil birimde çalışan sağlık personelin iş stresini ve bu stresin çalışanlar üzerindeki etkiyi belirlemek amacıyla Dr. Lütfi Kırdar Kartal EAH acil biriminde çalışan 100 personel üzerinde yüz yüze görüşme ve anket uygulayarak yaptığı araştırmasında, örneklem grubu acil sağlık personelinin iş yükü fazlalığı, personel eksikliği, mesleki risklerden ve ücretlerin yetersizliğinden dolayı yoğun stres yaşandığı sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁷² Nadire Şan, *Stres Nedenleri ve Başa Çıkma Yolları (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği)*, YYLT, BÜ, 2012, s. 2, 25-26, 69, 71.

²⁷³ Melek Tanşu, *Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, YYLT, Yıldız Teknik Üniversitesi, 2009, s. 3, 136, 156, 159, 162.

²⁷⁴ Şerife Rahşan Koç, *Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği)*, YYLT, BÜ, 2009, s. 38-39, 43.

Özbay,²⁷⁵ İstanbul ilindeki askeri hastanelerde görevli hemşirelerin stres nedenlerini ve stresle mücadele yöntemlerini belirlemek amacıyla toplam 115 yönetici hemşireden 99'ü üzerinde yüz yüze görüşme ve anket uygulayarak yaptığı araştırmasında hemşirelerin stres nedenleri içinde iş arkadaşları ile uyumlu bir ekip çalışmasının olmaması, atama, sosyal ve özlük hakların yetersizliği, araç-gereç ve malzemelerdeki yetersizlikler, yönetimdeki diğer personelde sorun yaşama ve maaşların yetersizliği sayıldığı sonuçlarına ulaşmıştır.

1.2.3. Üretim Sektöründe İncelenen YYLT Çalışmaları

Üretim sektöründe stres olgusunu işleyen yayımlanmamış tez çalışmalarından incelenen çalışmalar yayın tarihlerine göre aşağıda sunulmuştur.

Yücel,²⁷⁶ beşeri, teknik ve üretim çıktısı açısından diğer sektörlerden farklılığı bulunan savunma sanayi sektöründeki önde gelen bir işletmedeki personelin çeşitli demografik değişkenlere bağlı olarak gösterdikleri stres düzeyleri arasında fark olup olmadığını tespit etmek ve bu stresi yönetmeye yönelik kişisel ve örgütsel mücadeleyi belirlemek amacıyla 2502 personelden 202 personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında; çalışanlarda en çok stres oluşturan etkenlerin sırasıyla, yükselme ve terfi olanağının olmaması, sözel, fiziksel veya cinsel tacizin olması, düşüncelerin üst amirlerce dikkate alınmaması, işin yapısındaki belirsizlikler ve deneyimli personel eksikliği olarak görüldüğü, gelir düzeyinin çalışılan işletmenin piyasaya göre daha dolgun bir maaş ödemesinden dolayı stres algısı üzerinde etkili olmadığı sonuçlarına ulaşmıştır.

Işık,²⁷⁷ iş stresi ile mobbing arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla İstanbul ilindeki 4 tekstil firmasında çalışan 138 çalışan üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırma sonucunda eğitim seviyesi yüksek, kıdemli ve üst düzeydeki personelin diğer personele oranla daha az strese maruz kaldığı, örneklem grubu çalışanlarda mobbinge maruz kalmanın iş stresini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır.

²⁷⁵ Ebru Özbay, *İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi*, YYLT, Marmara Üniversitesi, 2007, s.4, 57, 144.

²⁷⁶ Ruken Yücel, *İş Yerinde Stres Kaynakları ve Konuya İlişkin Bir Alan Çalışması*, YYLT, Gazi Üniversitesi, 2010, s. 92, 102, 162-163.

²⁷⁷ Emre Işık, *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Uygulama*, YYLT, Yıldız Teknik Üniversitesi, 2007, s. 71, 76, 110, 112.

Canpolat,²⁷⁸ Çalışanların stres düzeylerinin belirlemek ve iş sağlığı hemşiresinin stresle mücadeledeki etkinliğini belirlemek amacıyla Kocaeli ilinde bulunan bir fabrikadaki 90 işçiden 69 işçi üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında daha önce farklı bir işte çalışan personelin stres düzeyleri daha önce herhangi bir işte çalışmayan personele oranla daha yüksek olduğu, ekonomik durumu kötü olan personelin stres düzeyinin daha kötü olduğu, iş yerinin karmaşık yapısını, alınan ücretin yetersizliğini, dinlenme saatlerinin azlığını, çalışma saatlerinin fazlalığını stres kaynağı olarak gören personelin stres seviyelerinin yüksek olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

1.3. Stres Olgusunu İş Yaşamında İşleyen incelenmiş Süreli Yayınlar

Stres olgusunu iş ve sosyal yaşamda işleyen incelenmiş süreli yayın çalışmaları; hizmet sektörü, üretim sektörü ve sağlık sektörü alanlarında gruplandırılarak aşağıda sunulmuştur.

1.3.1. Hizmet Sektöründe İncelenen Süreli Yayınlar

Hizmet sektöründe stres olgusu işleyen süreli yayın çalışmalarından incelenen çalışmalar yayın tarihlerine göre aşağıda sunulmuştur. Bu çalışmalardan;

Kaplanoğlu,²⁷⁹ muhasebe mensuplarında mesleki stresin temel nedenlerini ve mesleki stres sonuçlarıyla ilişkisini araştırma amacıyla Manisa Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı toplam 422 serbest mali müşavirden 319 meslek mensubuna anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda en yüksek stres kaynağının nitel aşırı rol yükünün olduğu bunu rol çatışması, nicel aşırı rol yükü ve kariyer gelişimiyle ilgili endişelerin takip ettiği sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁷⁸ Özlem Canpolat, *Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres İle Baş Etmede Etkililiği*, YYLT, Kocaeli Üniversitesi, 2006, s. 3, 34, 82.

²⁷⁹ Emre Kaplanoğlu, *Mesleki Stresin Temel Nedenleri ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma*, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı 64, 2014, ss. 131-150.

Gürbüz, Doğan, Görmüş, Tokyay, Öztekin ve Engiz,²⁸⁰ değişik sektörlerden; finans, maliye, eğitim, üniversite, sağlık, ulaştırma sektörlerindeki kamu çalışanları üzerinde stresin etkileri incelemek amacıyla Eskişehir’de Milli Eğitim, PTT Başmüdürlük, Üniversite (ESOGÜ), Gelir İdaresi kurumları başta olmak üzere bu kurumlarda çalışan 271 kişi üzerinde anket metodu kullanarak yaptıkları araştırma sonucunda yapılan işin özelliği ile ilgili stres kaynaklarına içinde çalışma saatlerindeki düzensizlik, görev ve sorumluluk alanlarının açık olmaması, işlerin anlamsız bulunuşu, yönetici isteklerinin açık net belirtilmemesi ve iş yerindeki izin problemleri stres kaynağı olarak görüldüğü, yönetici ile ilgili stres kaynakları içinde ise, yöneticilerin işinde yetenekli olmamaları, adil olmamaları, iletişim becerilerinin eksik olması, verdikleri görevleri tam olarak açıklamamaları durumları çalışanlarda stres oluşturan durumlar olarak görüldüğü sonuçlarına ulaşmışlardır.

Güllüoğlu,²⁸¹ Kayseri’de yayın yapan 6 yerel televizyon kanalında çalışan 162 kişiden 62 kişi üzerinde anket yöntemi uygulayarak çalışanların örgütsel stres etkenlerini belirlemeye çalıştığı araştırmasında iş yerindeki stres kaynaklarının başında maddi olanaklar gelirken, bunu terfi, ilerlememe, çalışmalarda takdir edilmeme gibi etkenlerin takip ettiğini ve yerel televizyon çalışanlarının stres kaynakları ile çalıştıkları departmanlar ve çalışan cinsiyetine arasında anlamlı bir istatistiksel bir ilişki olmadığı, aynı şekilde çalışanların eğitim düzeyi ile stres kaynakları arasında anlamlı bir fark olmadığı ve çalışanların yaşı ile stres kaynakları arasında anlamlı bir bağın bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

²⁸⁰ Hüseyin Gürbüz, Rüveyda Doğan, Elif Görmüş, Gamze Pelin Tokyay, Dilara Öztekin, Gökhan Engiz, *Kamu Çalışanlarının Stres Düzeylerinin Ölçülmesi ve Eskişehir Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, ESOGÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2014, ss. 113-132.

²⁸¹ Özlem Güllüoğlu, *Yerel televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri ilinde Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Cilt II, Sayı 43, 2012, ss. 77-104.

Koçyiğit, Bal ve Öztürk²⁸² tarafından muhasebe meslek mensuplarının stres kaynaklarının belirlemek üzere Ankara ilinde 2008 yılı Kasım ayı itibariyle 7.566 meslek mensubu içinden basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 462 meslek mensubu üzerinde anket uygulayarak yaptıkları araştırmalarında örneklem grubunda en fazla stres kaynakları arasında çalışma saatlerinin uzunluğu, mevzuatın karışıklığı yer alırken, demografik değişkenlerden yaş ve meslekteki çalışma süresi ile stres kaynaklarından etkilenme arasında anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Özcan, Alpar, Ciğer ve Algür,²⁸³ Antalya ilindeki seyahat acenteleri çalışanlarının stres kaynaklarını, strese neden olan belirtileri ve stresin neden olduğu fiziksel ve ruhsal etkilerini incelemek amacıyla İl genelinde 406 A grubu seyahat acentesinde 2436 kişi çalıştığı varsayılarak 199 çalışana anket uygulayarak yaptıkları çalışmalarında en yüksek derecede etkili olan stres faktörünün kişinin kendisini yorumlayış tarzından kaynaklandığı, kadın çalışanların erkeklere oranla stresten daha fazla etkilendikleri, stresin kaynakları, belirtileri ve sonuçları arasında pozitif bir bağ olduğu, iş, sosyal ve fiziksel çevre ile kişinin kendisinden kaynaklanan stresin, iş birliği sağlayamama ve yorgunluk belirtileri göstererek strese neden olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

²⁸² Seyhan Çil Koçyiğit, Emine Çına Bal, Veli Öztürk, *Muhasebe Meslek Mensuplarının Örgütsel Stres Kaynaklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği*, ESOGÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 1, 2010, ss. 253-275.

²⁸³ İrfan Özcan, M. Özer Alpar, Ayşegül Ciğer, Seden Algür, *Antalya Şehrindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:9, Sayı:33, 2010, ss. 41-67.

Soysal,²⁸⁴ hizmet ve üretim işletmelerinde çalışan personelin stres kaynaklarını ve etkinliğinde çalışılan sektörlerin etkililiğini belirlemek amacıyla Kahramanmaraş ve Gaziantep illerinde küçük ve orta ölçekli yapıdaki 23 hizmet işletmesi ve 45 üretim işletmesinde görevli yönetici ve personel pozisyonundaki 123 kişi üzerinden 100 çalışan üzerinde daha önce Pehlivan²⁸⁵ ve sonrasında Sökmen²⁸⁶ tarafından geliştirilen stres ölçeğini temel alarak uyguladığı anket araştırmasında örneklem grubu sektör çalışanlarında üretim sektöründe çalışanlar içinde en fazla stres kaynağı çalışma sürelerinin fazlalığı, işin sıkıcı olması, işyerinin kalabalık oluşu, çalışma ortamındaki gürültü, iş yükünün ağır oluşu, ücret yetersizliği, beklentilerin net olmayışı, sorumlulukların endişe oluşturması, personel değerlendirme sürelerinde adaletsizlik ve çalışma karşılığını alamamak olarak tespit etmiştir. Hizmet sektöründe ise en çok stres kaynağı olarak çalışma sürelerinin uzunluğu ile çalışmanın karşılığını almamak olarak görüldüğü, üretim sektörü çalışanlarının hizmet sektörü çalışanlarına göre stres seviyelerinin daha yüksek olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Gök,²⁸⁷ örgütsel stres kaynaklarını belirlemek ve işgörenlerin örgütsel stres etkenlerine ilişkin algılarını değerlendirmek üzere İstanbul ilinde faaliyet gösteren 12 farklı banka şubesinde çalışan 400 kişiden 228 kişi üzerinde yaptığı araştırmasında çalışanların iş stresine neden olan etmenleri örgüt içi, örgüt dışı ve bireysel etmenler olarak sınıflandırarak bunlar içinde en çok stres kaynağının örgüt dışı faktörlerden olan işin niteliği, ülke ekonomisindeki olumsuz durumlar ve işletmelerin küçülme politikaları olarak tespit ederek araştırmaya katılan katılımcıların örgüt dışı stres faktörlerini diğer faktörlere oranla daha fazla stresör olarak algılandığı sonucuna ulaşmıştır. Gök, yine çalışmasında çalışanların ücret düzeyinin yükselmesinin stres algılarını etkileyerek daha az sayıda stres faktörlerini stresör olarak algılamalarına neden olduğunu bu açıdan ücretin katılımcı çalışanlar üzerindeki stresi azaltıcı veya artırıcı etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

²⁸⁴ Soysal, *Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma*,.....,ss. 333-359.

²⁸⁵ Pehlivan, a.g.e.

²⁸⁶ Sökmen, a.g.e.

²⁸⁷ Sibel Gök, *Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres*, Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt XXVII, Sayı 2, 2009, ss. 429-448.

Akova ve Işık,²⁸⁸ stres kavramı ve stresin birey üzerindeki birtakım etkilerini incelemek üzere 2006 tarihinde İstanbul ilinde faaliyet gösteren toplamda 10.268 çalışmanı olan 31 adet otel işletmesinden 3 otel işletmesindeki toplam 380 çalışan üzerinde yaptıkları anket çalışmasında çalışanlar tarafından örgüt kaynaklı stres faktörlerinden en fazla maaş ve ödemelerin azlığı stres kaynağı olarak görülürken bunu zaman darlığı ve iş yükünün fazlalığı ile gelişim alanları ve terfi gibi durumların takip ettiğini belirtmişlerdir.

Özkaya, Yakın ve Ekinci,²⁸⁹ stres seviyesi, iş doyumu ve demografik özellikler arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere Celal Bayar üniversitesinde çalışan 42 idari ve 44 akademik personel olmak üzere 86 kişi üzerinde anket uygulayarak yaptıkları araştırma sonucunda örneklem grubu içinde erkek personelin kadın personelden, bekâr personelin evli personelden, yaşı 20-30 arasında olan personelin daha üst yaş grubundaki personelden ve toplam çalışma süresi 1-5 yıl olan personelin daha uzun çalışma süresine sahip personelden daha fazla stres düzeyine sahip olduğu ancak iş doyumun daha yüksek olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Yılmaz ve Murat,²⁹⁰ ilköğretim okulu yöneticilerinde iş doyumu ile örgütsel stres arasındaki bağıntıyı tespit edebilmek amacıyla 2005-2006 eğitim-öğretim yılında Gaziantep ili Şahinbey ve Şehitkâmil merkez ilçelerinde resmi ve özel okulda görevli toplam 510 okul yöneticiden 284 ilköğretim okulu yöneticisi üzerinde Pehlivan'ın²⁹¹ doktora tezi için hazırladığı stres ölçeğinin güvenilirliği test ederek Cornbach's Alpha katsayısını 0,93 olarak hesapladıkları anketi kullanarak yaptıkları araştırma sonucunda yöneticilerin iş doyumu ile örgütsel stres kaynakları arasında düşük seviyede negatif anlamlı bir bağıntı olduğu, en fazla otorite yapısına ilişkin stres kaynaklarından etkilendikleri sonucuna ulaşmışlardır.

²⁸⁸ Orhan Akova, Kerim Işık, *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 15, Sayı 1, Yıl 2008, ss. 17-44.

²⁸⁹ Meltem Onay Özkaya, Volkan Yakın, Tuğba Ekinci, *Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma*, Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2008, ss. 163-179.

²⁹⁰ Zeynep Yılmaz, Mehmet Murat, *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 18, Sayı: 2, Yıl 2008, ss. 203-222.

²⁹¹ Pehlivan, a.g.e.

Kaya ve Keskin,²⁹² yöneticilerin yönetsel stres kaynakları ile strese yatkınlık düzeylerini belirlemek amacıyla Erzurum ilinde Bankacılık, Eğitim ve diğer alanlarda çalışan 312 orta ve üst kademe yöneticilerden 122 yönetici üzerinde anket yöntemi kullanarak yaptıkları araştırmalarında kariyer geliştirmenin araştırmaya konu olan yöneticilerin tümünde stres oluşturduğu, örgütsel rol ve örgüte dışarıdan müdahale yapılması durumlarında erkek yöneticilerin stres düzeyi kadın yöneticiye göre yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Aksoy ve Kutluca,²⁹³ stresin iş yaşamı üzerindeki etkilerini ortaya çıkarma amacıyla 2003 yılında Malatya, Adıyaman, Kahramanmaraş, Tunceli ve Elazığ il merkezleri ve ilçelerinde bulunan askerlik şubelerindeki görevli toplam 284 subay, astsubay ve sivil personelden 266'sı üzerinde anket uygulanmak suretiyle yaptıkları çalışmalarında örgüt içi stres düzeyinin yüksek olduğu bunun başlıca nedenleri arasında örgüt içi çatışma ve uyumsuzluk olması, iş bölümünün olmaması, iş yükünün fazla olması, ücret yetersizliği, çalışanlar ve hizmet verilen vatandaşlar olan iletişimin yetersizliği ve çalışanların bireysel özelliklerinden kaynaklandığını sonuçlarına ulaşmışlardır.

Aydemir,²⁹⁴ bankacılık sektöründe çalışan yönetici ve işgörenlerin stres düzeylerini, stres kaynaklarını ve stresle başa çıkma yollarını tespit etme amacıyla Bilecik ilinde faaliyet gösteren beş bankanın şube yöneticileri ve işgörenlerinden oluşan toplam 75 işgöreninden 40'ı üzerinde yaptığı araştırmasında çalışanlar ve yöneticilerde strese en fazla çalışma ortamındaki gürültü, sigara dumanı ve kokusu gibi fiziksel etmenlerin kaynaklık ettiği tespit etmiştir. İşini seven işgören ve yöneticilerin işini sevmeyen işgören ve yöneticilere oranla daha az stres yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır.

²⁹² M. Dursun Kaya, Gülümser Keskin, *Yöneticilerin Yönetsel Stres Kaynakları ve Strese Yatkınlık Düzeyleri: Erzurum'da Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 11, Sayı 1, Yıl 2008, ss. 371-388.

²⁹³ Ali Aksoy, Fahrettin Kutluca, *Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 49, Turan Yazgan'a Armağan Özel sayı, 2005, ss. 457-486.

²⁹⁴ Muzaffer Aydemir, *Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Düzeyi, Kaynakları ve Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma*, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 49, Turan Yazgan'a Armağan Özel sayı, 2005, ss. 487-505.

Sökmen,²⁹⁵ in Adana ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görevli üst kademe ve orta kademe yöneticilerinin stres nedenleri ile yoğunluğunda cinsiyet faktörünün etkisi olup olmadığını tespit edebilmek için bu otel işletmelerindeki yönetici pozisyonundaki 93 kişiden 62'si üzerinde Pehlivan²⁹⁶ tarafından geliştirilen stres ölçeğinden faydalanarak bir çalışma yapmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını da yaptığı ve stres ölçeğinin güvenilirliğinde dikkate alınan Cronbach Alpha değerlerini 0,89 olarak bulduğu araştırmasında yöneticilerde stres kaynağı olarak; farklı kişilerin farklı beklentiler içinde olması, uzun çalışma saatleri, işyerindeki dedikodu, müşterilerin haksız talepleri, üstlerle anlaşmazlık, önemli kararlar verme zorunluluğu, yöneticilerin teşvik etmemesi, iş ortamındaki huzursuzluk, iş ortamının gürültülü olması, moral bozukluğu ve çalışmanın karşılığının alınmamasını saymıştır. Araştırmaya katılan kadın yöneticilerin ise erken yöneticilerden daha az oranda stres içinde oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Gümüştekin ve Öztemiz,²⁹⁷ çalışanların stres kaynakları ve stres belirtilerini incelemek üzere 2003 yılı Aralık ayında Türk Silahlı Kuvvetleri bünyesindeki bir bölgede pilot olarak görev yapan 150 uçucu personelden 136 erkek personel üzerinde anket uygulayarak yaptıkları çalışmalarında en çok stres oluşturan faktörün maddi olanaklar etkeni olduğu, bu etkeni özverili çalışma sonunda takdir edilememe ve ödüllendirilmeme takip ettiğini tespit etmişlerdir.

²⁹⁵ Sökmen, a.g.e.

²⁹⁶ Pehlivan, a.g.e.

²⁹⁷ Gülten Eren Gümüştekin, Ali Bircan Öztemiz, *Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama*, ERÜ İİBF Dergisi, Sayı: 23, 2004, ss. 61-85.

Tarakçıoğlu,²⁹⁸ konaklama işletmesi yöneticilerinin stres nedenlerini Bursa yöresindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 87 orta ve üst düzey yöneticiden 62 yönetici üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında farklı kişilerin yöneticilerden farklı beklentiler içinde olması, çalışma saatlerini uzun olması, müşterilerin haksız talepleri, iş yerinde dedikodu yapılması, önemli karar verme zorunluluğu, üstlerle olan anlaşmazlık, teşvik edilmeme, iş ortamındaki huzursuzluk, iş ortamındaki gürültü, çalışma karşılığının alınmaması ve moral bozukluğu gibi etkenlerin yöneticiler üzerinde stres kaynağı olduğu, erkek yöneticilerin kadın yöneticilere oranla daha stresli oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Aydın,²⁹⁹ otel işletmelerindeki işgörenlerin karşılaştıkları stres kaynaklarını belirlemek amacıyla Ege Bölgesindeki İzmir, Aydın, Manisa, Uşak, Denizli ve Afyon illerinde yer alan 4-5 yıldızlı 35 oteldeki çalışanlardan 792'si üzerinde anket uygulayarak yaptığı çalışmada örneklem grubu işgörenlerin çalışma koşullarından kaynaklanan stres faktörleri içinde en fazla sırasıyla ücret yetersizliği ve dengesizliği, aşırı iş yükü, çalışma saatlerindeki belirsizlikler, işlerin çok kısa sürede bitirilmeme baskısı, iş ortamı ışıklandırma yetersizliği ile iş arkadaşları ve yöneticiler tarafından cinsel tacize uğramayı stres kaynağı olarak gördükleri ve örneklem grubu işgörenlerin genelinde yoğun stres faktörleri ile karşılaştıkları sonucuna ulaşmıştır.

Cam,³⁰⁰ kamu kurumundaki bayan çalışanların yaşadıkları stres ve stresin sonuçlarını belirlemek üzere 2002/Aralık tarihinde Ülke genelinde 1000 çalışanı olan ve araştırmanın yapıldığı Bilet Kontrol Dairesindeki 26 çalışandan rastgele seçilen 12 kadın personel üzerinde bire bir görüşme yöntemini kullanarak yaptığı çalışmada, örneklem grubu çalışanlarda çalışma ortamı ve koşulları, ücretler ile ast ve üst ilişkilerini stres kaynağı olarak gördükleri sonuçlarına ulaşmıştır.

²⁹⁸ Serdar Tarakçıoğlu, *Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, Yıl 2004, ss. 183-201.

²⁹⁹ Şule Aydın, *Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması*, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 4, Yıl 2004, ss. 1-21.

³⁰⁰ Erdem Cam, *Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar*, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, 2004, ss.1-10.

Yukarıda incelenen hizmet sektörüne yönelik süreli yayın çalışmasından kamu boyutunda genelde en çok ücret yetersizliği, iş yükü ve iletişim yetersizliği, özel sektör genelinde ise kamu sektöründeki stres kaynaklarına ilave olarak uzun çalışma süreleri ve zaman baskısı stres oluşturan etkenlerin başında yer almaktadır.

1.3.2. Sağlık Sektöründe İncelenen Süreli Yayınlar

Sağlık sektöründe stres olgusunu işleyen süreli yayın çalışmalarından incelenen çalışmalar yayın tarihlerine göre aşağıda sunulmuştur. Bu çalışmalardan;

Önder, Aybas ve Önder,³⁰¹ hemşirelerin stres düzeyine etki eden stres faktörlerinin öncelik sırasını belirlemek amacıyla bir üniversite hastanesinin farklı bölümlerinde çalışan 32 hemşire üzerinde anket uygulayarak yaptıkları araştırma sonucunda, en çok stres oluşturan faktörlerin iş yükünün fazlalığı, hastalara uygulanan tedavideki belirsizlikler ve hastaların acı çektiklerini görmek olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Özen,³⁰² örgütsel stresin hemşirelerin cinsiyeti üzerine etkisi belirlemek üzere Zonguldak ilinde faaliyet gösteren dört hastanede görevli ve araştırmaya katılmak isteyen 270 hemşireden 191 hemşireye anket uygulayarak tarama model ile yaptığı araştırmasında, bayanların aşırı iş yükü, rol çatışması, işin gereklerine olan inanç eksikliği, iş konusunda kaygı duyma, psikolojik yakınmalar, şef destek eksikliği, sağlık şikâyetleri, iş arkadaşları destek eksikliği gibi etkenlerden; erkekler ise rol belirsizliği, iş doyumundaki eksiklik, sorumluluk, işyerinden ayrılamama, işle ilgili kararlara katılamama ve gelecek belirsizliği gibi konularda daha çok stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşmıştır.

³⁰¹ Güler Önder, Meryem Aybas, Emrah Önder, *Hemşirelerin Stres Seviyesine Etki Eden Faktörlerin Öncelik Sırasının Çok Kriterli Karar Verme Tekniği ile Belirlenmesi*, Uşak Üniversitesi İİBF Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, Yıl 2014, ss. 21-35.

³⁰² Hasan Özgür Özen, *Çalışanların Cinsiyetine Göre Örgütsel Stresten Etkilenme Düzeyleri: Zonguldak İlinde Görevli Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma*, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, Cilt 4, Sayı 8, Yıl 2013, ss. 74-95.

Aydın, Çolak, Balcı ve Kartal,³⁰³ örgütsel stres seviyesi ve stres düzeylerini etkileyebilecek sosyo demografik değişkenlerin neler olduğunu belirlemek için 27 ildeki 120 adli tıp uzmanı ve asistanından 113'üne e-mail yoluyla anket uygulayarak araştırma yapmışlardır. Yaptıkları araştırma sonucunda örneklem grubu adli tıp uzman ve asistanlarında en çok stres kaynağı olarak üstlenilen sorumluluk ve aşırı iş yükü olarak görülmüştür. Stres kaynaklarından etkilenme açısından cinsiyet bazında anlamlı bir fark olmadığı sonuçlarına ulaşmışlardır.

Kanbay ve Üstün,³⁰⁴ Kars ve Artvin illerinde hemşirelerin iş ortamıyla ilgili tanımladıkları stresörler ve kullandıkları stresle baş etme yöntemlerini incelemek amacıyla Kars ve Artvin Devlet Hastanelerinde çalışan 170 hemşireden 119 hemşire üzerinde anket uygulayarak yaptıkları araştırma sonucunda, örnekleme oluşturan hemşirelerde en çok mesleki riskler, iş yükü ve kalabalık servisler gibi yönetsel sorunların stres oluşturduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Türk, Eroğlu ve Türk,³⁰⁵ çalışma hayatında stres oluşturan faktörleri ele almak ve bu faktörlerin çalışan üzerindeki etkilerini değerlendirmek amacıyla 84 personelin çalıştığı Geyve Devlet Hastanesindeki 30 personel üzerinde yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulayarak yaptıkları araştırma sonucunda çalışanlarda en çok işin taşıdığı risk, çok fazla sorumluluk, aşırı uykusuzluk - dengesiz uykusuzluk, gürültü ve ses, sözlü saldırılarla karşılaşma durumu, iş ortamında huzursuzluk ve dedikodu ile fiziksel saldırıya uğrayabilme düşüncesinin çalışanların stres düzeylerini arttırıcı etkenlerin başında olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

³⁰³ Berna Aydın, Başar Çolak, Yasemin Balcı, Mehtap Kartal, *Adli Tıp Uzman ve Asistanlarında Örgütsel Stres Düzeyi ve Etkileyen Faktörler*, Adli Tıp Bülteni, Cilt 15, Sayı 2, 2010, ss. 53-58.

³⁰⁴ Yalçın Kanbay, Besti Üstün, *Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı ile İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi*, DEÜ Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, Cilt 2, Sayı 4, 2009, ss. 155-161.

³⁰⁵ Kartal Türk, Cemal Eroğlu, Dilek Türk, *T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği*, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2008, ss. 1-17.

Özaltın ve Nehir,³⁰⁶ Ankara ilindeki hastanelerin yoğun bakım servislerinde çalışan hemşirelerin iş ortamındaki stres etkenleri ve stres ile baş etme yöntemlerini belirlemek amacıyla 208 yoğun bakım hemşiresi üzerinde anket uygulayarak yaptıkları araştırmada, alınan ücretin işe göre yetersiz görüldüğü, en fazla iş yükü ve kritik hasta bakımıyla ilgili iş stresinden etkilendikleri sonuçlarına ulaşmışlardır.

Karahan, Gürpınar ve Özyürek,³⁰⁷ cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin stres kaynakları tespit edebilmek amacıyla Afyon il merkezindeki hastanelerin cerrahi servisindeki 99 hemşireden 91 hemşire üzerinde anket kullanılarak yaptıkları araştırma sonucunda hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ile stres kaynaklarının karşılaştırılmasında insan ilişkilerinden kaynaklanan sosyal stres kaynakları ile gürültü ve hava kirliliğini de içine alan fiziksel çevreden kaynaklı stres kaynakları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Altı yıl ve daha fazla çalışan hemşirelerin stres kaynaklarından etkilenmeleri hizmet yıl az olanlara göre daha fazla olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Şahin ve Erigüç,³⁰⁸ hastane yöneticilerinin yönetsel stres nedenleri, stres belirtileri ve stresle mücadele etkinliklerinin yöneticilerin cinsiyet, yönetsel pozisyon ve eğitim durumları değişkenlerine göre değerlendirilmek amacıyla ülke geneli Sağlık Bakanlığına bağlı genel hastanelerde çalışan yönetsel pozisyondaki başhekim, başhekim yardımcısı, hastane müdürü, hastane müdür yardımcısı, başhemşire ve başhemşire yardımcısı unvanlı 1832 hastane yöneticisinden 504'ü üzerinde anket uygulayarak araştırma yapmışlardır. Yaptıkları araştırma sonucunda; erkek yöneticilerin, başhekimlerin ve tıpta uzmanlık eğitimi almış yöneticilerin iş yükünün fazlalığı ve zaman baskısından dolayı diğer yöneticilere ve bayan yöneticilere oranla daha fazla stres yaşadıkları, denetleme ve koordinasyon boyutunda ise bayan

³⁰⁶ Gülten Özaltın, Sevgi Nehir, *Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri Ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin Belirlenmesi*, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 10, Sayı 3, Yıl 2007, ss. 60-68.

³⁰⁷ Atilla Karahan, Koray Gürpınar, Pakize Özyürek, *Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 3, Sayı 1, Yıl 2007, ss. 27-44.

³⁰⁸ Hülya Şahin, Gülsün Erigüç, *Hastane yöneticilerinin Yönetsel Stres Kaynakları Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri*, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, Yıl 2000, ss. 21-53.

yöneticilerin diğer yöneticilere oranla daha çok stres yaşadıkları, yetki ve sorumluluk açısından özellikle bağımsız karar almanın sınırlı oluşu, göreve dayalı yetkilerin yetersiz oluşu ve kararlara katılamama ile yetersiz maaş nedenlerinden dolayı başhemsire yardımcısı unvanlı yöneticilerin diğer unvanlı yöneticilere oranla daha fazla stres yaşadıkları görülmüştür. Yetersiz maaştan dolayı lisans düzeyinde eğitilmiş yöneticilerin diğer yöneticilere göre daha çok stres yaşadıklarını tespit etmişlerdir.

Yukarıda sağlık sektöründe incelenen 8 adet süreli yayın çalışmasının genelinde en çok iş yükünün fazla oluşu stres kaynağı olarak görülmektedir.

1.3.3. Üretim Sektöründe İncelenen Süreli Yayınlar

Üretim sektöründe stres olgusunu işleyen süreli yayın çalışmalarından incelenen çalışmalar yayın tarihlerine göre aşağıda sunulmuştur. Bu çalışmalardan;

Yamuç ve Türker,³⁰⁹ çalışanlarda strese neden olan değişkenleri, cinsiyet farklılıklarını da dikkate alarak incelemek amacıyla İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren bir üretim işletmesinde araştırma yapmışlardır. 21 kadın ve 21 erkekten oluşan toplam 42 çalışan üzerinde yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ve anket uygulayarak yaptıkları çalışmada; değerlendirmede adaletsizlik yapılması, ücretin yetersiz oluşu, iş yükünün fazla olması durumlarının çalışanlarda en çok stres oluşturan faktörler olduğunu, kadın çalışanların cinsiyet ayrımcılığı içeren ek bir stres faktörü ile karşı karşıya olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

³⁰⁹ Yamuç, V. A., Türker, D., a.g.e. ss. 389-423.

Aydın, Akyüz, Üçüncü ve Taşdemir,³¹⁰ çalışanların stres düzeyini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla Trabzon ilinde faaliyet gösteren küçük ve orta büyüklükteki mobilya ve kereste sektöründeki 31 adet işletmede çalışan 208 çalışan üzerinde anket uygulayarak yaptıkları araştırmalarında; çalışanlarda, örgütsel faktörler içinde; çaba karşılığında tam olarak ödüllendirilmeme, sürekli başarılı olunma isteği, yıllık izinlerin kullandırılmaması, elde edilmesi gereken hakların verilmemesi durumlarının strese düzeyini arttırdığı, işletme içi iletişim kaynaklı faktörler içinde ise; iş yerinde dedikodu yapılması, çalışma arkadaşları ile olan sürtüşmeler veya aşırı samimiyet, üstlerle olan iletişim yetersizliği durumlarının strese düzeyini arttırdığı sonuçlarına ulaşmışlardır.

Gökdeniz,³¹¹ üretim sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynaklarını belirlemek ve mobilya sektöründe olan etkilerini belirlemek için Ankara ilindeki mobilya sektörü çalışanlarından 100 kişi üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında çalışanları etkileyen stres kaynaklarını; yetkilerin yetersizliği, yeterli araç ve gereçlerin olmaması, işletme içi yardımlaşma ve dinlenme faaliyetlerindeki eksiklikler ile iş saatine sığmayan iş yükünün olması, bilgi ve yeteneklerin iş için kullanılmaması ile mesleki statünün düşüklüğü olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Okutan ve Tengilimoğlu,³¹² çalışma ortamındaki stresi ve stresle baş etme yöntemlerini belirlemek üzere 2001/Eylül tarihinde T.C. Devlet Demiryolları Ankara Bölge Müdürlüğü Marşandiz Logo Bakım Atölyelerinde çalışan 604 işçi ve memur personelden 300 personel üzerinde anket uygulayarak yaptığı araştırmasında memur ve işçi personelde iş yoğunlunun fazla olması, çalışma ortamındaki ısı ve aydınlatmanın kötü oluşu, işleri belli bir zamanda bitirme zorunluluğu ile yeterli araç ve gereçlerin olmayışı; iş ve iş ortamından kaynaklanan stres faktörleri olarak tespit edilmiştir.

³¹⁰ Aytaç Aydın, Işıl Akyüz, Kemal Üçüncü, Taner Taşdemir, *İşletme İçi Faktörlerin Çalışanların Stres Düzeyi Üzerine Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt 13, Sayı 1, Yıl 2011, ss. 23-40.

³¹¹ İsmail Gökdeniz, *Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 13, Yıl 2005, ss. 173-189.

³¹² Okutan, Tengilimoğlu, a.g.e., ss. 15-42.

Yukarıda incelenen hizmet, sağlık ve üretim sektörü çalışmalarının geneline ilişkin değerlendirme yapılmak istendiğinde genel olarak çalışanlarda iş yükü ve ücretin yetersiz oluşunun stres oluşturduğu görülmektedir.

1.4. Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Personelin Yönetmel ve Personel Sorunlarına Yönelik İncelenen Yayınlar

Sosyal güvenlik alanında çalışan personelin yönetmel ve personel sorunlarına değinen çalışmaları SGK çatısı altında toparlayarak taramak istediğimizde bu sorunlara değinen doğrudan bir çalışma yapılmadığını görmekteyiz. Öyle ki YÖK tez tarama sayfasından 2006-2016 yılları arasını kapsayan dönemler için “Sosyal Güvenlik Kurumu” konu başlığı olarak tezleri taramak istediğimizde karşımıza çıkan sonuç sayısı 23 çalışma olarak gelmektedir. Sonuçların Sosyal Güvenlik Kurumunun personel ve yönetmel sorunlarına eğilmekten öte genelinin SGK’ nın mali durumu, hizmet sunduğu kesim ve hizmet sunulan alanlara dönük çalışmalar olduğunu görmekteyiz³¹³. Google Akademik tarama motorundan “Sosyal Güvenlik Kurumu” olarak yapılan taramalarda ise çıkan sonuç sayısı 16 olup,³¹⁴ YÖK tez tarama sonucunda ulaşılan sonuçlarla neredeyse benzerdir. Summon akademik arama motoru ile tüm kaynaklarda “Sosyal Güvenlik Kurumu” çalışma başlığıyla yapılan taramalarda ise bulunan çalışma sayısı 3 olup, genelinin sosyal güvenlik politikaları ile ilgili olduğu görülmektedir.³¹⁵ Bu genel tarama sonuçları bize sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personelinin çatı kurumu SGK’ nın yönetmel ve personel sorunlarına değinen çalışmaların neredeyse olmadığı göstermektedir.

³¹³YÖK, Tez Merkezi, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> , Erişim Tarihi : 03.11.2016.

³¹⁴Google Akademik, https://scholar.google.com.tr/scholar?start=0&q=t%C3%BCm%C3%BCba%C5%9Fl%C4%B1kta:+%22sosyal+g%C3%BCvenlik+kurumu%22&hl=tr&as_sdt=0,5&as_ylo=2006&as_yhi=2016&as_vis=1, Erişim Tarihi: 03.11.2016.

³¹⁵ Bitlis Eren Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, [http://beu.summon.serialssolutions.com/search?s.q=%22sosyal+g%C3%BCvenlik+kurumu%22#!/search?ho=t&rf=PublicationDate,2005-12-31:2016-12-31&l=tu-TU&q=\(TitleCombined:\(%22sosyal%20g%C3%BCvenlik%20kurumu%22\)\)](http://beu.summon.serialssolutions.com/search?s.q=%22sosyal+g%C3%BCvenlik+kurumu%22#!/search?ho=t&rf=PublicationDate,2005-12-31:2016-12-31&l=tu-TU&q=(TitleCombined:(%22sosyal%20g%C3%BCvenlik%20kurumu%22))) , Erişim Tarihi: 03.11.2016

Yapılan incelemeler sonucunda SGK' nın yönetsel ve personel sorunlarına çalışmaları içinde kısmi olarak da değinen araştırmacılardan bazıları ile bu sorunları dile getiren sendika temsilcilerinin yaptıkları değerlendirmelere aşağıda yer verilmiştir.

Tınaz, Gök ve Karatuna,³¹⁶ bir grup sosyal güvenlik kurumu çalışanının, işyerinde psikolojik tacize maruz kalma, taciz türleri, nedenleri ve tacizle mücadele yöntemleri konusundaki algılarını belirlemek amacıyla SGK' nın İstanbul Anadolu yakası merkezlerinde çalışan 589 kişi üzerinde soru formu aracılığıyla yaptığı çalışmalarında en fazla karşılaşılan taciz davranışlarının, işin aşırı düzeyde izlenmesi gibi işe yönelik davranışlar olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Onay ve Ergüden,³¹⁷ örgütsel-yönetsel motivasyon uygulamalarının çalışanların performans ve verimliliği üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemek amacıyla Manisa Sosyal Güvenlik Kurumu bünyesinde çalışan 195 kişi üzerinde anket uygulayarak yaptıkları çalışmalarında kurumda örgütsel-yönetsel motivasyon uygulamalarının hem verimlilik hem de performans üzerinde önemli bir etkisi olduğunu; çalışanları yaptıkları işte daha fazla motive olmalarını sağlayacak en önemli etkenlerin ise “ücret” ve “takdir edilme” olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Altın,³¹⁸ ülkemiz sosyal güvenlik sisteminin oluşum sürecine yönelik analiz çalışmasında, insan kaynakları açısından yaşanan zorluklara değinerek farklı norm, yönetim, kurum kültürü, standartlar ve kanunlara bağlı olarak görev yapan üç farklı Sosyal Güvenlik Kuruluşunun, SGK çatısı altında yeni bir kurum ve kurum kültürünü, geçiş süresi olan üç yıllık bir süre içinde oluşturmanın zorluğunu belirtmiştir. Nitelikli personel ihtiyacının karşılanmasının, merkez ve taşra teşkilatları arasındaki etkin ve uyumlu çalışmanın önemini vurgulanmıştır.

³¹⁶ Pınar Tınaz, Sibel Gök, Işıl Karatuna, *Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanlarının İşyerinde Psikolojik Taciz Algıları: Yaygınlık, Türler, Nedenler ve Bireysel Mücadele Yöntemleri*, Çalışma İlişkileri Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2013, ss.39-53.

³¹⁷ Meltem Onay, Sevinç Ergüden, *Örgütsel-Yönetsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Manisa - Sosyal Güvenlik Kurumu*, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2011, ss.221-230.

³¹⁸ İsmail Altın, *Sosyal Güvenlik Sistemi ve Türkiye Sosyal Güvenlik Sistemi'nin Süreç Analizi*, YYLT, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 2010, s.3- 4, 92-93.

Sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personelinin ana çalışma kurumu olan SGK' nın yönetsel ve personel sorunlarına sendikal yönden yapılan değerlendirmelere baktığımızda ise;

SGK personelinin sorunlarıyla ilgili açıklama yapan dönemin Büro Memur-Sen Genel Başkan Yardımcısı Nihat Tunç; sunulan hizmetlerle yaklaşık 80 milyon vatandaşı mutlu eden SGK personelinin haksızlıklar nedeniyle mutlu olmadığını, fazla mesai ücreti, ikramiye ve ek ödemelerinin kaldırıldığını, bundan dolayı personelinin başka kurumlara geçmek istediklerini, ikramiyeler ile fazla mesai ücretlerini kaldıran 666 sayılı KHK'nin (Kanun Hükmünde Kararname) mali hakları ilgilendiren hükmünün Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edildiğini, ikramiyelerin ödenmesine yönelik kazanılan bireysel davaların olduğunu buna rağmen davayı kazanan personele ikramiyesi ödenmezken müfettişlere ödendiğini, SGK' da görev yapan sağlık personeline ek ödeme verilirken aynı işi yapan diğer personele verilmemesinin ayrımcılık oluşturarak çalışma barışını bozduğunu aktarmıştır.³¹⁹

Dönemin Büro Memur-Sen Genel Başkanı Yusuf Yazgan ise; dönemin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakan Yardımcısı Halil Etyemez'i ziyaretinde SGK çalışanlarına daha önce yılda iki defa verilen ve asgari ücret tutarında olan ikramiyelerin ve fatura inceleme birimlerinde çalışan personele ödenen ilave ücretlerin kaldırıldığını vurgulayarak çalışanların mağdur edildiğini ifade etmiştir.³²⁰ SGK Yüksek Danışma Kurulu Toplantısı'na katılan ve SGK personelinin hak ettikleri mali ve sosyal hakları alamadıklarını belirten dönemin Memur-Sen Genel Başkan Yardımcısı ve Enerji Bir-Sen Genel Başkanı Hacı Bayram Tonbul ise; fazla mesai ücreti kaldırılan çalışanların gelir gider dengesizliği yaşadığı ve personele ödenen ikramiyelerin kaldırılması ile çalışanların sorun yaşadığını aktarmıştır.³²¹

³¹⁹ <http://www.memurlar.net/haber/562800/>, „SGK çalışanı mutlu değil, 02.02.2016, Erişim Tarihi: 22.02.2016.

³²⁰ Büro Memurları Sendikası, *SGK Çalışanlarının Sorunları Çözümüne Kavuşturulmalı*, 30.01.2014., http://buromemursen.org.tr/haber_detay.asp?haberID=4521&HaberBaslik=sgk-calisanlarinin-sorunlari-cozume-kavusturulmali, Erişim Tarihi: 22.02.2016.

³²¹ Memur Sendikaları Konfederasyonu, *Tonbul: Etkin Bir Hizmet Yürüten SGK Çalışanları Hak Ettiğini Alamıyor*, 29.03.2013., <http://www.memursen.org.tr/haber/tonbul-etkin-bir-hizmet-yuruten-sgk-calisanlari-hak-ettigini-alamiyor.html>, Erişim Tarihi: 22.01.2016.

Büro-Memur-Sen tarafından 23-24 Mart 2013 tarihinde düzenlenen sosyal güvenlik çalıştay sonucunda; sorunlar ve çözüm önerilerinin genel olarak üç başlık altında incelendiğini, çalışan personelin mali ve özlük hakları başlıklı bölümünde; 666 sayılı KHK ile daha önce personele ödenen ikramiyelerin, mesai ücretlerinin kaldırıldığı ancak yüksek maaş alan bazı kadrolara (müfettiş vb.) ikramiyelerin verildiği, İstanbul ili için ödenen ilave 30 puanlık ek ödeme uygulamasının kaldırıldığı, aynı işi yapan personelden unvanı uygun olana ilave ek ödeme verilirken, unvanı uygun olmayana verilmemesinin eşit işe eşit ücret ilkesine uygun olmadığı, bazı birim veya servislerde işleyişi öğrenmenin uzun yıllar aldığı bundan dolayı bu servis veya birimlerde çalışanlar için Kurum içi sınavla B grubu uzman kadroların tahsis edilmesi gerektiği, personelin ek gösterge rakamlarının günün koşullarına göre düzenlenmesi gerektiği, tayin ve becayiş gibi işlemlerdeki bürokratik engellerin kaldırılması gibi hususlar ön plana çıkmaktadır. Çalışma koşulları ve sosyal konular başlıklı bölümde; personelin karşılaştıkları her türlü psikolojik taciz (mobbing) durumlarında sorumlular hakkında idari işlemlerin yapılması ile en çok mobbing uygulayan birimlerin altı ayda bir açıklanması gerektiği belirtilmiştir. Kurumsal yapılanmadan kaynaklı sorunlar başlığı altında ise SGK' nın iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle personel sayısının artırılması gerektiği, birimleri ilgilendiren mevzuatın tekleştirilmesi gerektiği, personelin görev yaptığı birim veya servise ait görev tanımlamaları tereddüt oluşturmaya mahal vermeyecek şekilde açık olması gerektiği hususları ifade edilmiştir.³²²

Dönemin SGK Başkanı Yadigar Gökalp İlhan ise bir konuşmasında Kurum personelin çalışma özverisi ve iş yükünü ifade etmek için Alman Sosyal Güvenlik Kurumunun 65 bin personel ile yürüttüğü sosyal güvenlik işlemlerini 26 bin personelle SGK' nın yürüttüğünü belirterek³²³ bir bakıma SGK personelinin iş yükünün varlığını kabullenirken diğer yandan SGK personelinin iş yükünü hafifletecek çözümün ise yeteri oranda personel istihdamıyla olacağını Alman Sosyal Güvenlik Kurumu örneği ile anlamaktayız. 2013 yılı sonunda Almanya'nın nüfusu

³²² Büro Memur-Sen, *Sosyal Güvenlik Kurumu Çalıştayı*, 23-24 Mart 2013, http://buromemursen.org.tr/Files/Image/afis_brosur/sgk_calistayi_kitapcik_24mart2013.pdf, Erişim Tarihi : 23.02.2016.

³²³ <http://www.memurlar.net/haber/350413/>, *SGK Başkanı'ndan personeline övgü ve teşekkür*, 14.03.2013, Erişim Tarihi: 02.10.2015

80 milyon 800 bin iken³²⁴ Türkiye nüfusu 31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla 76 667 864 kişidir.³²⁵ Bu karşılaştırma bile SGK' nın yürüttüğü sosyal güvenlik işlemlerinde personel ihtiyacı olup olmadığı hususuna yanıt vermektedir.

Yukarıda incelenen çalışmalar ve sendikal değerlendirmeler ile dönemin SGK Başkanının değerlendirmesi sonucunda SGK personeline; ücret, takdir edilme, işin izlenmesi sonucu oluşan mobbing, iş yoğunluğu, iş yükü fazlalığı, personel eksikliği durumlarından kaynaklı sorunların fazla olduğu, aynı zamanda terfi veya alanda uzmanlaşma yönünde beklentilerin olduğu sonuçları öngörülebilir.

³²⁴ <http://www.dw.com/tr/almanyan%C4%B1n-n%C3%BCfusu-artt%C4%B1/a-18204130>
Almanya'nın nüfusu arttı, 21.01.2015, Erişim tarihi: 19.02.2016.

³²⁵ <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15974>, *Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2013*, 29.01.2014, Erişim Tarihi: 19.02.2016.

2. BİTLİS ve SİİRT SGK İL MÜDÜRLÜKLERİ ile BU İL MÜDÜRLÜKLERİNE BAĞLI SGM'LERDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde görev yapan personelin yaşamış oldukları örgütsel stres kaynaklarının incelenmesi amacıyla yapılan alan çalışması aşağıda sunulmuştur.

2.1. Alan Araştırmasının Tasarımı

Alan araştırması, kaynak taraması ve anket uygulaması esasına dayanmakta olup, alt başlıklar altında öncelikle alan araştırmasının amacı, kullanılan materyal ve metot, araştırmanın evren ve örnekleme ile sınırlılıkları belirtilerek araştırma dayanak oluşturan anket verileri incelenip elde edilen bulgular değerlendirilmektedir.

2.2. Alan Araştırmasının Amacı

Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde görev yapan personelin çalışma ortamındaki örgütsel stres kaynaklarından hangilerinin personelde başlıca stres oluşturduğunun incelenerek bu yönde öneri geliştirebilmek hedeflenmiştir.

2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Bitlis SGK il müdürlüğü ile Bitlis iline bağlı faaliyet gösteren Tatvan ve Ahlat SGM ve Siirt SGK İl Müdürlüğü ile Siirt iline bağlı faaliyet gösteren Kurtalan SGM' de araştırmanın yapıldığı 19.01.2017-31.01.2017 tarihleri itibariyle 657 sayılı kanuna tabi kadrolu olarak çalışan toplam 138 personel oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 108 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 111 kişiye ulaşılmıştır fakat 108 anket analizlere uygun bulunmuştur. Anketlerin uygulanması için öngörülen süre 5 iş günü olarak hedeflenmiş ancak anketin uygulanmaya başladığı tarihler arasında kalan 21 Ocak 2017 tarihinde görevde yükselme sınavı yapıldığından anketin uygulanma süresi 31.01.2017 tarihine kadar uzatılmıştır. İlgili kurumlarda anketin yapılması için etik kurul izni ile kurum izinleri alınmış ve verilen izinlere yönelik mail ve belge dökümü EK-2' de sunulmuştur. Anketler e-mail ortamında çalışan personelin e-mail hesaplarına ilgili kurumlarda görev yapan yetkililer tarafından gönderilmiştir. E-mail

ortamında gönderilen içerikte onam formu ve gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. İnternet ortamında ankete ulaşamayan personel için ise kâğıt ortamında anketler hazırlanmıştır.

2.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma, Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde görev yapan kadrolu çalışan personelin iş ortamında yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarından hangilerini daha çok yaşadıklarının belirlenmesine yönelik uygulanan anketlere verdikleri cevaplar ile araştırmanın yapıldığı süre ile sınırlıdır. Çalışmanın 2017 yılı Ocak ayında Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde görev yapan kadrolu personel üzerinde uygulandığından, arada geçen zaman süresinde stres kaynaklarının değişmiş olabileceği, araştırmanın Sosyal Güvenlik Kurumunun genelini kapsamadığı, daha geniş bir personel katılım kitlesi ile sosyal güvenlik alanında çalışan personelin ana çatı kurumu olan Sosyal Güvenlik Kurumunun merkez ve taşra teşkilatlarında yapılmasının daha farklı sonuçlar ortaya çıkarabileceği durumları çalışmanın genel sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

2.5. Materyal – Metot

Çalışma alanyazın taraması yapılarak gerçekleştirilen genel bilgiler adı altında bir alanyazın bölümünden ve araştırmacı tarafından yapılan anketlerin IBM SPSS 21 paket programı yardımıyla sayısallaştırılması sonucu oluşturulan analizlerden oluşturulmuştur. Çalışmanın araştırma bölümünde ise nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup, elde edilen veriler betimsel analiz (tarama) modeli ile sunulmuştur. Mevcut bilgiler anket tekniği ile toplanmış ve çözümlenmiştir. Nitel araştırmalar; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanılarak, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir şekilde belirlenmesine yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmalardır. Betimsel analiz ise; görüşme ve gözlem sonucu elde edilen verilerin düzenlenerek yorumlanmasıdır.³²⁶

³²⁶ Zeki Karataş, *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, 2015, s. 63,73.

2.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak düzenlenen anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik sorular, ikinci bölümde ise araştırmaya katılan kişilerin iş ortamında yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesine yönelik uygulanan 41 maddelik stres ölçeği yer almaktadır.

2.6.1. Stres Ölçeği

Veri toplama aracı olarak oluşturulan anket formunun bir bölümü olan ve Pehlivan³²⁷ tarafından geliştirilen ve Sökmen³²⁸ tarafından kendi çalışmasına uyarlanarak uygulanan “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği”nin 27 maddesinden bazılarında anlamda değişiklik oluşturmayacak şekilde ve sosyal güvenlik alanında çalışan kamu çalışanlarına uygun formda yeniden düzenlenerek aynı zamanda ölçeğin özüne aykırı olmayacak şekilde Pehlivan’dan³²⁹ ön izin alınarak kullanılmış, stres ölçeğindeki 6 madde Güllüoğlu³³⁰ çalışmasından, 4 madde araştırmacı tarafından ve her birinden 1’ er madde olmak üzere Kılıç, Yumuşak ve Yıldız³³¹, Koçyiğit, Bal ve Öztürk,³³² Saldamlı³³³ ile Aydın, Akyüz, Üçüncü ve Taşdemir³³⁴ çalışmalarından alınarak hazırlanan Stres Ölçeği kullanılmış ve Ek-1’de sunulmuştur.

Sökmen’in³³⁵ çalışmasında kullandığı anket, Pehlivan³³⁶ tarafından geliştirilen Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği’nden alındığından hem Pehlivan hem de Sökmen’den e-mail ortamında izinler alınarak Ek-3’de sunulmuştur.

³²⁷ Pehlivan, a.g.e.

³²⁸ Sökmen, a.g.e.

³²⁹ Pehlivan, a.g.e.

³³⁰ Güllüoğlu, a.g.e.

³³¹ Recep Kılıç, Sedat Yumuşak, Harun Yıldız, *Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, ESOGÜ İİBF Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, 2013, SS. 71-92.

³³² Koçyiğit, Bal ve Öztürk, a.g.e.

³³³ Asım Saldamlı, *Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 6, 2000, ss. 288-302.

³³⁴ Aydın, Akyüz, Üçüncü ve Taşdemir, a.g.e.

³³⁵ Sökmen, a.g.e.

³³⁶ Pehlivan, a.g.e.

Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği'ndeki soruların geçerlilik ve güvenilirlikleri ise Sökmen³³⁷ tarafından yapılmış ve ölçeğin güvenilirliğinde dikkate aldığı Cronbach Alpha değerleri 0,89 olarak bulunmuştur.

Pehlivan³³⁸ tarafından geliştirilen ve Sökmen³³⁹ tarafından da çalışmasına uyarlayarak uyguladığı ölçeği; Soytürk,³⁴⁰ Gültekin,³⁴¹ Yıldırım,³⁴² Soysal,³⁴³ Kul³⁴⁴ ile Yılmaz ve Murat³⁴⁵ çalışmalarında da kullanmış olup, Kul³⁴⁶ ile Yılmaz ve Murat³⁴⁷ çalışmaları içinde ayrıca stres ölçeğinin güvenilirlik çalışması yapmışlardır.

Sökmen³⁴⁸ çalışmasındaki 35 maddelik Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği'nde bulunan ve bu çalışmadaki ankette kullanılmayan maddeler aşağıdaki gibidir:

- Çalışma saatinin uzunluğu
- İş yerinin kalabalık olması
- Çalışandan beklentilerin açık olmaması
- Astlarla anlaşmazlık
- Müşterilerin haksız talepleri
- İş yerinde farklı kişilerin sizden farklı beklentiler içinde olması
- İş arkadaşları ile politik görüş farkları
- Mesleğin statüsünün düşük olması

³³⁷ Sökmen, a.g.e.

³³⁸ Pehlivan, a.g.e.

³³⁹ Sökmen, a.g.e.

³⁴⁰ Soytürk, a.g.e.

³⁴¹ Gültekin, a.g.e.

³⁴² Yıldırım

³⁴³ Soysal, *Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma*,.....,ss. 333-359.

³⁴⁴ Ömür Bilsay Kul, *Eğitim Fakülteleri Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stres Değişkenlerine İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi (Dicle, Fırat ve İnönü Üniversiteleri Örnekleri)*, YYLT, Dicle Üniversitesi, 2006.

³⁴⁵ Yılmaz ve Murat, a.g.e.

³⁴⁶ Kul, a.g.e.

³⁴⁷ Yılmaz ve Murat, a.g.e.

³⁴⁸ Sökmen, a.g.e.

Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği'nde bulunmayan ve bu çalışmada uygulanan ankette kullanılan maddeler aşağıdaki gibidir:

- Görev bölümündeki adaletsiz dağılım
- Göreviniz ile ilgili aldığınız eğitimin görevi yapmada yetersiz kalması
- İyi iş yapma çabalarım, işe özel bürokrasi tarafından engellenmesi
- İş mevzuatınızın çok sık değişmesi
- İşyerinde aşırı disiplin ve baskı yaşama
- Çalışma ortamının rahat olmaması
- İzin talebim olduğunda problem yaratması
- Yeteneklerinize uygun olmayan mevkide görev yapmak
- Yöneticimin bana karşı adil olmaması
- Yöneticimin fikirlerime ilgi göstermemesi
- Hizmet verilen toplumun mevzuata aykırı talepleri
- Çalışma ortamının yeterince temiz olmaması
- Bulduğunuz statüden daha iyisini hak ettiğiniz düşüncesi
- Yöneticim veya üstlerimin bana mobbing (zorbalık ve duygusal taciz) uygulaması

2.6.2. Stres Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirliği

Bu çalışma içerisinde veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunun bir bölümü olan ve Pehlivan³⁴⁹ tarafından geliştirilen ve Sökmen³⁵⁰ tarafından uyarlanarak uygulanan “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği”nin bazı maddeleri değiştirilerek ve uyarlanarak hazırlanan Stres Ölçeği için geçerlilik ve güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. 41 soruluk likert yapılı Stres Ölçeği verilerinin güvenilirlik değeri Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9. Stres Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	41

Cronbach’s Alpha = 0,922 olup iç tutarlılık katsayısına göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir. Stres Ölçeği verileri için madde istatistikleri ise Tablo 10’da sunulmuştur.

³⁴⁹ Pehlivan, a.g.e.

³⁵⁰ Sökmen, a.g.e.

Tablo 10. Stres Ölçeği İçin Madde İstatistikleri
Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Verilen Ücretin yetersizliği	,923
Yetkilerin yetersiz olması	,926
Sorumlulukların endişe yaratması	,924
Önemli kararlar verme zorunluluğu	,924
Yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmemesi	,922
Personel değerlemede adaletsizlikler olması	,920
Yeteneklerin işte tam olarak kullanılamaması	,919
Çalışmaların karşılığını alamamak	,920
İşyerinde koyulan ortak kurallara uyma zorunluluğu	,921
Görev bölümündeki adaletsiz dağılım	,919
Göreviniz ile ilgili aldığınız eğitimin görevi yapmada yetersiz kalması	,920
İyi iş yapma çabalarım, işe özel bürokrasi tarafından engellenmesi	,921
İşin sıkıcı olması	,922
Aşırı iş yükünün olması	,922
İş mevzuatınızın karışık olması	,922
İş mevzuatınızın çok sık değişmesi	,922
Hizmet verilen toplumun mevzuata aykırı talepleri	,923
Beklenen işleri çok kısa bir sürede yapma zorunluluğu	,921
İşyerinde aşırı disiplin ve baskı yaşama	,918
Çalışma ortamının rahat olmaması	,918
İzin talebim olduğunda problem yaratması	,920
Görev sırasında tarafsız kalabilme güçlüğü	,921
İş ortamındaki huzursuzluk	,918
İş arkadaşları ile geçimsizlik	,921
Üstlerle anlaşmazlık	,917
İş arkadaşları ile ortak ilgilerin bulunmaması	,919
İşyerinde dedikodu yapılması	,920
İş ile kişiliğiniz arasında uyumsuzluk olması	,919
Moral bozukluğu	,919
Verilen kararların yarattığı vicdani sorumluluk	,920
Çalışma ortamının gürültülü olması	,920
Çalışma ortamındaki aydınlatmanın kötü olması	,921
Çalışma ortamının yeterince temiz olmaması	,919
Kullanılacak araç ve gereçlerin yetersizliği	,919
Yükselme olanağının az olması	,921
Bulduğunuz statüden daha iyisini hak ettiğiniz düşüncesi	,920
Yeteneklerinize uygun olmayan mevkide görev yapılması	,920
Yöneticinin yeterli teşvikinin olmaması	,917
Yöneticimin bana karşı adil olmaması	,916
Yöneticimin fikirlerime ilgi göstermemesi	,916
Yöneticim veya üstlerimin bana mobbing (zorbalık ve duygusal taciz) uygulaması	,918

Cronbach's Alpha if Item Deleted sütunu, değerin ait olduğu ölçek maddesinin silinmesi durumunda alfa iç tutarlılık katsayısının hangi değeri alacağını tanımlamaktadır. 1., 2., 3., ve 4. maddeler eksildiği durumda alfa seviyesi 0,01 birim artış gösterecektir, fakat mevcut iç tutarlılık katsayısına göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olması sebebi ile herhangi bir soru maddesinin ölçek dışında bırakılması gereği bulunmamaktadır. Bu sebeple çalışma içerisinde herhangi bir soru ölçekten çıkarılmamıştır.

2.7. İstatistiksel Yöntemler

Veri analizleri IBM SPSS 21 paket programında yapılmış olup, betimleyici ve çıkarımsal istatistikler kullanılmıştır.. Araştırmada kullanılan betimleyici istatistikler (frekans, yüzde ve ortalama) ile anket sorularına verilen cevaplara hakkında ön bilgi elde edilmiştir. Çıkarımsal istatistikler ile stres faktörünü etkileyen değişkenlerin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

- **Güvenilirlik Analizi:** Güvenirlik analizi, ölçmede kullanılan araçların güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş bir yöntemdir. Cronbach's Alpha Katsayısının bulunabileceği aralıklar ve değerlendirme kriteri aşağıdaki gibidir:

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

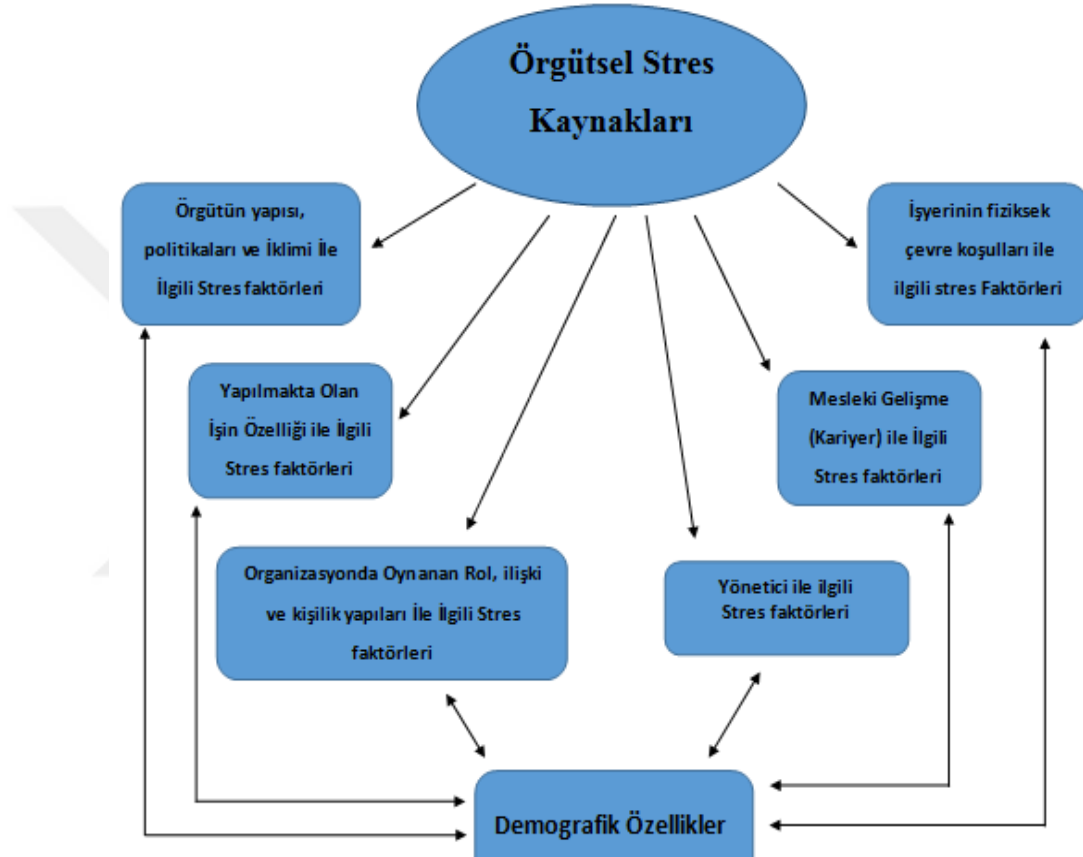
$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

- **Tek Yönlü Varyans Analizi:** Varyans analizi iki ya da daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili önermeyi test etmek amacıyla kullanılan parametrik bir testtir. Demografik değişken grupları arasında bazı değişken ortalamaları açısından bir farklılaşma olup olmadığını araştırmak için kullanılmıştır.

- **Bağımsız Örnekler T-Testi:** İki ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili önermeyi test etmek amacıyla kullanılan parametrik bir testtir. Demografik değişken grupları arasında bazı değişken ortalamaları açısından bir farklılaşma olup olmadığını araştırmak için kullanılmıştır.

2.8. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma kapsamında geliştirilen model aşağıda şekil 5’de sunulmuştur.



Şekil 5. Araştırma Modeli

Araştırmanın temeli bir betimleyici analiz ve üç ana hipotez üzerine kurulmuştur. Betimleyici analiz yardımıyla Bitlis ve Siirt SGK İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde görev yapan personelin çalışma ortamındaki örgütsel stres kaynaklarından hangilerinin personelde başlıca stres oluşturduğu ve bu stres kaynakları ile demografik özellikler arasındaki bağıntı belirlenmeye çalışılmıştır.

Hipotez 1: “Çalışanlarda stres oluşturan örgütsel stres kaynakları ile demografik özellikleri arasında farklılık bulunmaktadır.”

Hipotez 2: “Çalışanlar en çok stresi mesleki gelişme ile ilgili stres faktörlerinden dolayı yaşamaktadırlar.”

Hipotez 3 : “Çalışanlar en az stresi örgütsel stres kaynaklarından işyerinin fiziksel çevre koşulları ile ilgili stres faktörlerinden dolayı yaşamaktadırlar”

Hipotez 1'in içinde 6 alt hipoteze yer verilmiştir. Bunlar:

Hipotez 1a: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.”

Hipotez 1b: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.”

Hipotez 1c: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.”

Hipotez 1ç: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.”

Hipotez 1d: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.”

Hipotez 1e “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların mesleklerini isteyerek seçme durumlarına göre farklılık göstermektedir.”

2.9. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumu

Bu bölümde anket tekniği yardımıyla elde edilen verilerin çözümlemesi sonucu ulaşılan bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

2.9.1. Demografik Bilgilere Ait Dağılımlar

Araştırmaya ait demografik bilgilerin dağılımı Tablo 11'da sunulmuştur.

Tablo 11. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

		n	%
Cinsiyet	Kadın	22	20%
	Erkek	86	80%
Yaş	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	27%
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	37%
	40 (dahil) ve üzeri	39	36%
Eğitim Durumu	Lise	15	14%
	Önlisans	23	21%
	Lisans	70	65%
Medeni Durumu	Bekar	23	21%
	Evli	85	79%
SGK Personeli Olarak Görev Süresi	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	23%
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	19%
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	35%
	15 yıl dahil ve üzeri	24	22%
Kurumdaki Görev	Memur-VHKİ	71	66%
	Şef	21	19%
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	6%
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	9%
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	Evet	51	47%
	Hayır	57	53%
	Toplam	108	100%

Araştırmaya konu çalışanlarının 22'si kadın (%20) ve 86'sı erkek (%80)' dir. Kişilerin 29'u (27%) 20 (dahil)- 30 yaş altı, 40'u (37%), 30 (dahil) - 40 yaş altı ve 39'u (36%) 40 (dahil) ve üzeridir. Çalışanların 15'i (14%) lise, 23'ü (21%) önlisans ve 70'i (65%) lisans mezunudur. Kişilerin 23'ü (21%) bekar ve 85'i (79%) evlidir. 25'i (23%) 1 yıl dahil 5 yıldan az, 21'i (19%) 5 yıl dahil 10 yıldan az, 38'i (35%) 10 yıl dahil - 15 yıldan az ve 24'ü (22%) 15 yıl dahil ve üzeri süre ile çalışmaktadır. 71'i (66%) Memur-VHKİ, 21'i (19%) Şef, 6'sı (6%) Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü, 10'u (9%) diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.) görevlerde çalışmaktadır. Kişilerin 51'i (47%) mesleğini isteyerek seçtiğini, 57'si (53%) mesleğini isteyerek seçmediğini belirtmiştir.

2.9.2. Örgütsel Stres Kaynaklarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi

Örgütsel Stres Kaynakları için normal dağılım varsayımı incelenmiş, değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ile sonuçları gösteren tablo 12 aşağıda sunulmuştur.

H0: “Çalışanlarda stres oluşturan örgütsel stres kaynakları ile demografik özellikleri arasında farklılık bulunmamaktadır.”

H1: “Çalışanlarda stres oluşturan örgütsel stres kaynakları ile demografik özellikleri arasında farklılık bulunmaktadır.”

Tablo 12. Çalışanların Yaşadıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

		n	ort.	ss	t veya F	p	
Örgütsel Stres Kaynakları	Cinsiyet	Kadın	22	2,92	,59	0,154	0,878
		Erkek	86	2,90	,57		
	Yaş	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	2,97	,51	6,096	0,003
		30 (dahil) - 40 yaş altı	40	3,09	,51		
		40 (dahil) ve üzeri	39	2,67	,61		
	Eğitim Durumu	Lise	15	2,81	,60	1,154	0,319
		Önlisans	23	2,78	,42		
		Lisans	70	2,97	,61		
	Medeni Durumu	Bekar	23	2,90	,43	0,162	0,872
		Evli	85	2,91	,61		
	SGK Personeli Olarak Görev Süresi	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	3,02	,58	0,405	0,750
		5 yıl dahil 10 yıldan az	21	2,88	,41		
		10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	2,87	,60		
		15 yıl dahil ve üzeri	24	2,87	,66		
	Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	Evet	51	2,80	,50	-1,888	0,049
		Hayır	57	3,00	,62		

Hipotez 1a: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.”

Tablo 'da görüldüğü üzere test istatistiğine göre H0 hipotezi reddedilemez. Yani çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,878>0,05$).

Hipotez 1b: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.”

Tablo 'da görüldüğü üzere test istatistiğine göre H0 hipotezi reddedilir. Yani çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,003<0,05$).

Hipotez 1c: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.”

Tablo 'da görüldüğü üzere test istatistiğine göre H0 hipotezi reddedilemez. Yani çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,162>0,05$).

Hipotez 1ç: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.”

Tablo 'da görüldüğü üzere test istatistiğine göre H0 hipotezi reddedilemez. Yani çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,154>0,05$).

Hipotez 1d: “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.”

Tablo 'da görüldüğü üzere test istatistiğine göre H0 hipotezi reddedilemez. Yani çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynakları görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,405>0,05$).

Hipotez 1e “Örgütsel stres kaynakları, çalışanların mesleklerini isteyerek seçme durumlarına göre farklılık göstermektedir.”

Tablo 'da görüldüğü üzere test istatistiğine göre H0 hipotezi reddedilir. Yani çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,049<0,05$).

2.9.3. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t-testi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 13 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 13. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	Cinsiyet	n	ort.	ss	t	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	22	3,6	0,7	-0,430	0,668
	Erkek	86	3,7	0,5		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	22	3,3	0,7	-1,405	0,163
	Erkek	86	3,5	0,5		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	22	2,5	0,6	1,521	0,131
	Erkek	86	2,2	0,8		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	22	2	0,9	0,731	0,466
	Erkek	86	1,9	0,9		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	22	3,6	1,1	-0,911	0,365
	Erkek	86	3,8	0,8		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	22	2,5	1,1	0,362	0,718
	Erkek	86	2,4	1,1		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,668>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,049<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,693>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,536>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,02<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,279>0,05$).

2.9.4. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Yaş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 14 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 14. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Yaş Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	Yaş	n	ort.	ss	F	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	3,6	0,6	2,469	0,090
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	3,8	0,5		
	40 (dahil) ve üzeri	39	3,5	0,5		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	3,5	0,5	3,113	0,049
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	3,6	0,4		
	40 (dahil) ve üzeri	39	3,3	0,6		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	2,5	0,7	4,109	0,019
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	2,4	0,7		
	40 (dahil) ve üzeri	39	2	0,9		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	2,1	1	1,538	0,220
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	1,9	0,9		
	40 (dahil) ve üzeri	39	1,7	0,9		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	3,6	0,9	4,842	0,010
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	4,1	0,7		
	40 (dahil) ve üzeri	39	3,5	0,9		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	20 (dahil)- 30 yaş altı	29	2,5	1	4,959	0,009
	30 (dahil) - 40 yaş altı	40	2,7	1,2		
	40 (dahil) ve üzeri	39	1,9	1		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,163>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,019<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,195>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,977>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,372>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,112>0,05$).

2.9.5. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 15 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 15. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	Eğitim Durumu	n	ort.	ss	F	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Lise	15	3,4	0,5	1,953	0,147
	Önlisans	23	3,6	0,6		
	Lisans	70	3,7	0,5		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	Lise	15	3,4	0,6	1,364	0,260
	Önlisans	23	3,4	0,6		
	Lisans	70	3,5	0,5		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	Lise	15	2,4	1,1	0,368	0,693
	Önlisans	23	2,2	0,7		
	Lisans	70	2,3	0,8		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	Lise	15	2,3	1,2	1,659	0,195
	Önlisans	23	1,7	0,8		
	Lisans	70	1,9	0,9		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	Lise	15	3,2	1	3,516	0,033
	Önlisans	23	3,8	0,9		
	Lisans	70	3,8	0,8		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	Lise	15	2,2	1,1	2,002	0,140
	Önlisans	23	2	0,7		
	Lisans	70	2,5	1,2		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,131>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,22>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,033<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,905>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,391>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,478>0,05$).

2.9.6. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Medeni Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t-testi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 16 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 16. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Medeni Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	Medeni Durumu	n	ort.	ss	t	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	23	3,7	0,5	0,382	0,703
	Evli	85	3,6	0,5		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	23	3,5	0,5	0,636	0,526
	Evli	85	3,5	0,6		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	23	2,3	0,7	-0,216	0,830
	Evli	85	2,3	0,8		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	23	1,8	0,9	-0,620	0,536
	Evli	85	1,9	1		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	23	3,7	0,8	-0,029	0,977
	Evli	85	3,7	0,9		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	23	2,4	1,1	0,120	0,905
	Evli	85	2,4	1,1		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,466>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,01<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,14>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,067>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,655>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,419>0,05$).

2.9.7. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile SGK Personeli Olarak Görev Süresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin SGK personeli olarak görev süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 17 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 17. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile SGK Personeli Olarak Görev Süresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	SGK Personeli Olarak					
	Görev Süresi	n	ort.	ss	F	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	3,5	0,5	2,459	0,067
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	3,8	0,5		
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	3,8	0,5		
	15 yıl dahil ve üzeri	24	3,5	0,5		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	3,4	0,6	0,777	0,510
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	3,6	0,4		
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	3,5	0,5		
	15 yıl dahil ve üzeri	24	3,4	0,6		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	2,7	0,8	3,678	0,015
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	2,1	0,5		
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	2,1	0,7		
	15 yıl dahil ve üzeri	24	2,4	1		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	2,4	1	4,443	0,006
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	1,5	0,6		
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	1,7	0,8		
	15 yıl dahil ve üzeri	24	2,1	1,1		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	3,4	0,9	3,418	0,020
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	4,1	0,6		
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	3,9	0,9		
	15 yıl dahil ve üzeri	24	3,5	1		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıl dahil 5 Yılda az	25	2,7	1,2	1,055	0,372
	5 yıl dahil 10 yıldan az	21	2,2	0,9		
	10 yıl dahil - 15 yıldan az	38	2,3	1,2		
	15 yıl dahil ve üzeri	24	2,4	1,2		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,365>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,009<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,703>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,51>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,513>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,536>0,05$).

2.9.8. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Kurumdaki Görev Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin kurumdaki göreve göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 18. aşağıda sunulmuştur.

Tablo 18. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Kurumdaki Görev Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	Kurumdaki Görev	n	ort.	ss	F	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Memur-VHKİ	71	3,6	0,5	1,011	0,391
	Şef	21	3,8	0,5		
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	3,4	0,5		
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	3,6	0,7		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	Memur-VHKİ	71	3,5	0,5	0,542	0,655
	Şef	21	3,6	0,5		
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	3,3	0,5		
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	3,5	0,6		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	Memur-VHKİ	71	2,3	0,9	0,771	0,513
	Şef	21	2,5	0,6		
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	2	0,7		
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	2,1	0,7		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	Memur-VHKİ	71	1,9	1	0,340	0,796
	Şef	21	1,8	1		
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	2	0,8		
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	1,6	1		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	Memur-VHKİ	71	3,7	0,9	2,537	0,061
	Şef	21	4	0,8		
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	2,9	0,8		
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	3,9	0,9		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	Memur-VHKİ	71	2,3	1,1	1,300	0,279
	Şef	21	2,7	1,3		
	Merkez Müdür Yardımcısı- Merkez Müdürü- İl Müdür Yardımcısı- İl Müdürü	6	1,8	0,9		
	Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.)	10	2,6	1,2		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,718>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,147>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,526>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,015<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,796>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,003<0,05$).

2.9.9. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Mesleği İsteyerek Seçme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda stres faktörlerinin mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t-testi uygulanarak test edilmiş, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 19 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 19. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Stres Kaynakları ile Mesleği İsteyerek Seçme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Bulgular

	Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	n	ort.	ss	t	p
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Evet	51	3,6	0,5	-1,601	0,112
	Hayır	57	3,7	0,5		
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	Evet	51	3,4	0,5	-0,713	0,478
	Hayır	57	3,5	0,6		
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	Evet	51	2,2	0,8	-0,811	0,419
	Hayır	57	2,4	0,8		
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	Evet	51	2	1	0,621	0,536
	Hayır	57	1,8	0,9		
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	Evet	51	3,5	0,9	-3,089	0,003
	Hayır	57	4	0,8		
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	Evet	51	2,1	1,1	-2,288	0,024
	Hayır	57	2,6	1,1		

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi ile ilgili stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,09>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,26>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,83>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,006<0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p=0,061>0,05$).

Tablo 'da görüldüğü üzere test sonuçlarına göre çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p=0,024<0,05$).

2.9.10. Örgütsel Stres Kaynaklarının Düzeylerinin İncelenmesi

Stres faktörleri için normal dağılım varsayımı incelenmiş olup değişkenlerin normal dağılımdan geldiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda hangi stres faktörlerinin hangilerinin çalışanlar tarafından daha çok aldığina ilişkin ortalamalar incelenmiş olup, ilgili hipotez ve sonuçları gösteren tablo 20 aşağıda sunulmuştur.

H2: “Çalışanlar en çok stresi mesleki gelişme ile ilgili stres faktörlerinden dolayı yaşamaktadırlar.”

H3 : “Çalışanlar en az stresi örgütsel stres kaynaklarından işyerinin fiziksel çevre koşulları ile ilgili stres faktörlerinden dolayı yaşamaktadırlar”

Tablo 20. Çalışanların Yaşadıkları Örgütsel Stres Kaynaklarının Düzeyleri

	ort.	ss
Örgütün Yapısı, Politikaları Ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	3,65	0,53
Yapılmakta Olan İşin Özelliği İle İlgili Stres Kaynakları	3,48	0,54
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki Ve Kişilik Yapıları İle İlgili Stres Kaynakları	2,29	0,81
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına İle İlgili Stres Kaynakları	1,89	0,94
Mesleki Gelişme (Kariyer) İle İlgili Stres Kaynakları	3,74	0,88
Yönetici İle İlgili Stres Kaynakları	2,38	1,12

Tablo 'da görüldüğü üzere kişilerin mesleki gelişme ile ilgili stres kaynakları için işaretleme ortalaması $3,74 \pm 0,088$ olup kişilerin en fazla stresi mesleki gelişme ile ilgili faktörlerden ötürü yaşadıkları saptanmıştır. Buna göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 'da görüldüğü üzere işyerinin fiziksel çevre koşulları ile ilgili stres kaynakları için işaretleme ortalaması $1,89 \pm 0,094$ olup kişilerin en düşük stresi işyerinin fiziksel çevre koşulları ile ilgili faktörlerden ötürü yaşadıkları saptanmıştır. Buna göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarının alt faktörlerine göre stres puanları ise tablo 21 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 21. Çalışanların Yaşadıkları Örgütsel Stres Kaynaklarının Alt Faktörlere Göre Düzeyleri

	ort.	ss
Örgütün Yapısı, Politikaları ve İklimi ile İlgili Stres Kaynakları	3,65	0,53
Verilen Ücretin yetersizliği	4,5	1
Yetkilerin yetersiz olması	4	1,1
Sorumlulukların endişe yaratması	3,9	0,9
Önemli kararlar verme zorunluluğu	3,7	0,8
Yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmemesi	3,6	0,7
Personel değerlemede adaletsizlikler olması	3,8	0,8
Yeteneklerin işte tam olarak kullanılamaması	3,4	0,8
Çalışmaların karşılığını alamamak	3,9	1
İşyerinde koyulan ortak kurallara uyma zorunluluğu	2,9	0,9
Görev bölümündeki adaletsiz dağılım	3,3	1
Göreviniz ile ilgili aldığınız eğitimin görevi yapmada yetersiz kalması	3,2	1,1
Yapılmakta Olan İşin Özelliği ile İlgili Stres Kaynakları	3,48	0,54
İyi iş yapma çabalarım, işe özel bürokrasi tarafından engellenmesi	2,9	1,2
İşin sıkıcı olması	3,2	1,1
Aşırı iş yükünün olması	4,5	0,8
İş mevzuatınızın karışık olması	4,4	0,8
İş mevzuatınızın çok sık değişmesi	4,4	0,9
Hizmet verilen toplumun mevzuata aykırı talepleri	3,8	0,9
Beklenen işleri çok kısa bir sürede yapma zorunluluğu	3,7	0,8
İşyerinde aşırı disiplin ve baskı yaşama	2,8	1
Çalışma ortamının rahat olmaması	2,7	1,1
İzin talebim olduğunda problem yaratması	2,3	1,1
Organizasyonda Oynanan Rol, İlişki ve Kişilik Yapıları ile İlgili Stres Kaynakları	2,29	0,81
Görev sırasında tarafsız kalabilme güçlüğü	2,6	1
İş ortamındaki huzursuzluk	2,4	1,2
İş arkadaşları ile geçimsizlik	1,8	0,8
Üstlerle anlaşmazlık	2,2	1,2
İş arkadaşları ile ortak ilgilerin bulunmaması	1,9	0,9
İşyerinde dedikodu yapılması	2,4	1,3
İş ile kişiliğiniz arasında uyumsuzluk olması	2,2	1,1
Moral bozukluğu	2,2	1,2
Verilen kararların yarattığı vicdani sorumluluk	2,9	1,3
İşyerinin Fiziksel Çevre Koşullarına ile İlgili Stres Kaynakları	1,89	0,94
Çalışma ortamının gürültülü olması	1,9	1
Çalışma ortamındaki aydınlatmanın kötü olması	1,6	1
Çalışma ortamının yeterince temiz olmaması	2	1,1
Kullanılacak araç ve gereçlerin yetersizliği	2	1,2
Mesleki Gelişme (Kariyer) ile İlgili Stres Kaynakları	3,74	0,88
Yükselme olanağının az olması	4	1,1
Bulduğunuz statüden daha iyisini hak ettiğiniz düşüncesi	3,9	0,9
Yeteneklerinize uygun olmayan mevkide görev yapılması	3,4	1,1
Yönetici ile İlgili Stres Kaynakları	2,38	1,12
Yöneticinin yeterli teşvikinin olmaması	2,9	1,2
Yöneticimin bana karşı adil olmaması	2,5	1,2
Yöneticimin fikirlerime ilgi göstermemesi	2,4	1,3
Yöneticim veya üstlerimin bana mobbing (zorbalık ve duygusal taciz) uygulaması	1,8	1,2

Tablo 21' de görüldüğü üzere altı ana örgütsel stres kaynakları içinde en yüksek düzeyde stresi mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları oluştururken, en düşük düzeyde stresi işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynaklarının oluşturduğu görülmektedir. Örgütsel stres kaynakları içinde faktör bazında en çok stresin verilen ücretin yetersizliği ile aşırı iş yükünden kaynaklandığı görülmektedir. Bunu iş mevzuatının çok sık değişmesi, iş mevzuatının karışık olması, yetkilerin yetersiz olması ve yükselme olanağının az olması etkenlerinin takip ettiği görülmektedir.

Stres kaynağı olarak en çok ücret yetersizliğinin görülmesi; Soytürk,³⁵¹ Güney,³⁵² Turna,³⁵³ Gökğöz,³⁵⁴ Aydın,³⁵⁵ Karagül,³⁵⁶ Başkaya,³⁵⁷ Arıkan,³⁵⁸ Özdemir,³⁵⁹ Ağma,³⁶⁰ Tiritioğlu,³⁶¹ Şan,³⁶² Tanşu,³⁶³ Koç,³⁶⁴ Güllüoğlu,³⁶⁵ Soysal,³⁶⁶ Akova ve Işık,³⁶⁷ Aksoy ve Kutluca,³⁶⁸ Gümüştekin ve Öztemiz,³⁶⁹ Aydın,³⁷⁰ Cam,³⁷¹ Özaltın ve Nehir,³⁷² Şahin ve Erigüç,³⁷³ Yamuç ve Türker³⁷⁴ ile Onay ve Ergüden³⁷⁵ çalışmalarıyla paralellik gösterdiği görülmektedir.

³⁵¹ Soytürk, a.g.e.

³⁵² Güney, a.g.e.,

³⁵³ Turna, a.g.e.

³⁵⁴ Gökğöz, a.g.e.

³⁵⁵ İbrahim Aydın, a.g.e.

³⁵⁶ Karagül, a.g.e.

³⁵⁷ Başkaya, a.g.e.

³⁵⁸ Arıkan, a.g.e.

³⁵⁹ Özdemir, a.g.e.

³⁶⁰ Ağma, a.g.e.

³⁶¹ Tiritioğlu, a.g.e.

³⁶² Şan, a.g.e.

³⁶³ Tanşu, a.g.e.

³⁶⁴ Şerife Rahşan Koç, a.g.e.

³⁶⁵ Güllüoğlu, a.g.e.

³⁶⁶ Soysal, *Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma*,.....,ss. 333-359.

³⁶⁷ Akova ve Işık, a.g.e.

³⁶⁸ Aksoy ve Kutluca, a.g.e.

³⁶⁹ Gümüştekin ve Öztemiz, a.g.e.

³⁷⁰ Şule Aydın, *Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması*.....ss.1-21.

³⁷¹ Cam, a.g.e.

³⁷² Özaltın ve Nehir, a.g.e.

³⁷³ Şahin ve Erigüç, a.g.e.

³⁷⁴ Yamuç ve Türker, a.g.e.

³⁷⁵ Onay ve Ergüden, a.g.e.

Örgütsel stres kaynakları içinde aşırı iş yükünün de önemli bir stres kaynağı olarak görülmesi; Balcı,³⁷⁶ Güney,³⁷⁷ Özalp,³⁷⁸ Gökgöz,³⁷⁹ Toklu,³⁸⁰ Tetik,³⁸¹ Karagül,³⁸² Başkaya,³⁸³ Arıkan,³⁸⁴ Bilici,³⁸⁵ Yıldırım,³⁸⁶ Ağma,³⁸⁷ Tiritioğlu,³⁸⁸ Bingöl,³⁸⁹ Koç,³⁹⁰ Canpolat,³⁹¹ Soysal,³⁹² Aksoy ve Kutluca,³⁹³ Aydın,³⁹⁴ Önder, Aybas ve Önder,³⁹⁵ Özen,³⁹⁶ Aydın, Çolak, Balcı ve Kartal,³⁹⁷ Kanbay ve Üstün,³⁹⁸ Özaltın ve Nehir,³⁹⁹ Şahin ve Erigüç,⁴⁰⁰ Yamuç ve Türker,⁴⁰¹ Gökdeniz⁴⁰² ile Okutan ve Tengilimoğlu⁴⁰³ çalışmalarlarıyla benzer sonuçlar gösterdiği görülmektedir.

İş mevzuatının karışık olması ile ilgili stres faktörü ise; Koçyiğit, Bal ve Öztürk⁴⁰⁴ çalışmasıyla benzer sonuçlar gösterirken, yükselme olanağı azlığı sonucu oluşan stres ise Kaya ve Keskin⁴⁰⁵ çalışmasıyla benzer sonuçlar göstermektedir.

³⁷⁶ Ali Balcı, a.g.e.

³⁷⁷ Güney, a.g.e.

³⁷⁸ Özalp, a.g.e.

³⁷⁹ Gökgöz, a.g.e.

³⁸⁰ Toklu, a.g.e.

³⁸¹ Tetik, a.g.e.

³⁸² Karagül, a.g.e.

³⁸³ Başkaya, a.g.e.

³⁸⁴ Arıkan, a.g.e.

³⁸⁵ Bilici, a.g.e.

³⁸⁶ Yıldırım, a.g.e.

³⁸⁷ Ağma, a.g.e.

³⁸⁸ Tiritioğlu, a.g.e.

³⁸⁹ Bingöl, a.g.e.

³⁹⁰ Şerife Rahşan Koç, a.g.e.

³⁹¹ Canpolat, a.g.e.

³⁹² Soysal, *Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma*,.....,ss. 333-359.

³⁹³ Aksoy ve Kutluca, a.g.e.

³⁹⁴ Şule Aydın, *Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması*.....ss.1-21.

³⁹⁵ Önder, Aybas ve Önder, a.g.e.

³⁹⁶ Özen, a.g.e.

³⁹⁷ Aydın, Çolak, Balcı ve Kartal, a.g.e.

³⁹⁸ Kanbay ve Üstün, a.g.e.

³⁹⁹ Özaltın ve Nehir, a.g.e.

⁴⁰⁰ Şahin ve Erigüç, a.g.e.

⁴⁰¹ Yamuç ve Türker, a.g.e.

⁴⁰² Gökdeniz, a.g.e.

⁴⁰³ Okutan ve Tengilimoğlu, a.g.e.

⁴⁰⁴ Koçyiğit, Bal ve Öztürk, a.g.e.

⁴⁰⁵ Kaya ve Keskin, a.g.e.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Sosyal güvenlik alanında sunulan hizmetler açısından ülkemizde nüfusun neredeyse tamamına yakınına hizmet eden en önemli kurum olarak SGK gelmektedir. SGK bu hizmetleri sunarken diğer bir ifadeyle sosyal güvenlik alanında sunduğu hizmetler bu alanda çalışan insan kaynaklarını da beraberinde önemli bir hale getirmektedir. Bundan dolayı Sosyal Güvenlik Kurumunca sunulan hizmetleri gerçekleştiren sosyal güvenlik alanında çalışan personelin iş ortamında mutlu ve huzurlu bir şekilde zararlı stres yaşamadan sosyal güvenlik işlemlerini yürütmesi sadece personeli ruhsal veya sosyal yönden etkilememekte aynı zamanda hizmet sunulan büyük bir kesimi de ilgilendirmektedir. Bu durum çalışan personelin örgütsel stres kaynaklarından hangisinden daha çok etkilendiğinin incelenerek bu yönde alınacak tedbirleri daha önemli kılmaktadır. Çalışma bu yönüyle sosyal güvenlik alanında çalışan personelin ana çatı kurumu olan SGK' da iş ortamında karşılaştıkları örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesi açısından oldukça önem arz etmektedir. Öyle ki stres kaynakları tespit edilmemiş bir örgütte çalışanlardan yeteri oranda verim alınması mümkün olmadığı gibi işgörenlerinde iş ortamlarında mutlu olmaları beklenmemelidir.

Stres kaynaklarının belirlenmesinin önemine binaen sosyal güvenlik alanında çalışan personelin ana çatı kurumu olan Sosyal Güvenlik Kurumunun tahta teşkilat birimlerinden olan Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile bu İl Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet gösteren Sosyal Güvenlik Merkezinde çalışan personelde stres oluşturan örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesi amacıyla anket uygulanarak yapılan çalışma sonucunda personelde faktör bazında en çok stresin verilen ücretin yetersizliği ile aşırı iş yükünden kaynaklandığı görülmektedir. Bunu iş mevzuatının çok sık değişmesi, iş mevzuatının karışık olması, yetkilerin yetersiz olması ve yükselme olanağının az olması etkenlerinin takip ettiği görülmektedir.

Araştırmada yine stres kaynakları ile demografik özellikler arasındaki ilişki incelenmiş ve örgütsel stres kaynakları ile cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, hizmet süresi gibi özellikler ile yaşanan stres arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken, yaş ve mesleği isteyerek seçme değişkenleriyle yaşanan stres arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları, çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşulları ve çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ve çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları ise cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları, çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşulları, çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ve çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları ile yaş arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmaktadır.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği, çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ve çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları ile eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile ilgili stres kaynakları eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları, çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşulları, çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ve çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları, çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşulları, çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği ile ilgili stres kaynakları ise SGK personeli olarak görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ile çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşulları ile çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynakları kurumdaki göreve göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Çalışanların yaşadıkları örgütün yapısı, politikaları ve iklimi, çalışanların yaşadıkları yapılmakta olan işin özelliği, çalışanların yaşadıkları organizasyonda oynanan rol, ilişki ve kişilik yapıları ve çalışanların yaşadıkları mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynakları ile mesleği isteyerek seçme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmazken, çalışanların yaşadıkları işyerinin fiziksel çevre koşulları ve çalışanların yaşadıkları yönetici ile ilgili stres kaynaklarının mesleği isteyerek seçme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür.

Çalışanların demografik özellikleri ile aldıkları ücret arasında fazla değişiklik olmamaktadır. Çalışanlar genel olarak aynı standartlarda maaş almaktadır. Bu durum personelin stres algılarının demografik özelliklere göre farklılık göstermemesine neden olmaktadır.

Çalışanlarda ücretin yetersizliği ile aşırı iş yükü kaynaklı oluşan stres yükünün en çok stres oluşturan etmenler içinde yer alması ise zaten beklenen bir durumdur. Kamu ve özel sektörde yapılmış alanyazın taramalarının genelinde ücret yetersizliği ve aşırı iş yükü başlıca stres kaynakları içinde ilk sıralarda sayılması bu çalışma sonuçlarıyla da büyük ölçüde örtüşmektedir.

Çalışanlarda iş mevzuatının çok sık değişmesi ve karışık olması sonucu stres yaşanması ise yine SGK mevzuatının çalışanlarca nasıl algılandığının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanlarda mevzuat karışıklığının stres oluşturma nedenlerinin başında; kanun, yönetmelik, tebliğ, genelge ile usul ve esaslar gibi birincil veya ikincil mevzuatın sadelikten uzak veya mevzuat dilinin ağır olduğuna yönelik personel algısından kaynaklanabileceği, mevzuatların uygulamaya dönük örneklerinin tüm merkez veya taşra teşkilatında çalışan personelin tamamı veya çoğunluğu tarafından tereddüde mahal bırakmayacak şekilde anlaşılır olmaması veya mevzuatın emrettiği uygulamaların personelin çalıştığı birime göre sınırlarının çizilmeden yürürlüğe konulması gibi nedenler olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca uygulamaya konulan mevzuatın kısa süre içinde gerek idari kararlarla gerekse de verilen mahkeme kararlarıyla görülen lüzum üzerine değiştirilmek zorunda kalınması personelde yeni mevzuatın uygulanmasında uyum zorluğu çekmelerine yol açabilmektedir. Bu durumda çalışanlar mevzuatın karışıklığı yönünde sorun veya tereddüt yaşadıklarında, ya merkez teşkilatından görüş istemekte ya da yakın çevre veya civar birimlerden mevzuatın emrettiği uygulamayı nasıl yaptıklarına dair bilgiler almaktadır. Bunun sonucunda ise zaman kaybı yaşanmakta, personelin iş hacmi artmakta, hizmet bekleyen vatandaş istemeyerekte olsa mağdur etmekte, hatta hizmeti geciken vatandaş ile sürtüşmeler, çatışmalar yaşanarak stres yaşanabilmektedir.

Çalışanlarda yetkilerin yetersiz oluşundan kaynaklı stres yükünün fazla olmasının nedenleri arasında ise iş mevzuatının çalışan personeli yetki konusunda sınırlandırabileceği, personele mevcut mevzuat hükümleri doğrultusunda tanınmış yetkinin olumlu veya olumsuz yönde kullanılması sonucu karşılaşacağı yaptırımlardan dolayı da korkarak mevcut yetkileri yetersiz görmesi düşünülmektedir. Bu yönüyle açık, anlaşılabilir ve tereddüde mahal vermeyecek

şekilde sınırları çizilmiş bir yetki düzeninin kurulması şarttır. Mevcut yetki düzeyi yeterli ise bu yetkilerin personele kullandırılmasında örgüt iklimine katacağı olumlu etkinin personele ispatlanması gerekmektedir.

Çalışanlarda yükselme olanaklarının az olması kaynaklı stresin olası nedenlerini değerlendirdiğimizde ise; kurum içi terfi veya yükselme sınavlarının belli bir sistematik program dâhilinde yapılamaması, yükselme sınavlarının yapılıp sonuçlanmasının çeşitli davalar veya şikâyetler nedeniyle veya tamamen idari nedenlerden dolayı uzun zamanlar alması, sınavlara şaibe, torpil karıştırıldığı düşüncesine sahip olma gibi nedenler ötürüyle yükselme olanaklarının azlığından dolayı personel stres yaşayabilmektedir.

Araştırma kapsamında çalışanlar için en düşük stres kaynağını işyerinin fiziksel çevre koşullarına ile ilgili stres kaynakları ile yönetici ile ilgili stres kaynaklarından oluştuğu görülmektedir. Bu sonuç çalışanların iş ortamının fiziksel koşullarının çalışan üzerinden olumsuz etkinin neredeyse olmadığı yani işyerinin fiziksel ortamının ihtiyacı karşılar nitelikte olabileceğini göstermektedir. Yine yönetici kaynaklı stres seviyesinin düşük olması ise yönetici ile çalışanlar arasında kurulmuş ılımlı bir iletişimden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Çalışma hayatında sıkça görülen stres olgusunun aşırısı, doğrudan çalışanları ve dolaylı olarak da hizmet sunulan bireyleri olumsuz etkilemesi, örgütlerin stres oluşturan olumsuz kaynakları bertaraf etme yönünde tedbirler almaya her geçen gün daha fazla mecbur etmektedir. Çalışmamızda personelde stres oluşturan kaynaklar içinde en çok mesleki gelişme (kariyer) ile ilgili stres kaynaklarından ötürü oluşması örgütlerde karar alma mekanizmasında olan birimlere düşen görevlerin önemini daha da arttırmakta ve bu yönde çeşitli önlemlerin alınmasını zorunlu kılmaktadır.

Çalışan personelin daha az stres yaşamaları veya stresten olumsuz yönde etkilenmemeleri için SGK'ya yapılabilecek önerileri sıraladığımızda ise; personelin alınan ücret ve iş yükünden dolayı stres yaşamaması bu durumun özellikle iş yükü yönünden dönemin kurum başkanı tarafından da kabul edilmesi bize SGK'da nitelikli personel sayısının yeterli olmadığını göstermektedir. Nitelikli personel alımı çeşitli nedenlerle yapılamıyor ise en azından kurum mevzuatına egemen, kurumsal yapı ve işleyişi öğrenmiş, belli bir kurumsal hafızaya sahip çalışanların başka kamu kurumlarına naklen veya sınavla gitmelerinin önüne geçilmesi için ücretlerin daha cazip hale getirilmesi, işlemlerin öğrenilmesinin zaman aldığı kurum içi birimlere bu birimlerden yıllanmış uzmanlaşan personel için uzmanlaştıkları birimlere yönelik uzmanlık kadrolarının fazla sayılarda tahsis edilmesi veya yükselebilecekleri, terfi edebilecekleri diğer unvanlara ait kadro sayılarının artırılması gibi uygulamalar yapılarak ayrılmayı düşünen personel sayısının önüne geçilerek; iş hacmi azaltılamasa da en azından artmasının önüne geçilmiş olunabilir. Ayrıca iş hacmini azaltmaya veya artmasını engellemeye yönelik bu uygulamaların dışında e-devlet sisteminin daha aktif kullanımının sağlanması ile gereksiz yazışma, belge isteme vb. iş yoğunluğu oluşturan aşırı bürokratik işlemler azaltılabilir.

Çalışanlarda alınan ücret konusunda stres yaşanmasının önüne geçilebilmesi için ise, bu yönde sendika temsilcilerinin görüşleri dikkate alınmasında fayda olduğu düşünülmektedir. Öyle ki SGK'yı oluşturan kurumlar birleşmeden önce SSK personeline ödenen ve havuz parası olarak da bilinen ek ödemelerin kaldırılması, birleşme sonrasında ise SGK çatısı altında ödenmeye devam eden ikramiyelerin, ek ödemelerin veya fazla mesai ücretlerinin 666 sayılı KHK ile kaldırılması sonucunda parasal açıdan kayıp yaşayan personele gerekli iyileştirmelerin bir an evvel yapılması, ikramiyelerin ödenmesi ve fazla mesai ücretlerin ödenmesine yönelik uygulamaların kısa sürede hayata geçirilmesi elzem hale gerekmektedir. Örneğin sosyal güvenlik haftasında personele SSK'da olduğu gibi ve havuz parası olarak da bilinen ve Kurumun belirli gelirlerden oluşan tutarın pay edilerek ek ödeme olarak personele yansıtılması veya bir maaş tutarında ödeme yapılmasının stresi azaltacak olumlu etki yapacağı düşünülmektedir.

Çalışanların mevzuatın karışıklığından ötürü stres yaşamamaları için çıkarılacak birincil veya ikincil mevzuat için çalışanlardan görüş alınırken yanında mevzuatın konu alanına giren işveren, işçi, sigortalı, emekli, hastane, eczane, medikal, optik vb. muhatapların temsilcilerinden ve konusuna göre diğer kamu kurum kuruluşları ile ilgili alanda çalışma yapmış veya çalışan akademisyenlerden görüş istenmesi, karışık gibi algılanılan mevzuatı daha sade ve anlaşılır hale getirebileceği gibi çeşitli dava veya eksikliklerden ötürü süratle değiştirilmesi gereken, bundan dolayı da personelin mevzuatı karışık olarak algılamasına yol açan durumlarında önüne geçilebilir. Çıkarılacak birincil veya ikincil mevzuatın çeşitli nedenlerden ötürü görüş alınmaya müsait zaman bulunmadığı durumlarda mevzuatın anlaşılmayan, karışıklığa mahal verecek durumlarının düzeltilebilmesi için mevzuatı kaleme alan yetkililerin iletişim bilgilerinin tüm paydaşlara ulaştırılması sağlanarak yetkililere geri dönüşlerin hızlandırılmasının yapılması sağlanmalıdır. Çıkarılacak birincil veya ikincil mevzuatın hazırlanmasında kullanılacak dil için ise; mevzuatı hazırlayanların anlayabileceğinden öte hemen hemen tüm paydaşlarda tereddüt oluşturmayacak şekilde anlaşılır bir sade dil kullanılmasına azami özen gösterilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

SGK personelinin yükselme olanaklarının azlığından kaynaklanan stres sorunlarının çözümü için öncelikle 22/08/2015 tarih ve 29453 sayılı resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe konulan ve eski mevzuata göre iyileştirilmiş olduğu düşünülen sosyal güvenlik kurumu personeli görevde yükselme ve unvan değişikliği yönetmeliğinde, yıl içi yükselme veya unvan değişikliği sınavlarının bir takvim dilimine bağlanması sağlanmalı böylelikle bu konuda beklenti içinde olan personelin hangi tarihlerde sınava gireceğini bileceğinden işine motive olması ve kurumdaki gelecek hedefleri yapması açısından önem arz etmektedir. Ayrıca yapılacak unvan değişikliği sınavlarında hiçbir personelde kuşku oluşturmayacak şeffaflıkta yapıldığının personele hissettirilmesi gerekmektedir. Bu yönde personelin mevzuata uygun talepleri veya şikâyetlerinin titizlikle işleme konularak ilgisine sonucundan bilgi verilmesi, personelde yükselme olanaklarının eşit şartlarda yapıldığı algısı güçlendirecek ve çeşitli nedenlerden ötürü bu yönde stres yaşayan personelin stres yükü azalabilecektir. Yine bu yönetmelikle tahsis edilen uzmanlık kadrolarının

kurum içindeki personelden de karşılanacak olması sevindirici olmakla beraber tahsis edilen uzmanlık kadrolarının sayısının önemi de stres seviyelerinin azaltılmasında rolü olduğundan sayının ve uzman personele verilecek maaşın beklentileri karşılar nitelikte olması sonucu da personelde yıkıcı stresin önlenmesine olanak sağlayabileceği düşünülmektedir.

Son olarak diyebiliriz ki, ülkemizde nüfusun tamamına yakına hizmet eden ender kuruluşlarından olan SGK' nın hizmet ve faaliyetlerinin sorunsuz bir şekilde yürümesinin en önemli unsuru insan kaynaklarının etkinliğidir. Kurumun sahip olduğu insan kaynaklarının işin yürütümündeki istekliliğini arttırmanın en önemli yollarından birinin çalışanın örgütsel açıdan veya kurumsal açıdan yaşadığı stres kaynaklarının azaltılmasıdır. Kurumun hizmet sunduğu toplum ile olumlu ilişkiler kurmasının yolunun öncelikle yıkıcı stres etkisinden personeli kurtarmak olduğu bunun da ancak personelle barışık bir örgüt ikliminin oluşturulmasına bağlı olduğu unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Alper, Yusuf ve Tekeli, Seda (Ed.), (2014). **Sosyal Güvenlik** (3.Baskı). Arıcı, K. “Genel Olarak Sosyal Güvenlik (Kavram-Amacı-Konusu ve Tarihi Gelişimi)”, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir, 2014, s.12.
- Altıntaş, E., **Stres Yönetimi**, (2.Baskı), Anı Yayıncılık, Ankara, 2014.
- Aydın, İ., **İş Yaşamında Stres**, (3.Baskı), Pegem Akademi Yayınları, Ankara, 2008.
- Balcı, A., **Öğretim Elemanlarının İş Stresi Kuram ve Uygulama**, (1.Baskı), Nobel Yayınları, Ankara, 2000.
- Baltaş, A., Baltaş, Z., **Stres ve Başağıkma Yolları**, (19.Baskı), Remzi Kitabevi, İstanbul, 1999.
- Baltaş, A., Baltaş, Z., **Stres ve Başağıkma Yolları**, (21. Baskı), Remzi Kitabevi, İstanbul, 2002.
- Baltaş, Z., **Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres**, (7. Baskı), Remzi Kitapevi, İstanbul, 2013.
- Çelik, A., **Kriz ve Stres Yönetimi**, (1.Baskı), Gazi Kitapevi, Ankara, 2010.
- Hallowell, E., **Stres Yönetimi**, (4.Baskı), (Çeviren: Burcu Çekmece), Optimist Yayınları, İstanbul, 2013.
- Hughes, B., Boothroyd, R., **Günlük Hayatın Stresine Son**, (1.Baskı), (Çeviren: Işık Kusun), Doruk Yayınları, Ankara, 1997.
- Korkusuz, M. H., **Kamu Yönetiminde Stres Algısı**, (1.Baskı), Hayat Yayınları, İstanbul, 2012.
- Nagendra, H.R., Nagarathna, R., **Stres ve Yoga**, (1.Baskı), (Çeviren: Ayça Gürelman), Purnam Yayınları, İstanbul, 2014.

- Newton, T., Handy, J., Fineman, S., **Stresi Atma Yolları**, (1.Baskı), (Çeviren: Ahmet Timur), Doruk Yayıncılık, Ankara, 1997.
- Paşa, M., Kaymaz, K., **Stres Yönetimi**, (1.Baskı), Alfa Aktüel Yayıncılık, Bursa, 2013.
- Poussard, J. M., Çamuroğlu, M. İ., **Psikolojik Taciz İşyerindeki Kâbus**, (1.Baskı), Nobel Yayınları, Ankara, 2009.
- Soytürk, K., **Eğitim Yönetiminde Stres (Bakırköy İlçesi Örneği)**, (1.Baskı), Akademik Kitaplar, İstanbul, 2011.
- Yenilmez, Çınar (Ed.), (2013), **Çalışma ve Stres Yönetimi-II**, (1.Baskı), Eşşizoğlu, A. “*Stresin Tanımı ve Doğası*”, Çınar, Y.,(Ed.), Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir, 2013, s.6.
- Yöndem, Z. D., **Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme**, (1.Baskı), Morpa Kültür Yayınları, İstanbul, 2006.

Sürekli Yayınlar

- Ada, N., **Örgütlerde Çatışma Nedenleri ve Çözüm Önerileri: Bir Literatür Çalışması**, JASS, Cilt 6, Sayı 1, 2013, ss. 59-74.
- Akçakaya, R. Ö, Erden, S. Ç., **Stres ve Stresle Baş Etmede Psikiyatrik Yaklaşım**, Turkish Family Physician Dergisi, Cilt: 5 Sayı:2, 2014, ss. 18-25.
- Akdağ, F., Yüksel, M., **İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik Ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü**, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, 2010, ss. 47-55.
- Akova, O., Işık, K., **Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 15, Sayı 1, Yıl 2008, ss. 17-44
- Aksoy, A., Kutluca, F., **Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma**, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 49, Turan Yazgan'a Armağan Özel sayı, 2005, ss. 457-486.
- Akyüz, İ., **İslam'da Dini Pratiklerin Toplumsal Dayanısmaya Etkisi**, The Journal of Academic Social Science Studies (JASS), Sayı 25-I, 2014, ss. 461-482.
- Alpar, M. B., **ILO Sosyal Güvenlik Nihai Raporu ve Gerçekleşen Değişiklikler**, İş Hukuku ve İktisadi Dergisi, Cilt 5, Sayı:4, 2000, ss.1-16.
- Alper, Y., **Sosyal Güvenlik ve Turan Alper**, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi (Turan Yazgan'a armağan özel sayısı), Sayı 49, 2005, ss. 97-124.
- Arı, G. S. , Bal, E. Ç. , **Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi**, Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2008, ss. 131-148.

- Arslan, N., **Sosyal Yardımlar ve İstihdam İlişkisinin İncelenmesi: Sivas İlinde Bir Alan Araştırması**, Lefke Avrupa Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2014, ss.16-31.
- Avcı, E., Coşkuntuncel, O., İnandı, Y., **Ortaöğretim On İkinci Sınıf Öğrencilerinin Matematik Dersine Karşı Tutumları**, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, 2011, ss.50-58.
- Aydemir, M., **Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Düzeyi, Kaynakları ve Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik’te Bir Araştırma**, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 49, Turan Yazgan’a Armağan Özel sayı, 2005, ss. 487-505.
- Aydın, A., Akyüz, I., Üçüncü, K., Taşdemir, T., **İşletme İçi Faktörlerin Çalışanların Stres Düzeyi Üzerine Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma**, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt 13, Sayı 1, Yıl 2011, ss. 23-40.
- Aydın, B., Çolak, B., Balcı, Y., Kartal, M., **Adli Tıp Uzman ve Asistanlarında Örgütsel Stres Düzeyi ve Etkileyen Faktörler**, Adli Tıp Bülteni, Cilt 15, Sayı 2, 2010, ss. 53-58.
- Aydın, Ş., **Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması**, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 4, Yıl 2004, ss. 1-21.
- Aydın, Ş., **Örgütsel Stres Yönetimi**, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 3, 2004, ss. 49-74.
- Ayhan, A., **Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri**, Sosyal Güvenlik Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, 2012, ss. 41-55.
- Cam, E., **Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar**, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, 2004, ss.1-10.

- Cengil, M., **Depresyonu Önlemede Dini İnançın Koruyucu Rolü**, Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2003, ss.129-152.
- Çalcalı, Ö., **Yoksullukla Mücadelede Devletin Rolü: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu**, Memleket Siyaset ve Yönetim Dergisi, Cilt 6, Sayı 16, 2011, ss.189-233.
- Demir, Y., **Mobbing'in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma**, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 3, 2009, ss. 99-111.
- Dilik, S., **Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi**, AÜ Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 11, Sayı 3, 1988, ss. 41-80.
- Doğan, S., Demiral, Ö., **İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Kendilerine Doğru Yolculuk Yöntemi: Yetenek Yönetimi**, ÇÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 17, Sayı 3, 2008, ss. 145-166.
- Ehtiyar, R., Üngüren, E., **Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Seviyeleri İle Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 1, Sayı 4, 2008, ss. 159-181.
- Ergin, A., Uzun, S. U., Bozkurt, A. İ., **Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Bu Yöntemlerin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi**, Fırat Tıp Dergisi, Cilt 19, sayı 1, 2014, ss. 31-37.
- Erol, Y., Öztoprak, M. T., **Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz**, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt 7, Sayı 2, 2015, ss. 87-114.
- Eryılmaz, A., **Barışa Yönelik Tutumların Özsaygı ve Cinsiyet Değişkenleriyle İncelenmesi**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 12, Sayı 21, 2009, ss.23.31.

- Gençöz, T., **Korku: Sebepleri, Sonuçları ve Başetme Yolları**, Kriz Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, 1998, ss. 9-16.
- Gök, S., **Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres**, Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt XXVII, Sayı 2, 2009, ss. 429-448.
- Gökdeniz, İ., **Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 13, Yıl 2005, ss. 173-189.
- Gül, H., **İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması**, KMÜ Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı 2, 2007, ss. 318-332.
- Güllüoğlu, Ö., **Yerel televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri ilinde Bir Araştırma**, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Cilt II, Sayı 43, 2012, ss. 77-104.
- Gümüştekin, G. E., Gültekin, F., **Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:23, 2009, ss. 147-158.
- Gümüştekin, G. E., Öztemiz, A. B., **Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama**, ERÜ İİBF Dergisi, Sayı: 23, 2004, ss. 61-85.
- Güner, F., Çiçek, H., Can, A., **Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi**, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 6, Sayı 3, 2014, ss. 59-76.
- Gürbüz, H., Doğan, R., Görmüş, E., Tokyay, G. P., Öztekin, D., Engiz G., **Kamu Çalışanlarının Stres Düzeylerinin Ölçülmesi ve Eskişehir Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**, ESOGÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2014, ss. 113-132.

- Güvercin, C. H., **Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi**, AÜ Tıp Fakültesi Mecmuası, Cilt 57, Sayı 2, 2004, ss. 89-95.
- Haşit, G., Yaşar, O., **Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği**, Sakarya İktisat Dergisi, Cilt 4, Sayı 4, 2015, ss. 1-30.
- İştar, E., **Stres ve Verimlilik İlişkisi**, Akademik Bakış Dergisi, Sayı 33, 2012, ss. 1-21.
- İzgi, B. B., **Türk Sosyal Güvenlik Sistemindeki Son Gelişmeler**, Çalışma ve Toplum Dergisi, Cilt:1, Sayı 16, 2008, ss. 85-107.
- Kalağan, G., Güzeller, C. O., **Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi**, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 27, 2010, ss. 83-97.
- Kanbay, Y., Üstün, B., **Kars Ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi**, DEÜ Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, Cilt 2, Sayı 4, 2009, ss. 155-161.
- Kaplanoğlu, E., **Mesleki Stresin Temel Nedenleri Ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM’ler Üzerine Bir Araştırma**, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı 64, 2014, ss. 131-150.
- Karabay, M. E. , **İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma**, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt 6, Sayı 1, 2014, ss. 282-302.
- Karahan, A., Gürpınar, K., Özyürek, P., **Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 3, Sayı 1, Yıl 2007, ss. 27-44.

- Karataş, Z., **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, 2015, ss. 62-80.
- Kavradım, S. T., Özer, Z. C., **Kanser Tanısı Alan Hastalarda Umut**, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, 2014, ss. 154-164.
- Kaya, M. D., Keskin, G., **Yöneticilerin Yönetmel Stres Kaynakları ve Strese Yatkinlık Düzeyleri: Erzurum'da Bir Araştırma**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 11, Sayı 1, Yıl 2008, ss. 371-388.
- Kaya, M., Varol, K., **İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeyleri Ve Kaygı Nedenleri (Samsun Örneği)**, OMÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı 17, 2004, ss. 31-63.
- Kılıç, R. , Yumuşak, S. , Yıldız, H. , **Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi**, ESOGÜ İİBF Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, 2013, SS. 71-92.
- Koç, M., **Dünyada Sosyal Güvenlik Sisteminin Tarihsel Gelişimi**, Mali Çözüm Dergisi, Sayı 68, 2004, s.187-200.
- Koç, M., **Sosyal Güvenlik ve Beveridge Raporu**, Mali Çözüm Dergisi, Sayı 76, 2006, ss. 90-102.
- Koçyiğit, S. Ç., Bal, E. Ç., Öztürk, V., **Muhasebe Meslek Mensuplarının Örgütsel Stres Kaynaklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği**, ESOGÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 1, 2010, ss. 253-275.
- Manav, F., **Kaygı Kavramı**, Toplum Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 9, 2011, ss.201-211.
- Okutan, M., Tengilimoğlu, D., **İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması**, Gazi İİBF Dergisi, Cilt:4, Sayı:3, 2002, ss. 15-42.

- Onay, M., Ergüden, S., **Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Manisa - Sosyal Güvenlik Kurumu**, Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2011, ss.221-230.
- Orhan, S., **Osmanlı Devleti'nde Tanzimat Sonrası Dönemde Sosyal Güvenlik Düzenlemeleri**, İş ve Hayat Dergisi, 2015, ss. 193-210.
- Ölçer, F., **İşkoliklik üzerine Bir Araştırma**, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı 9, 2005, ss. 123-144.
- Önder, G., Aybas, M., Önder, E., **Hemşirelerin Stres Seviyesine Etki Eden Faktörlerin Öncelik Sırasının Çok Kriterli Karar Verme Tekniği ile Belirlenmesi**, Uşak Üniversitesi İİBF Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, Yıl 2014, ss. 21-35.
- Özaltın, G., Nehir, S., **Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin Belirlenmesi**, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 10, Sayı 3, Yıl 2007, ss. 60-68.
- Özcan, İ., Alpar, M. Ö., Ciğer, A., Algür, S., **Antalya Şehrindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma**, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:9, Sayı:33, 2010, ss. 41-67.
- Özkaya, M. Ö., Yakın, V., Ekinci, T., **Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma**, Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2008, ss. 163-179.
- Özen, H. Ö., **Çalışanların Cinsiyetine Göre Örgütsel Stresten Etkilenme Düzeyleri: Zonguldak İlinde Görevli Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma**, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, Cilt 4, Sayı 8, Yıl 2013, ss. 74-95.

- Özmete, E., **Sosyal Hizmette Sürdürülebilir Kalkınma Anlayışı: Kavramsal Analiz**, Aile ve Toplum Dergisi, Cilt 6, Sayı 22, 2011, ss.79-90.
- Pınar, Ş. E., Tel, H., **Depresyon Tanılı Birey ve Hemşirelik Yaklaşımı**, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2012, ss. 86-91.
- Saldamlı, A. , **Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 6, 2000, ss. 288-302.
- Sargutan, A. E., **Sağlık Sektörü ve Sağlık Sistemlerinin Yapısı**, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:8, Sayı:3, 2005, ss.400-428.
- Sevimli, F., İşçan, Ö. F., **Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumunu**, Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt 5, sayı 12, 2005, ss. 55-64.
- Sökmen, A., **Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma**, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Sayı 2, 2005, ss. 1-27.
- Soysal, A., **Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te Bir Araştırma**, SDÜ İİBF Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, 2009, ss. 333-359.
- Soysal, A., **İş Yaşamında Stres**, Çimento İşveren Dergisi, Cilt 23, Sayı 3, 2009, ss. 17-40.
- Şahin, H., Erigüç, G., **Hastane yöneticilerinin Yönetimsel Stres Kaynakları Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri**, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, Yıl 2000, ss. 21-53.
- Şen, M., **Hukuk Devleti İlkesi Bakımından Sosyal Güvenlik Hakkı**, Melikşah Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2014, ss. 183-200.

- Şenocak, H., **Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreci Işığında Değerlendirilmesi**, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 56, 2009, ss. 409-468.
- Tarakçıoğlu, S., **Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma**, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, Yıl 2004, ss. 183-201.
- Tınaz, P., Gök, S., Karatuna, I., **Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanlarının İşyerinde Psikolojik Taciz Algıları: Yaygınlık, Türler, Nedenler ve Bireysel Mücadele Yöntemleri**, Çalışma İlişkileri Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2013, ss.39-53.
- Töngür, A., **İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi**, Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 7, Sayı 13, 2016, s.553.
- Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D., **T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği**, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2008, ss. 1-17.
- Turan, E., **Sosyal Güvenlik Hakkı**, Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 7, Sayı 3, 2004, ss. 1-20.
- Turunç, Ö., Çelik, M., **Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi**, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 17, Sayı 2, 2010, ss. 183-206.
- Üstün, A., Bayar, A., **Üniversite Öğrencilerinin Depresyon, Anksiyete ve Stres Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi**, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2015, ss. 384-390.

- Yamuç, V. A., Türker, D., **Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme**, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 25, 2015, ss. 389-423.
- Yirik, Ş., Ören, D., Ekici, R., **Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi**, Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, http://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2014/08/10_Vol_9_35.pdf, cilt 9, sayı 35, 2014, ss. 6223-6234, Erişim Tarihi: 03.10.2015.
- Yılmaz, Z., Murat M., **İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki**, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 18, Sayı: 2, Yıl 2008, ss. 203-222.
- Yüksel, H., **Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım**, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, cilt 3, sayı 3, 2014, ss. 109-131.
- Yürür, S., **Öğrenilmiş Güçlülük, Kıdem ve Medeni Durumun Duygusal Tükenmedeki Rolü: Kaynakların Korunması Teorisi Kapsamında Bir Analiz**, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 25, Sayı 1, 2011, ss. 107-126.
- Yürür, S., Keser, A., **İşe Bağlı Gerginlik ile İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü**, AÜ Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 65, Sayı 4, 2010, ss. 165-194.
- Zengin, E., Şahin, A., Özcan, S., **Türkiye’de Sosyal Yardım Uygulamaları**, Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 19, Sayı 2, 2012, ss.133-142.

Tezler

- Ağma, F. Ş., **İş Yaşamında Stres ve Olumsuz Etkileri**, YYLT, Atılım Üniversitesi, 2007.
- Akgün, O., **Emniyet Mensuplarında Stres Faktörleri ve Bunların Çalışanların İş Tatmini, Bireysel Verimlilikleri ve Kurumsal Bağlılıkları Üzerine Etkileri**, YYLT, BÜ, 2010.
- Aksoy, A., **Sosyal Güvenlik Sisteminin Yeniden Gelir Dağılımına Etkisi**, YYLT, SDÜ, 2013.
- Altın, İ., **Sosyal Güvenlik Sistemi ve Türkiye Sosyal Güvenlik Sistemi'nin Süreç Analizi**, YYLT, Abant İzzet Baysal Üniversitesi , 2010.
- Arıkan, A., **Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma**, YYLT, BÜ, 2009.
- Avcı, Ö., **Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi**, YYLT, Gazi Üniversitesi, 2007.
- Aydın, A., **Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının Etkileri: Kırklareli İli Örneği**, YYLT, İstanbul Üniversitesi, 2013.
- Aydın, İ., **Örgütsel Stres Kaynakları Ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama**, YYLT, Bozok Üniversitesi, 2012.
- Ayhan, B., **Uluslararası Tecrübeler Işığında Tamamlayıcı Bir Sosyal Güvenlik Sistemi Olarak OYAK Modeli**, YYLT, Atılım Üniversitesi, 2011.
- Aytekin, A., **Stres Yönetiminin Önemi ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması**, YYLT, Cumhuriyet Üniversitesi, 2009.

- Bakırcı, B., **Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenleri Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Nelerdir? (Edirne İli Örneği)**, YYLT, Trakya Üniversitesi, 2012.
- Balcı, A., **Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü**, YYLT, BÜ, 2014.
- Başkaya, N. Ş., **Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbuldaki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Önbüro Bölümünde Bir Araştırma**, YYLT, BÜ, 2009.
- Baykara, M., **Sosyal Güvenlik Reformunun Yaşlılık Aylığına Etkisi**, YYLT, AÜ, 2014.
- Bayram, S., **Örgütsel Stres Faktörleri ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama**, YYLT, Kocaeli Üniversitesi, 2006.
- Bilici, A., **Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi ve Konya Örneği**, YYLT, Selçuk Üniversitesi, 2009.
- Bingöl, G., **Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)**, YYLT, BÜ, 2013.
- Boybek, S., **Sosyal Yardım Uygulamaları ve Çocuk İşçiliği Arasındaki İlişki: Keçiören Örneği**, Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, 2009.
- Boysan, M., **Üniversite Öğrencilerinde Erken Dönem Uyumsuz Şemalar, Başa Çıkma Stilleri ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Model Sınaması**, YDT, AÜ, 2012.
- Bozdeveci, K., **Ortaöğretim Kurumu Yöneticilerinin Çatışma Çözme Stilleri (Denizli Örneği)**, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Pamukkale Üniversitesi, 2016.

- Canpolat, Ö., **Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres ile Baş Etmede Etkililiği**, YYLT, Kocaeli Üniversitesi, 2006.
- Çapkın, N., **Personelin Kaygı Düzeyinin İş Tatminine Olan Etkisi: Sağlık Sektöründe Yapılan Bir Araştırma**, YYLP, Trakya Üniversitesi, 2011.
- Demir, V., **Bilinçli Farkındalık Temelli Hazırlanan Eğitim Programının Bireylerin Depresyon ve Stres Düzeyleri Üzerine Etkisi**, YYLT, Arel Üniversitesi, 2014.
- Düzgün, A., **Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama**, YYLT, Adnan Menderes Üniversitesi, 2014.
- Erdem, H., **Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması**, YDT, İnönü Üniversitesi, 2014.
- Ergül, A., **Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma**, YYLT, Balıkesir Üniversitesi, 2012.
- Ersarı, G., **İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinde ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü-Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama**, YYLT, Atatürk Üniversitesi, 2010.
- Gökgöz, H., **Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma**, YYLT, Trakya Üniversitesi, 2013.
- Gültekin, F., **Stres Kaynakları ile Kariyer Yönetiminin Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama**, YYLT, Dumlupınar Üniversitesi, 2008.

- Güney, G., **Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanlar Üzerine Etkileri ve Stres Yönetimi: Isparta Adliye Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, YYLT, SDÜ, 2015.
- Gürün, S., **İşgören Stresinin, Motivasyon Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama (Emniyet Teşkilatı)**, YYLT, BÜ, 2009.
- Güven, H. Ö., **Üniversite Ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği**, YDT, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, 2011.
- Işık, E., **İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Uygulama**, YYLT, Yıldız Teknik Üniversitesi, 2007.
- Karagül, M., **Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği**, YYLT, Balıkesir Üniversitesi, 2011.
- Keskin, U., **Okul Yöneticilerinin Örgütsel Stres Faktörlerinin İncelenmesi (Uşak İli Örneği)**, YYLT, Uşak Üniversitesi, 2012.
- Kızıltekin, B., **Tersane İşçilerinin Örgütsel Stres Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, YYLT, Maltepe Üniversitesi, 2014.
- Kitapçı, İ., **Sosyal Devlet Işığında Türk Sosyal Güvenlik Sisteminin Sorunları ve Reform Arayışları**, YYLT, SDÜ, 2007.
- Koç, R. Ş., **Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği)**, YYLT, BÜ, 2009.
- Kul, Ö. B. , **Eğitim Fakülteleri Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stres Değişkenlerine İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi (Dicle, Fırat ve İnönü Üniversiteleri Örnekleri)**, YYLT, Dicle Üniversitesi, 2006.
- Küçük, A., **Stres Yönetimi ve Hava Trafik Kontrolörlerinin Stres Yükü Üzerine Bir Araştırma**, YYLT, Niğde Üniversitesi, 2007.

- Oran, S., **Sosyal Güvenliğin Dönüşümünde Emeklilik Sistemlerinin Yeniden Yapılandırılması**, YYLT, AÜ, 2010.
- Özalp, Y. B., **Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği)**, YYLT, ESOGÜ, 2014.
- Özbay, E., **İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi**, YYLT, Marmara Üniversitesi, 2007.
- Özdemir, S. T., **Emniyet teşkilatında örgütsel stres kaynakları, Mardin İl Emniyet Müdürlüğü uygulaması**, YYLT, Celal Bayar Üniversitesi, 2008.
- Öztemiz, A. B., **Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama**, YYLT, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 2004.
- Pehlivan, İ., **Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları**, YDT, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 1993.
- Sarıçam, H., **İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamında Hemşirelerin Karşılaştığı Risk ve Tehlikelerin İş Stresi Düzeyleri Üzerine Etkisi**, YYLT, DEÜ, 2012.
- Şan, N., **Stres Nedenleri ve Başa Çıkma Yolları (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği)**, YYLT, BÜ, 2012.
- Tanşu, M., **Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama**, YYLT, Yıldız Teknik Üniversitesi, 2009.
- Tekin, G. Ö., **Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği**, YYLT, Trakya Üniversitesi, 2010.

- Tetik, Ş. C., **Eğitim Denetçilerinin Görevleri ile İlgili Stres Kaynakları ve Bu Stres Kaynakları ile Baş Etme Yöntemleri**, YYLT, Akdeniz Üniversitesi, 2011.
- Tiritoğlu, E., **Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması**, YYLT, Sakarya Üniversitesi, 2006.
- Tiyekli, M., **Sosyal Devlet İlkesi Bakımından Türkiye’de Sosyal Güvenlik Uygulaması ve Sosyal Güvenlikte Reform Arayışları**, YYLT, NÜ, 2008.
- Toklu, A. T., **İşyerinde Stres Oluşturan Faktörler: Özel Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama**, YYLT, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, 2011.
- Turak, B., **Dünyada ve Türkiye’de Önerilen Sosyal Güvenlik Reform Alternatiflerinin Temel Dinamikleri ve Bir Model Önerisi**, YYLT, SDÜ, 2009.
- Turna, H., **Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Stresle Baş Etme Yolları (Edirne İli-Keşan İlçesi Örneği)**, YYLT, Okan Üniversitesi, 2014.
- Vural, Z., **Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Tatmini ile İlişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)**, YYLT, BÜ, 2014.
- Yerlikaya, E. E., **Üniversite Öğrencilerinin Mizah Tarzları ile Algılanan Stres, Kaygı ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, YDT, ÇÜ, 2009.
- Yıldırım, F. D., **Sınıf Öğretmenlerinin Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları (Kilis İli Örneği)**, YYLT, Gazi Üniversitesi, 2008.
- Yılmaz, O., **Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma**, YYLT, SDÜ, 2006.

- Yılmaz, V., **Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri**, YYLT, Ufuk Üniversitesi, 2012.
- Yurtseven, C. N., **Spor İşletmelerindeki Yöneticilerin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi**, YYLT, İstanbul Üniversitesi, 2016.
- Yurtsever, H., **Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle Başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma**, YYLT, DEÜ, 2009.
- Yücel, R., **İş Yerinde Stres Kaynakları ve Konuya İlişkin Bir Alan Çalışması**, YYLT, Gazi Üniversitesi, 2010.
- Zunluoğlu, A., **Sosyal Güvenlik Reformu Bağlamında Sosyal Güvenlik Kurumu'nun Yönetimine, Yapısına ve Aktüeryal Duruma Yönelik Değerlendirmeler**, YYLT, Turgut Özal Üniversitesi, 2014.

İnternet Kaynakları

Akdur, R., **Sağlık Ocağı Hizmetlerinde İzleme Değerlendirme ve Eğitim Kılavuzu**,2003,

<http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/sagocdegerlendirme.pdf>, Erişim Tarihi: 21.12.2015,

Aytaç, S., **İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi**, 2009,

<http://kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf> , Erişim Tarihi: 05.10.2015.

Balcıoğlu, İ., **Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi**, Aralık/2005, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi No: 47, s. 9.,
<http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4701.pdf>, Erişim Tarihi: 03.10.2015.

Bitlis Eren Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı,
[http://beu.summon.serialssolutions.com/search?s.q=%22sosyal+g%C3%BCvenlik+kurumu%22#!/search?ho=t&rf=PublicationDate,2005-12-31:2016-12-31&l=tu-TU&q=\(TitleCombined:\(%22sosyal%20g%C3%BCvenlik%20kurumu%22\)\)](http://beu.summon.serialssolutions.com/search?s.q=%22sosyal+g%C3%BCvenlik+kurumu%22#!/search?ho=t&rf=PublicationDate,2005-12-31:2016-12-31&l=tu-TU&q=(TitleCombined:(%22sosyal%20g%C3%BCvenlik%20kurumu%22))) ,
Erişim Tarihi: 03.11.2016

Burhan, H., **Sosyal Güvenliğin Önemi**,

<http://akademikbilgiler.com/2013/07/12/sosyal-guvenligin-onemi/> Erişim tarihi: 03.09.2015.

Büro Memurları Sendikası, **SGK Çalışanlarının Sorunları Çözümüne**

Kavuşturulmalı, 30.01.2014.,

http://buromemursen.org.tr/haber_detay.asp?haberID=4521&HaberBaslik=sgk-calisanlarinin-sorunlari-cozume-kavusturulmali, Erişim Tarihi: 22.02.2016.

Büro Memur-Sen, **Sosyal Güvenlik Kurumu Çalıştayı**, 23-24 Mart 2013,

http://buromemursen.org.tr/Files/Image/afis_brosur/sgk_calistayi_kitapcik_24mart2013.pdf, Erişim Tarihi: 23.02.2016.

D Psikiyatri, **Stres**, <http://www.dpsikiyatri.com/stres.asp> , Erişim Tarihi: 04.12.2015.

Gümüş, E., **Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sistemi: Mevcut Durum, Sorunlar Ve Öneriler**, SETA Analiz (Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı), <http://arsiv.setav.org/ups/dosya/44645.pdf>, 2010, erişim tarihi: 10.09.2015.

Google Akademi,
https://scholar.google.com.tr/scholar?start=0&q=t%C3%BCm%C3%BCba%C5%9F%C4%B1kta:+%22sosyal+g%C3%BCvenlik+kurumu%22&hl=tr&as_sdt=0,5&as_ylo=2006&as_yhi=2016&as_vis=1, Erişim tarihi :
03.11.2016

İnceoğlu, M., **Tutum Algı İletişim**, 2010, Beykent Üniversitesi Yayınları (5. Baskı), [http://ees2.beykent.edu.tr/WebProjects/Uploads/METIN%20INCEOGLU T utum-almi-iletisim.pdf](http://ees2.beykent.edu.tr/WebProjects/Uploads/METIN%20INCEOGLU%20Tutum-almi-iletisim.pdf), Erişim Tarihi: 16.10.2015.

İstanbul Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, **Tarihçe**, <http://www.istanbulsgk.gov.tr/post/view/11/tarihce>, Erişim Tarihi:
17.03.2016.

İzmir Aile Danışma Merkezi, **Özgüven Eksikliği ve Çözüm Yolları**, 24 Eylül 2012, <http://www.izmirailedanismamerkezi.com/bireysel-sorunlar/ozguven-eksikligi-ve-cozum-yollari.html>, Erişim Tarihi: 20.12.2015.

Kaleli, E., **Sosyal Güvenlik ve Türkiye’de Sosyal Güvenlik Açıkları**, <http://www.calismarehberi.com/sosyal-guvenlik-ve-turkiyede-sosyal-guvenlik-aciklari-makale,92.html>, Erişim tarihi: 06.09.2015.

Koç, M., **Sosyal Güvenliğin Kökeni**, <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=217&cilt=6&sayi=2&yil=2004>,
Erişim tarihi: 06.09.2015.

Milli Eğitim bakanlığı (MEB), Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (MEGEP), Muhasebe ve Finansman, “**Sosyal Güvenlik**”,2013,
http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Sosyal%20G%C3%BCvenlik.pdf, Erişim tarihi: 20.10.2016.

MEB, MEGEP, Aile ve Tüketici Hizmetleri, **Sosyal Destek Hizmetleri**, 2011,
http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Sosyal%20Destek.pdf, Erişim tarihi: 08.09.2015.

Memur Sendikaları Konfederasyonu, **Tonbul: Etkin Bir Hizmet Yürüten SGK Çalışanları Hak Ettiğini Alamıyor**, 29.03.2013.,
<http://www.memursen.org.tr/haber/tonbul-etkin-bir-hizmet-yuruten-sgk-calisanlari-hak-ettigini-alamiyor.html>, Erişim Tarihi: 22.01.2016.

Mutlu, E., **Madde Bağımlılığı (Uçucu Maddeler)**,
<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/ucucumaddeler.doc>, Erişim Tarihi: 20.12.2015.

Oktay, M., **Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres**, Aralık/2015, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi No: 47, s.112,
<http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4713.pdf>, Erişim Tarihi: 05.10.2015.

Şimşeksoy, A., **Danıştay Kararlarında Sosyal Güvenlik**,
yargitay.gov.tr/abproje/belge/sunum/rt4/Simseksoy.doc, Erişim tarihi: 02.09.2015.

Tufan, B., Sayar, Ö. Ö., Koçyıldırım, G., **Sosyal Bir Hak Olarak Sosyal Hizmet**, 22-23 Ekim 2009, I. Sosyal Haklar Sempozyumu, Belediye - İş Sendikası Yayını, s. 82, <http://ceei.kocaeli.edu.tr/Dosyalar/pdf/2009sosyalhaklar.pdf>, Erişim Tarihi: 08.09.2015.

Türkiye Büyük Millet Meclisi, **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası**, 1982,
https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf, Erişim Tarihi : 24.10.2016.

Türk Dil Kurumu,
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56acb7f91299d2.80057486, Erişim Tarihi: 30.01.2016.

Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı, **Yoksullukla Mücadelede Sosyal Güvenlik, Sosyal Yardım Mekanizmaları ve İş Gücü Politikaları**, 2010, http://www.tepav.org.tr/upload/files/1271313906r3055.Yoksullukla_Mucadelede_Sosyal_Guvenlik.pdf, Erişim tarihi: 07.09.2015.

T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), **İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi**, <http://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/688B1--Insan-Haklari-Evrensel-Beyannamesi.pdf>, Erişim Tarihi: 02.09.2015.

T.C. SGK, **Kurumsal/Tarihçe**, <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz/tarihce/tarihce>, Erişim tarihi: 20.10.2016.

T.C. SGK, **Stratejik Plan 2015-2019**, 2015, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345/2015-2019StratejikPlani.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=868037f0-cf46-4da5-9337-e98c44f38345>, Erişim tarihi: 20-21.10.2016.

T.C. SGK, **2017-2019 Stratejik Planı (Güncel)**, 2015-2019, 2017(Şubat), http://www.sgk.gov.tr/sp/SGKStratejikPlan_2017_2019.pdf, Erişim Tarihi : 25.03.2017.

T.C. SGK, **2014 Faaliyet Raporu**, 2015, <http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/db6d0d40-2292-49eb-b351-4a93bddd83f/2014FaaliyetRaporu.pdf?MOD=AJPERES>, Erişim Tarihi: 21.10.2016.

T.C. SGK, **2015 Faaliyet Raporu**, 2015, http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumsal_politikalar/faaliyet_raporu, Erişim Tarihi: 20.10.2016.

T.C. SGK, **2016 Yılı İdari Faaliyet Raporu**, SGK, Ankara, 2017(Şubat), <http://www.sgk.gov.tr/2016FaaliyetRaporu.pdf>, Erişim Tarihi: 25.03.2017.

T.C. SGK, **Aylık İstatistik Bültenleri**, Sigortalı İstatistikleri, 2016/Aralık, http://www.sgk.gov.tr/wps/wcm/connect/aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215/sigortalı_2016_12.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=aa49f49d-57d7-4962-b503-b7fbd97f9215 , Erişim Tarihi: 24-27.03.2017.

T.C. SGK, **Kurumsal/Kurumumuz**, <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz>, Erişim tarihi: 20.10.2016.

Yaşar, H., **Stresle Nasıl Başa Çıkılır**, <http://www.dralihatay.com/stres.htm>, Erişim Tarihi: 20.12.2015.

YÖK, Tez Merkezi, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> , Erişim Tarihi : 03.11.2016.

<http://www.dw.com/tr/almanyan%C4%B1n-n%C3%BCfusu-artt%C4%B1/a-18204130> **Almanya'nın nüfusu arttı**, 21.01.2015, Erişim tarihi: 19.02.2016.

<http://www.memurlar.net/haber/562800/>, **SGK çalışanı mutlu değil**, 02.02.2016, Erişim Tarihi: 22.02.2016.

<http://www.memurlar.net/haber/350413/>, **SGK Başkanı'ndan personeline övgü ve teşekkür**, 14.03.2013, Erişim Tarihi: 02.10.2015

<http://www.scio.com.tr/hans-selye.aspx> , **Prof. Hans Selye**, Erişim Tarihi: 04.10.2015.

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15974>, **Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2013**, 29.01.2014, Erişim Tarihi: 19.02.2016.

Diğer Kaynaklar

Sosyal Güvenlik Kurumu Taşra Teşkilatı Kuruluş ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, 29913, 9 Aralık 2016.

Sosyal Güvenlik Kurumu Teşkilâtı Kanunu, Mülga 4947 Sayılı Kanun, Resmi Gazete, 25178, 24 Temmuz 2003.

Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu, 5502 Sayılı Kanun, Resmi Gazete, 26173, 20.05.2006,

Sosyal Hizmetler Kanunu (1983), T.C. Resmi Gazete, 18059, 27/5/1983.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 2709, T.C. Resmi Gazete, 17863 Mükerrer, 09.11.1982.

Ek-1: Araştırmada Kullanılan Onam ve Anket Formları

Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde çalışan personelin örgütsel stres kaynaklarının incelenmesine yönelik bilgilendirilmiş onam ve anket formları aşağıda sunulmuştur.

<p style="text-align: center;">T.C. BEYKENT ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI HASTANE ve SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU LÜTFEN BU DÖKÜMANI DİKKATLİCE OKUMAK İÇİN ZAMAN AYIRINIZ</p> <p>Sizi Hanifi DEMİR tarafından yürütülen “Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Kamu Personellerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi: Bitlis Ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü Örneği” başlıklı ankete dayalı bir araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. İsterseniz bu bilgileri aileniz ve/veya yakınlarınız ile tartışınız. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz. Bu anket çalışmasına katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama hakkına sahipsiniz. Anketi yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz biçiminde yorumlanacaktır Size verilen anket formlarındaki soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacaktır.</p> <p style="text-align: right;">Hanifi DEMİR Yüksek Lisans Tez Dönemi Öğrencisi</p> <p>Araştırmanın Amacı: Sosyal güvenli alanında çalışan kamu personellerinin örgütsel stres kaynaklarını tespit edebilmek ve stresin personeller üzerinde olan yıkıcı etkilerini ortadan kaldırmaya yönelik öneriler geliştirmektir.</p> <p>İzlenecek Olan Yöntem ve Yapılacak İşlemler: Tez çalışması için yapılacak araştırmada kullanılan anketin içeriği özellikle sosyal güvenlik alanında çalışan personellerin yaşadıkları örgütsel stres kaynaklarının tespitine yöneliktir. Anketi oluşturan sorular iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde kimliğinizin doğrudan veya dolaylı olarak tespit edilmesine imkan tanımayan demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise işyerinde karşılaştığınız örgütsel stres kaynaklarından etkilenme derecesine göre puanlanmış sorulardan oluşmaktadır. Anket soruları bilgisayar üzerinden verilecek link ile doldurulabileceği gibi isterseniz kağıt ortamında da anket sorularını yanıtlayabilirsiniz. Araştırmanın öngörülen süresi 5 işgünüdür. Araştırmaya katılım sayısı yaklaşık olarak 150-175 kişi olarak öngörülmektedir. Araştırma Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile bu il müdürlüklerine bağlı merkezlerde yapılacaktır.</p> <p>Çalışmaya Katılım Onayı: Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya/gönüllüye verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları tamamen anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı tarafından yapıldı, soru sorma ve tartışma imkanı buldum ve tatmin edici yanıtlar aldım. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Bu çalışmayı istediğim zaman ve herhangi bir neden belirtmek zorunda kalmadan bırakabileceğimi ve bıraktığım takdirde herhangi bir olumsuzluk ile karşılaşmayacağımı anladım. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.</p> <p>Katılımcının (Kendi el yazısı ile) Adı-Soyadı: İmzası: Araştırmacının Adı-Soyadı: Hanifi DEMİR İmzası: Not: internet ortamında ankete katılmayı seçen katılımcı linkte ilgili onam formu onay kısmını işaretlemelidir. ilgili kutucuğu işaretlemeden ankete dolduran katılımcı ankete katılmayı kabul etmiş sayılır.</p>

Sayın Çalışan

Anket ile yapılan araştırmanın amacı, günlük idari faaliyetleriniz kapsamında görevlerinizi yerine getirirken yaşadığınız stresin nedenlerinin öğrenilmesini sağlamaktır. Anket sorularına vereceğiniz cevaplar bilimsel çalışma etik ilkeleri doğrultusunda tez çalışmasında kullanılacak olup, başka herhangi bir amaç için değerlendirilmeyecektir. İlgisi olmayan üçüncü kişilere bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacak olan bu çalışmaya zaman ayırarak göstereceğiniz ilgi ve destek için eski bir SGK personeli olarak şimdiden çok teşekkür ederim.

Hanifi DEMİR
Beykent Üniversitesi
Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı
(Yüksek Lisans Öğrencisi)

Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile Bu il Müdürlüklerine Bağlı Merkezlerde Çalışan Personelin Stres Kaynaklarının Belirlenmesine Yönelik Anket

Kurumdaki Göreviniz

- | | | |
|----|--|-----|
| 1- | Memur – VHKİ | () |
| 2- | Şef | () |
| 3- | Avukat | () |
| 4- | Denetmen-Denetmen Yardımcısı | () |
| 5- | Merkez Müdür yardımcısı- Merkez Müdürü – İl Müdür Yardımcısı – İl Müdürü | () |
| 6- | Diğer (Mühendis, Tekniker, Teknisyen, Hizmetli vb.) | () |

Yaşınız

- | | | |
|----|--------------------------|-----|
| 1- | 20 Yaş altı | () |
| 2- | 20 (dahil) – 30 Yaş altı | () |
| 3- | 30 (dahil) – 40 Yaş altı | () |
| 4- | 40 (dahil) – 50 Yaş altı | () |
| 5- | 50 (dahil) ve üzeri | () |

Cinsiyetiniz

- | | |
|-------|-----|
| Kadın | () |
| Erkek | () |

Medeni Durumunuz

- | | |
|-------|-----|
| Bekar | () |
| Evli | () |

Ne kadar süredir SGK personeli olarak görev yapmaktasınız?

- | | | |
|----|---------------------------|-----|
| 1- | 1 Yıldan az | () |
| 2- | 1 yıl dahil 5 yıldan az | () |
| 3- | 5 yıl dahil 10 yıldan az | () |
| 4- | 10 yıl dahil 15 yıldan az | () |
| 5- | 15 yıl ve üzeri | () |

Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?


- | | |
|-------|-----|
| Evet | () |
| Hayır | () |

Eğitim Durumunuz

- | | | |
|----|---------------|-----|
| 1- | İlköğretim | () |
| 2- | Lise | () |
| 3- | Önlisans | () |
| 4- | Lisans | () |
| 5- | Yüksek lisans | () |
| 6- | Doktora | () |

Stres Kaynakları Ölçeği						
Sayın Çalışan; Göreviniz ve iş çevreniz ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde ne derece stres oluşturmaktadır? Size en uygun gelen rakamı daire içine alınız.						
		Hiç	Az	Orta	Çok	Pek çok
1	Verilen Ücretin yetersizliği	1	2	3	4	5
2	Yetkilerin yetersiz olması	1	2	3	4	5
3	Sorumlulukların endişe yaratması	1	2	3	4	5
4	Önemli kararlar verme zorunluluğu	1	2	3	4	5
5	Yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmemesi	1	2	3	4	5
6	Personel değerlemede adaletsizlikler olması	1	2	3	4	5
7	Yeteneklerin işte tam olarak kullanılamaması	1	2	3	4	5
8	Çalışmaların karşılığını alamamak	1	2	3	4	5
9	İşyerinde koyulan ortak kurallara uyma zorunluluğu	1	2	3	4	5
10	Görev bölümündeki adaletsiz dağılım	1	2	3	4	5
11	Göreviniz ile ilgili aldığınız eğitimin görevi yapmada yetersiz kalması	1	2	3	4	5
12	İyi iş yapma çabalarım, işe özel bürokrasi tarafından engellenmesi	1	2	3	4	5
13	İşin sıkıcı olması	1	2	3	4	5
14	Aşırı iş yükünün olması	1	2	3	4	5
15	İş mevzuatınızın karışık olması	1	2	3	4	5
16	İş mevzuatınızın çok sık değişmesi	1	2	3	4	5
17	Hizmet verilen toplumun mevzuata aykırı talepleri	1	2	3	4	5
18	Beklenen işleri çok kısa bir sürede yapma zorunluluğu	1	2	3	4	5
19	İşyerinde aşırı disiplin ve baskı yaşama	1	2	3	4	5
20	Çalışma ortamının rahat olmaması	1	2	3	4	5
21	İzin talebin olduğunda problem yaratması	1	2	3	4	5
22	Görev sırasında tarafsız kalabilme güçlüğü	1	2	3	4	5
23	İş ortamındaki huzursuzluk	1	2	3	4	5
24	İş arkadaşları ile geçimsizlik	1	2	3	4	5
25	Üstlerle anlaşmazlık	1	2	3	4	5
26	İş arkadaşları ile ortak ilgilerin bulunmaması	1	2	3	4	5
27	İşyerinde dedikodu yapılması	1	2	3	4	5
28	İş ile kişiliğiniz arasında uyumsuzluk olması	1	2	3	4	5
29	Moral bozukluğu	1	2	3	4	5
30	Verilen kararların yarattığı vicdani sorumluluk	1	2	3	4	5
31	Çalışma ortamının gürültülü olması	1	2	3	4	5
32	Çalışma ortamındaki aydınlatmanın kötü olması	1	2	3	4	5
33	Çalışma ortamının yeterince temiz olmaması	1	2	3	4	5
34	Kullanılacak araç ve gereçlerin yetersizliği	1	2	3	4	5
35	Yükselme olanağının az olması	1	2	3	4	5
36	Bulduğunuz statüden daha iyisini hak ettiğiniz düşüncesi	1	2	3	4	5
37	Yeteneklerinize uygun olmayan mevkiide görev yapılması	1	2	3	4	5
38	Yöneticinin yeterli teşvikinin olmaması	1	2	3	4	5
39	Yöneticimin bana karşı adil olmaması	1	2	3	4	5
40	Yöneticimin fikirlerime ilgi göstermemesi	1	2	3	4	5
41	Yöneticim veya üstlerimin bana mobbing (zorbalık ve duygusal taciz) uygulaması	1	2	3	4	5







Ek-2: Etik Kurul Onayı ve Anket İzin Oluru


BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ

24.10.2016

Enstitümüz İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi (UE) programı öğrencisi **"Hanifi DEMİR"** ın **"Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Kamu Personellerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi: Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri Örneği"** konulu tezine anket çalışması yapması Etik Kurulumuzca uygun görülmüştür.

ETİK KURUL ÜYELERİ

 ÜYE Prof. Dr. Ercan AKYIĞIT	 ÜYE Prof. Dr. Oğuz MAKAL
 ÜYE Prof. Dr. İdris Güven KAYA	 ÜYE Prof. Dr. Selahattin SARI
 ÜYE Prof. Dr. Ebru URAL	 ÜYE Prof. Dr. Ülben EZEN

BAŞKAN
Prof. Dr. Burak Ömür ÇAKIR

Beşkent Üniversitesi İletişim Hattı: 444 1997 - 0850 340 34 34 - www.beşkent.edu.tr
Etiloğlu-Maslak Yür. Çıkmazı Ayeoğlu Mahallesi Madım Kuru Yolu Cad. No: 18, Sarıyer 34396 İstanbul / Faks: (0212) 389 64 90
Boş İhtilafı Yür. Çıkmazı Mah. Gülpınar Yolu Cad. No: 314, Beşkent Sitesi, Büyükdere 34350 İstanbul / Faks: (0212) 667 55 66
Taksim Hıngızlı Sınaslılar Cad. No: 65, Taksim, Beşoğlu 34437 İstanbul / Faks: (0212) 343 02 76 info@beşkent.edu.tr

Çalışma ortamında yaşadığınız örgütsel stres kaynaklarının tespiti için katkılarınızı rica ediyoruz.

BITLİS SGK İL MUDURLUGU [bitlissgim@sgk.gov.tr]

Kime: Hanifi DEMİR

24 Ocak 2017 Salı 14:36

"Sosyal Güvenlik Alanında Çalışan Kamu Personellerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi: Bitlis ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri Örneği" konusu için anket çalışmanız Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür.

İyi çalışmalar dilerim...

Ek-3: Ölçek Kullanım İzin Olurları

14 Temmuz 2014 Pazartesi 17:10

Tarih :

Kimden :

inayet Aydın <inayetaydin@gmail.com>

Kime :

Hanifi bey merhaba,

Yöntem kısmında izin aldığınızı belirtmek ve ankette bütünlüğü bozacak değişiklikler yapmamak koşulu ile anketi kullanmanızda bir sakınca yoktur. Başarılar dilerim.

Prof. Dr. İneyet Aydın

14 Kasım 2013 Perşembe 15:19

Tarih :

Kimden :

Alptekin SOKMEN <asokmen@gazi.edu.tr>

Kime :

Bu makaleler anket soruları da dahil olmak üzere (içeriklerinde) sunulduğu için artık akademik çevreye mal edilmiş sayılır. Bu yüzden rahatlıkla kullanabilirsiniz. Ben de o ölçekte geniş çaplı değişiklikler yapmıştım. Sadece yabancı anketlerde telif ve izin sorunu oluyor. Yayın hakları yüzünden.

Danışman hocanıza da selamlar sunarım.

İyi çalışmalar

Doç.Dr. Alptekin SÖKMEN

Ek-4: Teşekkür

TEŞEKKÜR

Çalışmalarım boyunca değerli yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren danışmam hocam Yrd. Doç. Dr. Talat FİRLAR'a, yine kıymetli tecrübelerinden faydalandığım hocam Doç. Dr. Hasan DİNÇER'e, Prof. Dr. İnyet Aydın'a, Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN'e, Yrd. Doç. Dr. Gözde YANGINLAR'a, Bitlis Sosyal Güvenlik İl Müdürü Sadullah KORKUT'a, Siirt SGK İl Müdürü Abdulcelil İLBAŞ' a, tez hazırlama sürecinde katkı ve desteklerini esirgemeyen dönemin Bitlis Sosyal Güvenlik İl Müdürü İhsan TUNÇ'a, dönemin Tatvan Sosyal Güvenlik Merkez Müdürü Abidin GÖKSOY'a, Bitlis Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü ve Siirt Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü bünyesinde çalışan her kademedeki değerli personeline, mesai arkadaşlarım Öğr. Gör. Kenan KENDİLCİ'ye, Öğr. Gör. Ali GÜZEL'e, Öğr. Gör. Alpaslan ÇOBANOĞLU' na, Sayın İbrahim AYTEKİN'e ve Okutman Sayın İhsan Konak'a teşekkür ederim.

Her konuda sabırla yardımlarını üzerimden esirgemeyen değerli annem Özgül DEMİR'e, abim Fatih DEMİR ve eşi Gülay Ceylan DEMİR'e vermiş oldukları desteklerinden dolayı en kalbi duygularıyla teşekkür ederim.

Hanifi DEMİR

Ek-5: İntihal Program Raporu (Turnitin Programı)

Güvenli | <https://turnitin.com/dv/?u=1029496490&o=793494268&s=3&ro=103&lang=tr>

Quick Submit Quick Submit - TESLİM TARİHİ31-Ara-2... Roadmap 554 / 568

Originality GradeMark PeerMark

Haniffidemir1
HANIFFIDEMİR1 HANIFFIDEMİR1 TARAFINDAN

turnitin %16
BEKİZER 0 ÜZERİNDE

Eşleşmeyi Gözden Geçir

1 www.sgk.gov.tr %2
İnternet kaynağı

2 acikerisim.deu.edu.tr %2
İnternet kaynağı

3 uzmangruposgb.com.tr %1
İnternet kaynağı

4 www.sp.gov.tr %1
İnternet kaynağı

5 libf.sdu.edu.tr %1
İnternet kaynağı

6 www.tbmm.gov.tr %1
İnternet kaynağı

7 GÜLLÜOĞLU, Özlem ... %1
Yayın

8 duyguates.files.wordpress... %1
İnternet kaynağı

GİRİŞ

- Çalışma Konusu Seçimi: Çalışma hayatının varışılmaz beseri kaynağını oluşturan işgözcülerin huzurlu bir şekilde çalışmalarının önemi her geçen gün artarken çalışanların işlerini severek yapmalarını sadece çalışma öğretilerinin maddesine olmamakta aynı zamanda topluma sunulan hizmet kalitesini de olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların iş ortamındaki huzurunu etkileyen etmenlerin başında ise işgözcülerin yaşadıkları örgütsel stres faktörlerinin yitici etkileri gelmektedir. Bu açıdan örgütsel stresin yitici veya zarar verecek seviyeye ulaşmasını engellemek için çalışanların iş ortamında yaşadıkları stres kaynaklarının belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu yönüyle ülkemizde çalışan kesimi de içine alan ve nifasan neredeyse tamamına yakın kısmını hizmet eden, öyle ki sunduğu hizmetler doğan öncesinden başlayıp, ölüm sonrasında bile devam edebilen nitelikte olan sosyal güvenlik hizmetlerinin baş aktörü konumunda olan sosyal güvenlik alanında işgözcü kamu personellerinin yaşadıkları iş stresini daha da önemli yapmaktadır. Ayrıca sosyal güvenlik alanında çalışan personellerin iş ortamındaki yaşadıkları stresin olumsuz sonuçları sadece kendilerini kapsamadığı aynı zamanda hizmet sundukları diğer çalışanlar başta olmak üzere toplumun büyük bir kısmını da ilgilendirmesinden dolayı araştırmaya değer görülmüştür. Bu yönüyle sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personeli denince akla ilk gelen çatı kurum olan Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanlarında örgütsel açıdan stres oluşturan kaynakların belirlenerek bu yöndeki olumsuzlukların, diğer bir deyişle belirlenmiş yitici ve zarar veren stres kaynaklarının karar alıcılar tarafından bertaraf edilmesinin olumlu etkisi doğrultusunda sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personellerine olmakla beraber dolaylı olarak da hizmet sunduğu diğer çalışan kesim ile hizmet sunulan toplumun diğer fertlerine de büyük fayda sağlayacağı düşünülmüştür.

ÖZGEÇMİŞ

1982 yılında Bitlis ili merkez doğumluyum. İlk, Orta ve Lise eğitimimi Bitlis'te tamamladıktan sonra 2003 yılında Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Optisyenlik önlisans programından, 2008 yılında ise aynı üniversitenin Eğitim Fakültesi Fen Bilgisi Öğretmenliği lisans programından mezun oldum. Lisans eğitimimi yaparken 2005/Eylül ayında dönemin Bitlis Sosyal Sigortalar Kurumunda memur olarak göreve başladım. 2012 yılında Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım. 2013 Temmuz ayından itibaren de Bitlis Eren Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Optisyenlik Programında öğretim görevlisi olarak görev yapmaktayım.

Özel ilgi alanlarım içinde; işletme yönetimi, stratejik yönetim ve sağlık kurumlarının yönetiminin etkinlik ve etkililiği konu başlıkları yer almakta olup, yabancı dilim İngilizcedir.

Hanifi DEMİR