

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Arzu KARATAŞ

**SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES YÖNETİMİNİN ÇALIŞAN
VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUŞ-2025

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Arzu KARATAŞ

**SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES YÖNETİMİNİN ÇALIŞAN
VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Zeliha TEKİN

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Mehmet Ali TÜRKMENOĞLU

Jüri Üyesi : Doç. Dr. İbrahim AYDIN

MUŞ-2025

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	I
ÖZET.....	III
ABSTRACT	IV
ÖN SÖZ.....	VI
KISALTMALAR DİZİNİ	VII
TABLolar DİZİNİ	VIII
ŞEKİLLER DİZİNİ	IX
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİ

1.1. SOSYAL HİZMETİN TANIMI	3
1.2. SOSYAL HİZMETİN TARİHÇESİ	3
1.3. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNİN GÖREVLERİ.....	7
1.3.1. Bireysel ve Aileye Yönelik Hizmetler	8
1.3.2. Topluma Yönelik Hizmetler	9
1.3.3. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler	10
1.3.4. Müdahale ve Rehabilitasyon Hizmetleri	11
1.3.5. Savunuculuk ve Hak Temelli Yaklaşımlar.....	12
1.3.6. Politika Geliştirme ve Sosyal Değişimi Destekleme.....	12

İKİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES VE STRES YÖNETİMİ

2.1. STRES KAVRAMI.....	15
2.2. STRESİN AŞAMALARI.....	16
2.3. STRES KAYNAKLARI	18
2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları	18
2.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları	18
2.3.3. Fiziksel Stres Kaynakları.....	18
2.4. STRES YÖNETİMİ.....	19
2.4.1. Bireysel Stres Yönetimi.....	19
2.4.2. Örgütsel Stres Yönetimi	21
2.4.3. Fiziksel Faktöre Bağlı Stres Yönetimi	22

2.5. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES NEDENLERİ.....	23
2.6. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRESLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ	24
2.6.1. Duygu Odaklı Olarak Stresle Başa Çıkma	25
2.6.2. Problem Odaklı Olarak Stresle Başa Çıkma	25

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ

3.1. VERİMLİLİK KAVRAMI	26
3.2. VERİMLİLİK KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ	26
3.3. VERİMLİLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	27
3.3.1. Psikososyal Faktörler.....	27
3.3.2. Fiziksel Faktörler.....	29
3.3.3. Ekonomik Faktörler.....	30
3.4. ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ.....	31
3.5. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ	31
3.5.1. ASHB’de Verimliliği Artırmaya Yönelik Uygulamalar	34
3.5.1.1. Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Gelişim Programları.....	34
3.5.1.2. Psikososyal Destek ve Süpervizyon Uygulamaları	34
3.5.1.3. Performans ve Motivasyon Odaklı İnsan Kaynakları Yönetimi	35

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ.....	36
4.2. EVREN VE ÖRNEKLEM	37
4.3. VERİ TOPLAMA ARACI	38
4.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER.....	39
4.5. VERİLERİN ANALİZİ.....	40
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	51
KAYNAKÇA	54
EKLER.....	70

ÖZET
YÜKSEK LİSANS TEZİ
SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES YÖNETİMİNİN ÇALIŞAN
VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ

Arzu KARATAŞ

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Zeliha TEKİN

2025, 82 sayfa

Bu tezin amacı, sosyal hizmet örgütlerinde görev yapan çalışanların stres yönetimi düzeylerinin iş verimlilikleri üzerindeki etkisini nicel analiz yöntemleriyle incelemektir. Sosyal hizmet örgütleri, doğaları gereği bireylerle doğrudan temas kurulan, duygusal emek gerektiren ve psikososyal risk faktörlerinin yüksek olduğu kurumlardır. Bu çerçevede, çalışanların karşılaştığı stresin yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda kurumsal performans açısından da önemli sonuçlar doğurabileceği öngörülmektedir. Bu bağlamda çalışmada, sosyal hizmet örgütlerinde görev yapan çalışanların kullandıkları stres yönetimi stratejileri ile algılanan iş verimliliği düzeyleri arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışmada, stres yönetimi ve çalışan verimliliğine ilişkin kavramsal çerçeve ilk üç bölümde detaylı biçimde ele alınmıştır. Birinci bölümde sosyal hizmet örgütlerinin yapısı, işleyişi ve çalışan profili tanıtılmış; ikinci bölümde bu örgütlerde stresin kaynakları, etkileri ve yönetimi irdelenmiş; üçüncü bölümde ise çalışan verimliliği kavramı, belirleyicileri ve örgütsel çıktılarla ilişkisi tartışılmıştır. Dördüncü bölümde araştırmanın uygulama kısmı sunulmuştur. Nicel yöntem kapsamında geliştirilen anket formu, Google Form platformu üzerinden hazırlanmış ve sosyal medya aracılığıyla bir bağlantı yoluyla paylaşılmış; kolayda örneklem yöntemiyle 403 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu çalışmada, stres düzeyini ölçmek için çok boyutlu bir stres yönetimi ölçeği, verimliliği değerlendirmek için kısa bir ölçek kullanılmış; veriler Jamovi programı ile analiz edilmiştir. Bulgular, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini ve verimliliklerini artırmaya yönelik stratejik öneriler geliştirilmesini sağlamıştır. Çalışma, uygulayıcılara ve politika yapıcılara bilimsel katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Stres Yönetimi, Çalışan Verimliliği, Sosyal Hizmet.

ABSTRACT
MASTER'S THESIS
THE EFFECT OF STRESS MANAGEMENT ON EMPLOYEE
PRODUCTIVITY IN SOCIAL SERVICE ORGANIZATIONS

Arzu KARATAŞ

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Zeliha TEKİN

2025, Page: 82

The aim of this thesis is to quantitatively analyze the impact of stress management levels of employees working in social service organizations on their job productivity. Social service organizations, by their very nature, are institutions characterized by direct interaction with individuals, emotional labor, and high levels of psychosocial risk factors. Within this framework, it is anticipated that the stress experienced by employees may have significant consequences not only at the individual level but also in terms of institutional performance. In this context, the study aims to reveal the relationship between the stress management strategies employed by employees working in social service organizations and their perceived levels of job productivity. The conceptual framework related to stress management and employee productivity is discussed in detail in the first three chapters of the study. The first chapter introduces the structure, functioning, and employee profile of social service organizations; the second chapter examines the sources, effects, and management of stress within these organizations; and the third chapter discusses the concept of employee productivity, its determinants, and its relationship with organizational outcomes. The fourth chapter presents the empirical part of the research. Within the scope of the quantitative method, a questionnaire was developed via the Google Forms platform and shared through a link on social media. A convenience sampling method was employed, and data were collected from 403 participants. In this study, a multidimensional stress management scale was used to measure stress levels, and a short scale was employed to assess productivity; the data were analyzed using the Jamovi software. The findings enabled the development of strategic recommendations aimed at enhancing employees' coping skills and increasing productivity. This study aims to provide a scientific contribution to practitioners and policymakers.

Key Words: Stress Management, Employee Productivity, Social Services.



ÖN SÖZ

Bu tez çalışmasında, sosyal hizmet örgütlerinde stres yönetiminin çalışan verimliliği üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma süreci boyunca, sosyal hizmet alanında görev yapan profesyonellerin karşılaştığı zorluklar daha yakından anlaşılmaya çalışılmış ve bu zorluklarla başa çıkma yolları araştırılmıştır. Çalışma sürecinde, sosyal hizmet kuruluşlarında hizmet alan bireylerin, özellikle çocukların, topluma kazandırılmasında duyulan sorumluluk, ilham verici bir deneyim sunmuştur.

Bu noktada, Japon sanatında önemli bir yere sahip olan Kintsugi felsefesi, çalışmamın düşünsel zeminine ilham vermiştir. Kırılan seramiklerin altınla onarılmasıyla ortaya çıkan bu sanat, yalnızca fiziksel bir tamir değil, aynı zamanda insani bir metaforu da taşımaktadır: Kırılmalar, iz bırakır ama bu izler değerli bir dönüşümün işaretidir. Sosyal hizmet örgütlerinde hizmet verilen çocukların yaşadıkları travmalar, yaşanmışlıklar ve yeniden inşa süreçleri de tıpkı Kintsugi’de olduğu gibi, onarılabilir ve daha güçlü bir bireysel kimliğe dönüşebilir. Bu bakış açısı, tezin şekillenmesinde ve anlam kazanmasında önemli bir rol oynamıştır.

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında katkı sunan birçok değerli isme teşekkür borçluyum. Öncelikle, bilgi ve tecrübesiyle yolumu aydınlatan, akademik rehberliği ve nazik ilgisiyle beni yönlendiren danışmanım Sayın Doç. Dr. Zeliha TEKİN’e en içten teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca, yüksek lisans yapma sürecimde beni yüreklendiren, desteğini her daim hissettiren ve bu çalışmanın her aşamasında yanımda olan kıymetli eşim Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Atilla KARATAŞ’a özel bir teşekkürü borç bilirim. Bu süreç boyunca sabırları, sevgileri ve varlıklarıyla bana güç veren sevgili çocuklarım Rana, Dilara, Elif Naz ve Beril’e de minnettarlığımı ifade etmek isterim. Onların varlığı, bu çalışmayı sadece akademik bir üretim değil, aynı zamanda duygusal bir emek haline getirmiştir. Bu çalışmanın sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellere katkı sunmasını ve hizmet alan bireylerin yaşamlarında umut dolu izler bırakacak uygulamalara ilham vermesini temenni ederim.

Muş-2025

Arzu KARATAŞ

KISALTMALAR DİZİNİ

- AÇEV : Anne Çocuk Eğitim Vakfı
- ASDEP : Aile Sosyal Destek Programı
- ASHB : Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı
- BTT : Bireysel Temelli Terapi (varsa geçiyorsa; metinde yer alıyorsa eklenebilir)
- GAS : Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome)
- IFSW : Bu tanımlara ek olarak, Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu
- MEB : Millî Eğitim Bakanlığı
- SHM : Sosyal Hizmet Merkezi
- SHÇEK : Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
- SYDV : Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
- ŞÖNİM : Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1.1. ASHB 2023-2028 Yılları Arasında Sosyal Değişimi Destekleme Performans Planı.....	14
Tablo 2.1. Kişilik Özellikleri	20
Tablo 2.2. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres ve Stres Yönetimi Üzerine Literatürden Derlenmiş Çalışmalar.....	23
Tablo 3.1. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Çalışan Verimliliği Üzerine Literatürden Derlenmiş Çalışmalar.....	32
Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	40
Tablo 4.2. Çalışan Verimliliği İle İlgili AFA ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	42
Tablo 4.3. Stres Yönetimi Alt Boyutları ile İlgili AFA ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	43
Tablo 4.4. Çalışma Verimliliği ve Stres Yönetiminin Alt Boyut verileri için Shapiro-Wilk normallik testi Sonuçları.....	45
Tablo 4.5. Çalışma Verimliliği ve Stres Yönetiminin Alt Boyut Verileri İçin DFA Testi Sonuçları.....	46
Tablo 4.6. Çalışma Verimliliği Ve Stres Yönetiminin Alt Boyut Verileri İçin A (Güvenilirlik Katsayısı), CR (Bileşik Güvenilirlik) ve AVE Değerleri.....	47
Tablo 4.7. Çalışma Verimliliği ve Stres Yönetiminin Alt Boyutları Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları.....	47
Tablo 4.8. Stres Yönetiminin Alt Boyutları İle Çalışan verimliliği Arasındaki Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	48
Tablo 4.9. Analiz Sonucuna Göre Hipotezlerin Kabul ve Ret Durumları.....	50

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 4.1. Araştırma Modeli.....39

Şekil 4.2. Araştırma Modelinin Analiz Sonuçlar.....49



GİRİŞ

Bireylerin, ailelerin ve toplumların yaşam kalitesini artırmaya odaklanan bir meslek olan sosyal hizmetler, duygusal ve psikolojik açıdan zorlayıcı görevleri içerir. Sosyal hizmet çalışanları, karmaşık sosyal sorunlar, duygusal travma yaşayan bireyler ve savunmasız nüfuslara bakım ve destek olmak gibi zorluklar içeren işlerinin doğası gereği genellikle yüksek düzeyde strese maruz kalmaktadırlar (Yoon vd.,2024). Stresin, sosyal hizmet çalışanları üzerindeki etkisi üretkenliklerini ve iş tatminlerini önemli ölçüde etkileyebilmekte ve bu durum stres yönetimini, yüksek düzeyde çalışan verimliliği ve kurumsal başarıyı sürdürmek için önemli bir faktör haline getirmektedir. Kurumsal etkinliğin temel belirleyicilerinden biri olan çalışan üretkenliği, profesyonel faaliyetlerin sonuçlarının toplum refahını doğrudan etkilediği sosyal hizmet kuruluşlarında özel bir önem taşımaktadır. Ancak, sosyal hizmet çalışanlarının yaşadığı yaygın stres, performanslarını engelleyebilmekte ve sağlanan hizmetlerin kalitesini düşürebilmektedir (Kim ve Lee, 2022). Bu nedenle, etkili stres yönetimi stratejilerinin uygulanması, çalışan üretkenliğini ve nihayetinde sosyal hizmet sektörünün genel işleyişini iyileştirmek için esastır. Stres yönetimi teknikleri yalnızca bireysel çalışanların refahına katkıda bulunmakla kalmaz, aynı zamanda sağlıklı ve destekleyici bir çalışma ortamını teşvik ederek kurumsal sonuçları da iyileştirir. Duygusal dayanıklılığın büyük önem taşıdığı sosyal hizmetler sektöründe, stres yönetimi; çalışanların, yoğun müracaatçı taleplerine yanıt verirken zihinsel sağlıklarını ve iş tatminlerini korumalarına yardımcı olabilir. Etkili başa çıkma mekanizmalarına sahip sosyal hizmet çalışanlarının, mesleklerinin doğasında bulunan zorluklarla daha başarılı bir şekilde baş edebildikleri; bunun ise genellikle daha yüksek düzeyde iş tatmini ve performans artışıyla ilişkili olduğu kabul edilmektedir.

Türkiye'de sosyal hizmetler; merkezi yönetim, yerel yönetimler, özel sektör kuruluşları ve sivil toplum örgütleri tarafından sunulmaktadır. Merkezi yönetim düzeyinde, sosyal hizmetler alanında en fazla faaliyet gösteren kurum Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) olduğu için bu tez çalışmasında her ne kadar diğer sosyal hizmet kuruluşlarının faaliyetlerinden bahsedilse de daha çok ilgili bakanlık faaliyetleri ele alınmıştır. Tez çalışmasında sosyal hizmet kuruluşlarında stres yönetimi ile çalışan üretkenliği arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada ayrıca stres azaltma stratejilerinin sosyal hizmet çalışanlarının performansını, zihinsel sağlığını ve iş tatminini nasıl

etkilediği de araştırılmıştır. Çalışma, etkili stres yönetimi tekniklerini belirleyerek verimliliği artırma ve daha sağlıklı çalışma ortamları oluşturma konusunda ilgili paydaşlara katkı sağlamayı hedeflemektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİ

1.1. SOSYAL HİZMETİN TANIMI

Sosyal hizmet; ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel imkanların herkese adalet ve fırsat eşitliği doğrultusunda dağıtılması, her alanda ilerleyen gelişmelerin toplum yararına kullanılması, sosyal açıdan yeni buluş ve teknolojilerin geliştirilerek düzenlenmesine yönelik stratejileri, politikaları ve yeni yöntemleri içine alan bir kavramdır (Birinci, 2018:45). Bir başka tanıma göre sosyal hizmetler, bireylerin psikososyal gelişimlerini desteklemeyi ve toplumsal değişimle insanlığın iyilik halini artırmayı amaçlayan bir bilim dalıdır (Barker,1995:270).

Sosyal hizmetler, sosyal politikanın beş temel alanından birini oluşturur (Thompson 2009: 66) ve ekonomik olaylardan kaynaklanan sosyal sorunları kapsar. Düzenli gelir, barınma, eğitim ve sağlık gibi diğer alanlardaki yetersizlikler, sosyal hizmetlere olan ihtiyacı artırarak, sosyal hizmetlerin sosyal politikanın koruyucu bir unsuru olmasını sağlar (Yıldırım vd., 2019:310). Mesleğin gerektirmiş olduğu değer ölçütlerini temel alarak kendisine başvuru yapan bireylerin taleplerini mümkün mertebe karşılayarak, sorunlarını çözmek ve ihtiyacı olan kişilere destek vermek sosyal hizmetin temel amacıdır (Şeker, 2004:23). Bu tanımlara ek olarak, Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) tarafından yapılan kapsamlı tanım, sosyal hizmetin disiplinler arası doğasını ve küresel misyonunu vurgulamaktadır. Buna göre; sosyal hizmet, toplumsal değişim ve gelişmeyi destekleyen, toplumsal uyumu güçlendiren, bireylerin güçlenmesini ve özgürleşmesini amaçlayan uygulamaya dayalı bir meslek ve akademik bir disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kolektif sorumluluk ve kültürel çeşitliliğe saygı gibi evrensel ilkelere dayanan bu yaklaşım; sosyal hizmet kuramları, sosyal bilimler, beşeri bilimler ve yerli bilgi sistemlerinden beslenmekte, bireylerle ve sosyal yapılarla etkileşim kurarak yaşam zorluklarını ele almakta ve toplumsal refahı artırmayı hedeflemektedir. Bu tanım, farklı ulusal ve bölgesel bağlamlarda daha ayrıntılı biçimlerde yorumlanabilir (IFSW, 2014).

1.2. SOSYAL HİZMETİN TARİHÇESİ

Platon, bireysel mutluluğun erdemli davranışlarla sağlanacağını, toplumsal mutluluğun ise devletin erdemli kurallar koymasıyla mümkün olacağını belirtmiştir.

Devlet erdemli kurallar koyamazsa, bireylerin hatalarından kaynaklanan mutsuzluklarda devletin de sorumluluğu olduğunu ifade etmiştir (Cassirer, 1984: 72). Platon'un da belirttiği gibi, devletin erdemli kurallar koyması toplumsal mutluluğun sağlanmasında kritik bir rol oynar; tarih boyunca bu anlayış doğrultusunda, özellikle çocukların korunmasına yönelik çeşitli kurumsal uygulamalar geliştirilmiştir. Çocukların korunmasına yönelik ilk kurumsal uygulamalar, milattan önceki dönemlerde Hititler, Uygurlar, Sümerler ve Hunlar tarafından hayata geçirilmiştir. Bu toplumlar, çocuk refahı için vakıflar kurmuş, sosyal önlemler almış ve çeşitli kurumlar oluşturmuştur. Anadolu'ya yerleşen Türkler ise yoksullar, göçmenler ve çocuklar için misafirhaneler ve aşevleri açmıştır. Milattan sonra ise İlhanlı Prensi Gazan Mahmut Han, sahipsiz ve suça sürüklenmiş çocuklar için sosyal hizmet kurumları kurdurarak bu alandaki kurumsal yapıyı güçlendirmiştir (Türkmen, 2015:2).

Orta Çağ'da İslam devletleri arasında yer alan Endülüs'ün başkenti Kurtuba'da Rebezul Mezra adlı yerleşim alanlarında sosyal hizmetlere yönelik çeşitli yapılar mevcuttu. Bu bölgelerde, hayırseverlerin öncülüğünde, hastaneler ve yaşlı bakım evleri inşa edilmiştir. Bu tesisler, tedavisi güç hastalıkları olan ya da bulaşıcı hastalık taşıyan bireylerin tedavi edilmesi amacıyla kullanılmıştır. Çoğu zaman, burada görev yapan personelin gönüllü olarak bu hizmetleri sunduğu belirtilmiştir. Zengin ve fakirler arasında huzurlu bir yaşamın sağlanmasında etkili olan yardımlaşma ve dayanışma faaliyetleri de Endülüs'te büyük bir öneme sahipti. Özellikle Ramazan ayında, hükümdarların önderliğinde yoksullara sadaka dağıtımı gelenek halini almıştı. Devlet memurları hem bilinen yoksullara hem de gizlice ihtiyaçlarını belirleyen kişilere yardım sağlardı. Ayrıca, zengin aileler de zekât başta olmak üzere çeşitli yardımlarla yoksullara destek vermişlerdir (Karataş, 2020:56-87).

Sanayi Devrimi öncesinde Avrupa; yoksulluk, işsizlik ve suç gibi sorunlar ile mücadele ederken, Sanayi Devrimi bu problemleri daha da derinleştirmiştir. Kentleşme ve sanayileşme ile işçi sınıfının yaşam koşulları kötüleşmiş, işsizlik ve yoksulluk artmıştır. Bu durum, sosyal problemlere daha profesyonel ve bilimsel müdahaleler yapılmasını zorunlu hale getirmiş ve sosyal çalışmanın gelişimine zemin hazırlamıştır. Başlangıçta bu sorunlar, hayır kurumları ve dini kuruluşlar tarafından ele alınmış, ancak bilimsel ve sistematik müdahaleler yetersiz kalmıştır. Sosyal çalışma, bu toplumsal sorunlara profesyonel, bilimsel bir yaklaşım geliştirilmesi gerekliliğinden doğmuş,

bireylerin ve toplumların refahını artırmayı hedeflemiştir (Bayram, 2018:30). Sanayi Devrimi'nin (1780) ardından hız kazanan toplumsal dönüşüm süreci, kırsal alanlardan kent merkezlerine kitlesel göçlere yol açmış, bu da çarpık kentleşme, sağlık sorunları, çocuk işçiliği ve yoksulluk gibi sosyal problemlerin artmasına neden olmuştur. Yerel yönetimlerin bu sorunlara yanıt vermekte yetersiz kalması, profesyonel sosyal hizmet uygulamalarının gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu bağlamda, 19. yüzyılda İngiltere Yoksullar Yasası (1834) ve Amerika'daki "Charity Organization Society" (1877) gibi yapılar ile birlikte, 1884'ten itibaren yaygınlaşan "Yerleşim Evi" hareketi sosyal hizmetin kurumsallaşmasına zemin hazırlamıştır (Tuğrul ve Ersoy, 2025:542).

Sosyal hizmet disiplininin bilimsel temellere dayalı bir anlayışla ele alınması, mesleğin öncülerinden biri olarak kabul edilen Mary Richmond tarafından 1917 yılında kaleme alınan Sosyal Teşhis adlı eserle sistematik bir çerçeveye kavuşmaya başlamıştır (Richmond,1917). Bu eser, sosyal hizmetin kuramsal altyapısının oluşturulmasına yönelik ilk kapsamlı girişimlerden biri olarak değerlendirilmekte ve mesleğin profesyonelleşme sürecinde önemli bir dönüm noktası olarak kabul edilmektedir (Toper, Aslan ve Özpolat, 2023:126). Büyük savaşlar, enerji krizleri ve teknolojik değişiklikler gibi faktörler, sosyal hizmetlerin devlet tarafından bir kamu görevi olarak sunulmasına neden olmuştur. II. Dünya Savaşı sonrası Avrupa'nın yıkımı, refah devleti anlayışının doğmasına yol açmış ve sosyal hizmetler, vatandaşlar tarafından sosyal bir hak olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Cılga vd.,2016:26).

Avrupa'da "Sanayi Devrimi" dönemi yaşanırken Osmanlı Devleti'nde ise sosyal güvenlik, sanayileşme ve işçi sınıfının yokluğu nedeniyle sınırlı ve dağınık bir yapıdaydı. Sosyal koruma, aile içi yardımlaşmalar, dinsel yardımlar ve meslek kuruluşları aracılığıyla sağlanıyordu. Bu sistem, sınırlı ve dağınık bir yapıyı oluştururken gerçek anlamda bir sosyal güvenlik sistemine dönüşmemiştir (Güvercin, 2004:91). Bununla beraber II. Abdülhamid döneminde, çocuklar ve yoksullar için sosyal hizmet kuruluşlarının sayısında artış yaşanmıştır. Bu artışın başlıca nedenleri, II. Abdülhamid'in sosyal alanda modernleşme çabaları ve İstanbul başta olmak üzere kentlere savaş nedeniyle gerçekleşen büyük göç hareketleridir. Osmanlı'da özellikle savaş dönemlerinde, savaş yetimleri ve diğer korunmaya muhtaç çocuklar için devlet içindeki ve dışındaki çeşitli sosyal hizmet çalışmalarına büyük önem verilmiştir (Karatay, 2007:115).

Türkiye Himaye-i Etfal Cemiyeti, 30 Haziran 1921'de kurulan ve Cumhuriyet Türkiye'sinin ilk sosyal hizmet kurumu olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun temellerini atmıştır. Cemiyetin amacı, I. Dünya Savaşı ve sonrasındaki yıkımlar nedeniyle mağdur olan çocukların korunması, beslenmesi ve eğitilmesidir. Şehit çocukları ve felaketler yaşamış diğer çocukların hayatlarının güvence altına alınması, maneviyatlarının güçlendirilmesi ve ülkeye yararlı bireyler olarak yetiştirilmeleri hedeflenmiştir. Bu amaç doğrultusunda, çocukların sosyal, psikolojik ve fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması önemli bir gelişme olmuştur (Sarıkaya, 2007:322).

1930 yılında, 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun 34. Maddesi ile TBMM, belediyelere yoksul ve sahipsizlere yardım etme yükümlülüğü getirmiştir. Bu maddeye göre belediyeler; yoksul ailelerin ikiz çocuklarına, yetim, yoksul ve sahipsiz çocuklara maddi destek, sağlık hizmeti, ilaç, gıda, giysi, barınma, eğitim ve terbiye sağlamak gibi görevleri yerine getirmeye başlamışlardır. Ayrıca, yoksul hastalara ücretsiz tedavi imkânı sunmak, ilaç temin etmek, yoksul cenazelerini ücretsiz kaldırmak ve bakıma muhtaç yaşlı ya da engellilere yardım etmek de belediyelerin sorumlulukları arasında yer almıştır. (TBMM, 1930). Türkiye'de 1960-1983 yılları arasında sosyal hizmetlerin büyük bir dönüşüm yaşadığını ve bu süreçte sosyal hizmetlerin planlı bir şekilde geliştiği görülmektedir. Özellikle 1961 Anayasası ile sosyal devlet ilkesinin benimsenmiş olması sosyal hizmetlerin etkin bir biçimde sunulmasını sağlamıştır. 1967'de Sosyal Hizmetler Akademisi'nin kurulması ve 1976'da Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun (SHÇEK) faaliyet göstermeye başlaması, bu dönemdeki kurumsal yapının güçlenmesine katkı sağlamıştır (Akalın, 2002:45-68).

1983 yılında kurulan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK), korunmaya, bakıma veya yardıma ihtiyaç duyan aile, yaşlı, engelli, çocuk ve diğer bireylere sosyal hizmetler sunmayı amaçlamıştır. Kurum, sosyal hizmetlerin sunulması için gerekli düzenlemeleri yaparak, bu hizmetleri organize eden bir teşkilat olarak toplumsal destek sağlama görevini üstlenmiştir. SHÇEK, Türkiye'deki sosyal hizmet politikalarının gelişmesine katkıda bulunmuş ve dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin sunulmasında önemli bir rol oynamıştır (Sosyal Hizmetler Kanunu, 1983). Bu dönemde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler SHÇEK'e bağlı merkezler ve belediyeler, MEB ve hastaneler gibi birçok kurum tarafından sunulmuştur. Bu

merkezler, ailelere yönelik sosyal hizmetlerin güçlendirilmesi amacıyla kurulmuştur. 1997'de ise SHÇEK, Aile Danışma Merkezleri'ni açmıştır (Çoban ve Özbesler,2009:35).

Türkiye'de sosyal hizmet alanındaki faaliyetler, 2012 yılına kadar çeşitli kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülmekteydi. Başta Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu olmak üzere birçok farklı yapı, sosyal hizmet sunumunda görev almıştır. 2011 yılında kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile birlikte bu alandaki dağınık yapı bütünleştirilmiş; bakanlığın kurumsal yapılanma süreci ise esas itibarıyla 2012 yılında tamamlanmıştır. Bu süreçle birlikte sosyal hizmetler tek bir çatı altında toplanmış, ayrıca şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmetlerin koordinasyonu da söz konusu bakanlık bünyesine devredilmiştir (Tomanbay vd., 2021). Bu değişikliklerle, toplumun destek ihtiyacı duyan tüm kesimleri, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı aracılığıyla hizmet almaya başlamıştır. Bakanlık, bu düzenlemelerden sonra sosyal hizmet çalışanlarının en yaygın faaliyet alanına sahip kurum olmuştur (Yıldırım vd., 2019:311).

ASHB kurulduğu tarihten itibaren dezavantajlı gruplara öncelik vererek birey, grup ve toplumların refahını sağlamak amacıyla sosyal hizmetler sunmakla beraber bakanlığa bağlı sosyal hizmet merkezleri ile de ailelere yönelik eğitim ve danışmanlık hizmetleri sunarak, toplum temelli müdahalelerle çocuk, genç, kadın, engelli ve yaşlılara yönelik hizmetlerine devam etmektedir (Koçak ve Demir, 2023:69). Tarihi süreç içinde sosyal hizmet kuruluşları savaşların etkisiyle ortaya çıkmışken, günümüzde bu kuruluşların varlığı ve işlevleri, sanayileşme ve modernleşmenin neden olduğu, özellikle parçalanmış aile yapılarından kaynaklanan sorunlarla (Ünal, 2012:6), azalan doğum oranları ve yaşlanan nüfusla karakterize edilen demografik değişimlerin ortaya çıkardığı zorluklar ile başa çıkmaya çalışmaktadır (Wu vd., 2023:599).

1.3. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNİN GÖREVLERİ

Sosyal hizmeti sosyal çalışma mesleğini ilgilendiren, toplumda yer alan özel ihtiyaç gruplarına, onların ruhsal, bedensel ve sosyal yapıları ile ilgili eksiklik, sorun ve sorun oluşturma durumlarında gözetme, koruma ve kendine yeterli bir duruma gelmelerini sağlamak amacıyla devlet, özel ve gönüllü unsurların çabalarıyla düzenlenen önlemler bütünü” olarak tanımlamak mümkündür (Ateş,2024:7). Sosyal hizmet, bireyleri belirli toplumsal kategoriler içerisinde değil, özgün bireyler olarak ele

alır ve bu yaklaşım, bireyselleştirme ilkesine dayanır. Danışanların durumları ve sosyal hizmet müdahaleleri, psikolojik ve toplumsal bilgiye dayalı olarak değerlendirilir; bu süreçte kanıt ve mantıklı gerekçelendirme önemlidir. Sosyal hizmetin temelinde ilişki vardır; meslek, danışanlarla kurulan ilişkiler üzerinden işlerlik kazanır. Aynı zamanda sosyal hizmet uygulamaları, içinde bulunulan örgütsel bağlamda şekillenir ve bu bağlam, hizmet sunumunun koşullarını belirler. Sosyal hizmet, bireysel ve toplumsal ihtiyaçları tanımlama ve bu ihtiyaçlara yönelik müdahale geliştirme sürecinde aktif rol oynar. Toplumsal kurumların sürdürülebilirliğine katkı sağlamak da sosyal hizmetin amaçları arasında yer alırken, sosyal adaleti sağlama hedefi doğrultusunda danışanlar adına savunuculuk görevi de üstlenir (Payne, 1991:23).

Sağlık ve sosyal hizmetlerin sağlanmasında kâr amacı gütmeyen kuruluşlar önemli bir rol oynamaktadır (Kosny ve Eakin, 2008:49). Birçok yazar, kâr amacı gütmeyen kuruluşların kâr amacı güden kuruluşlardan farklı motivasyon ve operasyonel ilkeler doğrultusunda organize edildiğini kabul etmektedir. Kâr amacı gütmeyen ve kâr amacı güden kuruluşlar arasındaki farklar; farklı derecelerde varoluş nedenlerine, örgütsel hedef ve yöntemlere, üretilen ürünlere ile hizmet verilen kitlelere kadar uzanmaktadır (Leete, 2000:424). Sosyal hizmetler, birey ve toplulukların ihtiyaçlarına odaklanarak yaşam kalitelerini iyileştirmeyi amaçlayan, insan odaklı hizmetler sunan örgütler tarafından yürütülmektedir. Temel amacı, sosyal sorunları çözmek ve toplumsal eşitliği desteklemektir (Kök, 2023:9). Türkiye’de sosyal hizmetler alanında bir kamu kuruluşu olarak faaliyet yürüten ASHB’nin temel hizmet birimleri aşağıda ifade edilmiştir.

1.3.1. Bireysel ve Aileye Yönelik Hizmetler

Bireysel ve aileye yönelik hizmetler Türkiye’de değişik kurumlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Aile odaklı hizmet sunan yerel idareler bunlardan biridir. 2005 yılında yürürlüğe giren 5393 Sayılı Belediye Yasası doğrultusunda, tüm belediyeler dar gelirli bireylere yönelik sosyal destek ve hizmetleri planlamakla ve bu destekleri kendi mali kaynaklarıyla karşılamakla yükümlü kılınmıştır (Belediye Yasası, 2005). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ’da aile yapısının korunması ve toplumsal refahın artırılması amacıyla koruyucu, önleyici, eğitici ve rehabilitasyon hizmetleri sunmakta, aile içi şiddet, bağımlılık ve istismar gibi sorunlara yönelik müdahaleler

geliştirmektedir. Bakanlık, aileyi tehdit eden sorunları tespit ederek toplumsal duyarlılığı artırmayı hedefleyen projeler yürütmekte ve ailelerin maddi-manevi refahını iyileştirmek için politika ve stratejiler geliştirmektedir. Ayrıca, aile ve toplum alanında bilimsel araştırmalar yaparak çözüm önerileri sunmakta, kamu ve gönüllü kuruluşlarla iş birliği içinde sosyal hizmetleri koordine etmektedir. Bakanlık, afet durumlarında ise psikososyal destek hizmetlerinin koordinasyonunu sağlamaktadır (ASHB, 2024a:15).

Bireysel ve aileye yönelik hizmetlerde sivil toplum kuruluşları da faaliyetlerde bulunmaktadır. Eğitim alanında hem çocuklara hem de onların ebeveynlerine yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarından biri, AÇEV (Anne Çocuk Eğitim Vakfı) dir. 1993 yılında faaliyete geçen AÇEV, çocukların bilişsel, duygusal ve sosyal gelişimlerini desteklemek amacıyla ebeveynlere yönelik çeşitli eğitim programları düzenlemektedir (Çevik, 2020:71).

1.3.2. Topluma Yönelik Hizmetler

Sosyal hizmet uygulamaları, toplumun değişen ihtiyaçları, artan talepleri ve sınırlı kaynaklar nedeniyle sürekli gelişim ve dönüşüm içindedir. Bu dinamik yapı, sosyal hizmet çalışanlarının daha yaratıcı ve yenilikçi çözümler bulmaya yönlendirmektedir. Artan beklentiler, çeşitlenen demografik yapılar ve zorlayıcı vakalar gibi faktörler, sosyal hizmet uygulamalarının görülmemiş bir değişimle karşı karşıya bırakmaktadır. (Erol vd.,2021:626). Topluma yönelik hizmet doğrultusunda ASHB'nin faaliyetlerinden bazıları şunlardır (ASHB, 2024a:122):

Yaşlı bireylerin toplumsal yaşama etkin biçimde katılımını sağlamak ve ruhsal-sosyal açıdan daha iyi bir durumda olmalarını desteklemek yoluyla, kurumsal bakım gereksiniminin azaltılması veya ertelenmesi ve böylece aile bireylerinin iş gücüne katılımının artırılması doğrultusunda 2024 yılı sonu itibarıyla toplam 41 Aktif Yaşam Merkezi'nde 740 yaşlı kişiye hizmet sunmuştur. 2024 yılı itibarıyla evde bakım hizmetinden yararlanan engelli sayısı 542.619 kişi olarak gerçekleşmiştir. Fiziksel, duygusal, cinsel, ekonomik ve sözel şiddet ya da istismara maruz kalan kadınların korunmasını sağlamak, psikososyal ve ekonomik sorunlarının çözümüne katkıda bulunmak, güçlenme süreçlerini desteklemek ve bu süreçte varsa çocuklarıyla birlikte temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yapılandırılmış, geçici konaklama imkânı sunan

yatılı sosyal hizmet kuruluşları olan kadın konukevlerinde 2024 yılı itibarıyla toplam 43.123 kadın ile birlikte 24.879 çocuğa hizmet sunulmuştur.

1.3.3. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler

Koruyucu ve önleyici sosyal hizmetler; bireylerin korunmaya ya da kurumsal bakıma ihtiyaç duymasına yol açabilecek problemlerin önceden belirlenip ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetlerdir. Bakanlık, bu hizmetlerin büyük bir kısmını “Aile Danışma Merkezleri”, “Toplum Merkezleri” ve Gündüzlü Yaşlı Merkezlerinin hizmet dönüşümüyle oluşturulan Sosyal Hizmet Merkez’leri (SHM) aracılığıyla sürdürmektedir. SHM’ler; çocuk, genç, kadın, engelli, yaşlı bireyler ve ailelerine yönelik koruyucu, önleyici, rehberlik ve danışmanlık temelli hizmetler sunmak amacıyla yapılandırılmıştır. Bu merkezler; aile bütünlüğünün korunması, bireylerin toplumsal hayata aktif katılımının desteklenmesi ve sosyal risk altındaki grupların güçlendirilmesini hedeflemektedir. Ayrıca, tüm illerde faaliyet gösteren bu merkezler, aile danışmanlığı hizmetleri sunmakta ve yatılı kuruluşlara lojistik destek sağlamaktadır. (Genç ve Barış, 2024:105).

Türkiye’de koruyucu aile hizmetleri, 14 Aralık 2012 tarihinde yürürlüğe giren 28497 sayılı Koruyucu Aile Yönetmeliği öncesinde yalnızca Süreli Koruyucu Aile Modeli ile sınırlı olarak uygulanmaktaydı. Bu model, kendi biyolojik ailesine uzun vadede ya da hiçbir şekilde dönme olasılığı bulunmayan çocuklara yönelik olarak yapılandırılmıştır. Ancak söz konusu yönetmeliğin yürürlüğe girmesiyle birlikte, hizmet çeşitliliği artırılmış ve üç yeni koruyucu aile modeli daha uygulamaya konulmuştur. Bu modeller; çocuğun yasal vasisi ya da ebeveyni dışında kalan yakınları tarafından bakımının üstlenildiği Akraba ya da Yakın Çevre Koruyucu Aile Modeli, hizmet ihtiyacı henüz belirlenememiş ancak ivedilikle koruma altına alınması gereken çocuklar için öngörülen Geçici Koruyucu Aile Modeli ve özel gereksinimli çocuklara yönelik olarak tasarlanan Uzmanlaşmış Koruyucu Aile Modelidir. Bu çeşitlendirme ile birlikte koruyucu aile hizmetlerinin esneklik ve kapsayıcılık düzeyi artırılarak, çocukların ihtiyaçlarına daha uygun ve nitelikli bakım ortamları sağlanması hedeflenmiştir (Dölek vd.,2024:799). SHM’ler aynı zamanda dezavantajlı birey ve ailelerin ihtiyaçlarının yerinde tespiti ve bu ihtiyaçlara yönelik kamu hizmetlerine yönlendirilmesini Aile

Sosyal Destek Programı (ASDEP) görevlilerinin toplanma ve koordinasyon merkezi görevini de üstlenmektedir (ASHB, 2024a:58).

1.3.4. Müdahale ve Rehabilitasyon Hizmetleri

Rehabilitasyon danışmanlığı, fiziksel, zihinsel, gelişimsel, ruhsal ya da psikolojik bir engeli bulunan bireylerin kişisel, mesleki ve bağımsız yaşam hedeflerine, mümkün olan en doğal ve sınırlanmamış çevrede ulaşmalarını sağlamak amacıyla, psikolojik destek ve rehberlik hizmetleri yoluyla desteklenmesini kapsayan düzenli ve planlı bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Çimşir, 2019:116). ASHB bünyesinde müdahale ve rehabilitasyon hizmetleri kapsamında kurumsal bakım gereksinimi devam eden engelli bireyler için Engelli Bakım Merkezleri'nde, birey haklarına dayalı, insan onurunu gözetilen ve yaş, cinsiyet ile engel türüne uygun şekilde yapılandırılmış bakım, rehabilitasyon ve aile danışmanlığı hizmetleri ücretsiz olarak sunulmaktadır. Bakım hizmetleri kapsamında; engelli bireylerin beslenme, sağlık bakımı, hijyen, korunma gibi temel yaşam gereksinimlerinin karşılanması hedeflenirken, rehabilitasyon hizmetleri çerçevesinde ise bireylerin mevcut yeti ve becerilerinin sürdürülmesi ve geliştirilmesine yönelik sosyal, kültürel, sanatsal, sportif ve mesleki faaliyetler gerçekleştirilmektedir. 2024 yılı itibarıyla, Türkiye genelinde faaliyet gösteren 106 Yatılı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde, toplam 7.076 engelli bireye söz konusu kapsamlı hizmetler sunulmaktadır. (ASHB, 2024a:111).

Kintsugi veya kintsukuroi sanatı, Japon kültürüne özgü bir şekilde, güzelliğin kırılabilirlik ve savunmasızlık temelinde algılanmasını vurgulamaktadır. Yara, bir kopuşun ve çatlağın deneyim ve dünya ile temas yoluyla tekrar bir araya getirilmesinin estetik bir izine dönüştüğü noktada anlam kazanır. Kintsugi sanatında düşüş, kopuş ve yıkım, tam tersine, yeni ve daha değerli bir bütünün inşa edilmesinin başlangıç noktası olarak kabul edilir. Bu süreç, yalnızca fiziksel bir onarımdan ibaret olmayıp, aynı zamanda yeniden doğuşu simgeleyen, başlangıcın ve yenilenmenin izlerini taşıyan derin bir anlam ifade eder (Cusinato, 2023:49). Sosyal hizmet sektöründeki stres yönetimi de benzer bir süreci yansıtır; çalışanlar, karşılaştıkları zorluklarla yüzleşip bu süreçte onları aşarak daha güçlü bir kimlik geliştirirler. Bu sanat formları, bireysel ve mesleki gelişime dair benzer bir anlayışı yansıtarak, stres yönetiminin çalışan verimliliği üzerindeki etkilerini anlamada metaforik bir perspektif sunmaktadır.

1.3.5. Savunuculuk ve Hak Temelli Yaklaşımlar

İnsanların doğaları gereği sahip oldukları, toplumda eşitlik, özgürlük, demokrasi ve insan onurunun güvence altına alınmasının gerekliliğini savunan insan hakları, sosyal hizmetle yakından ilişkilidir. İnsan refahını temel alan, sosyal adalet, eşitlik ve özgürlük ilkelerini benimseyen sosyal hizmet, uygulamalarında bireylerin doğuştan sahip oldukları hakları en verimli şekilde kullanmalarını hedeflemektedir (Demirci vd.,2024:143). Bu anlamda savunuculuk ve hak temelli yaklaşımlar içinde yer alan kesimlerden biri de çocuklardır. ASHB, çocuk hakları doğrultusunda çocukların aileleri ve akrabalarıyla birlikte yaşamaları gerektiğini bunun mümkün olmadığına ise koruyucu aile hizmetlerinden yararlanmaları gerektiğini belirtmiştir. Bu amaçla aile yanında bakımı mümkün olmayan çocuklar için ev tipi bakım kuruluşları oluşturulmuştur. Yabancı uyruklu çocuklara da aynı hizmetler sunulmaktadır. Bakanlık 2017 yılında, yurt tipi bakım modelini sonlandırarak ev tipi bakım modeline geçmiştir. Bu değişiklik, daha modern ve insana saygılı bir bakım anlayışını temsil etmektedir (ASHB,2017:4). Sosyal hizmet alanında savunuculuk işlevi, özellikle Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (1989) gibi uluslararası belgeler doğrultusunda şekillenmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet çalışanları yalnızca bireysel destek değil, aynı zamanda sistemsal iyileştirmeleri teşvik edici roller de üstlenmektedir (UNICEF, 2023).

1.3.6. Politika Geliştirme ve Sosyal Değişimi Destekleme

Sosyal politika, toplumun refahını artırmayı ve sosyal eşitsizlikleri azaltmayı amaçlayan bir yaklaşımdır. Kentleşme ve ulaşım sorunlarıyla birlikte eğitim, konut, istihdam ve sağlık gibi temel ihtiyaçlara odaklanılmaktadır. Bu alanlardaki olumsuz gelişmeler yoksulluk, cehalet ve sağlık problemleri gibi toplumsal zorlukları doğurabilmektedir. Dolayısıyla, sosyal politikaların etkinliği, küresel kalkınma hedefleri çerçevesinde büyük önem taşımaktadır. Sosyal politika, devletin toplumsal sorunlarla mücadeledeki rolünü ve sorumluluğunu vurgular. Devlet, bu politikalar aracılığıyla vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verir ve sosyal sorunların çözümüne katkı sağlar. Bu tür politikalar genellikle gelir eşitsizliği, sağlık hizmetleri, eğitim, konut ve çocuk bakımını kapsayan müdahaleleri içermektedir. Nihayetinde sosyal politika, toplumsal sorunları ele alarak sosyal adaleti sağlamak ve dezavantajlı gruplara destek sunmak amacıyla devletin aldığı tedbirleri ifade eder (Aktan,2003:13). Sosyal hizmetteki

toplumsal değişim ve kalkınma yaklaşımları, sosyal politikanın toplumsal refahı artırma ve eşitsizlikleri azaltma hedefleriyle örtüşmektedir. Bu yaklaşımlar, dezavantajlı grupların güçlenmesini sağlamak amacıyla iş birliği ve katılımı teşvik eder. Bazı güç sahibi toplumsal kesimlerin kaynak ve gücü ellerinde tutarak yarattığı yapısal eşitsizliklere karşı, sosyal hizmet daha adil bir toplum düzeni inşa etmeyi amaçlar. Bu yaklaşımları özgürleştirici ve dönüştürücü" olarak tanımlamak mümkündür. IFSW'nin 2000 yılında "toplumsal değişim" olarak ifade ettiği kavramı 2014'te "toplumsal değişim ve kalkınma" şeklinde güncellemesi, küresel kalkınma perspektiflerinin sosyal hizmet alanında artan etkisini göstermektedir (Payne, 2020:24).

ASHB, bu amaç doğrultusunda yapmış olduğu faaliyetlerden biri 2024 yılı itibarıyla, Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) aracılığıyla 270.647 kadın, 28.023 erkek ve 10.092 çocuk olmak üzere toplam 308.762 bireye destek hizmeti sunulmuştur. Kadına yönelik şiddetle mücadelenin yerel düzeyde daha etkin yürütülmesi ve mağdurların sosyal hizmetlere erişiminin artırılması amacıyla, ülke genelinde 420 sosyal hizmet merkezinde şiddetle mücadele irtibat noktaları tesis edilmiştir. Bu doğrultuda, ilgili personelin bilgi ve beceri düzeylerini artırmak amacıyla uzaktan eğitim yöntemleriyle kapasite geliştirme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir (ASHB, 2024a:123). Yine ASHB'nin 2023 ile 2028 yılları arasında aşağıda tablo 1.1.'de ifade edilen veriler doğrultusunda planlı politika geliştirme programı yürürlüğe koyulmuştur. Tabloda özellikle aile eğitimi, kadının güçlendirilmesine yönelik faaliyetler ile engelli ve çocuklara yönelik destekleyici faaliyetler dikkat çekmektedir.

Tablo 1.1. ASHB 2023-2028 Yılları Arasında Sosyal Değişimi Destekleme Performans Planı

Belirlenen Performans Göstergeleri	Planlı Dönemin Başlangıç Değerler (2023)	Planlı Dönemin Sonu Hedeflenen Değerler (2028)
Aile Eğitim Programı katılımcı sayısı	500.000	1.850.000
Evlilik Öncesi Eğitim Programı katılımcı sayısı	155.000	1.005.000
Kadının güçlenmesine yönelik uygulanan proje/program sayısı	14	71
Hane başına aylık sosyal yardım tutarı	1000	3366
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV) tarafından istihdama kazandırılmak üzere İŞKUR'a yönlendirilen sosyal yardım yararlanıcısı sayısı	75.000	725.000
Sosyal ve Ekonomik Destek (SED) Hizmetinin Etkinliğinin Artırılması (Okul Destek Projesi) Projesinden faydalandırılan çocuk sayısı	32.280	42.000
Kadına yönelik şiddetle mücadele alanında uygulanan program ve proje sayısı	15	24
ASDEP kapsamında yapılan yönlendirme sayısı	53.000	153.000
Evde bakım yardımından faydalanan engelli birey sayısı	566.027	584.486

Kaynak: (ASHB, 2024b:11)

ASHB, tüm politika yaklaşımlarında hak temelli ve kapsayıcı sosyal politika anlayışı doğrultusunda kararlar almaktadır. Bakanlık tarafından yayımlanan 2030 Engelsiz Vizyon Belgesi'nde de vurgulandığı üzere, engellilerin toplumsal yaşama tam ve etkin katılımını sağlamak amacıyla erişilebilirlik, katılım, bağımsız yaşam, ekonomik güvence ve adalete erişim gibi birçok alanda stratejik hedefler belirlenmiştir. Bu yaklaşım, sadece bireysel düzeyde hizmet sunumunu değil, aynı zamanda toplumsal normların dönüşümünü hedefleyen yapısal bir sosyal değişim perspektifini de içermektedir (ASHB, 2021: 8).

İKİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES VE STRES YÖNETİMİ

2.1. STRES KAVRAMI

Stres kelimesi, Latince *strictus* (gerilmiş) kelimesinden türetilmiş olup, Eski Fransızca'da "daralma, baskı" anlamında kullanılmıştır. "Stres" kelimesi, başlangıçta felaket ve keder anlamlarına gelirken, 19. yüzyılda baskı ve zorlukları ifade etmeye başlamıştır. Günümüzde ise stres, bireylerin çevresel ve sosyal etkilere karşı uyum sağlama süreçlerinde yaşadıkları psikolojik ve fiziksel gerilimler olarak tanımlanmıştır (Geylani, 2024:29). Bu anlamda stres, bireyin bir ortama uyum sağlamaya çalışırken yaşadığı zorluklardan kaynaklanan fiziksel ve psikolojik semptomlar koleksiyonu olarak ifade edilebilir (Orji ve Yakubu, 2020:1304). Stres, işin gereklerinin çalışanın yetenekleri, kaynakları veya ihtiyaçlarıyla uyuşmadığında ortaya çıkan fiziksel ve duygusal tepkidir (Di Martino, 2003:1).

İşletmelerde stres, iş memnuniyetsizliği, verimlilik düşüşü, sağlık sorunları ve yüksek iş gücü devir oranı gibi olumsuz etkilerle ilişkilidir. Stres, çalışanların iş performansını ve genel işyeri sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir. (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:17). Lazarus (1966:11-12), stresin birey ve çevre arasındaki bir işlemde kaynaklandığını, bireyin algılarını, beklentilerini, yorumlarını ve başa çıkma tepkilerini etkilediğini varsaymaktadır.

Organizasyonlardaki stres hem bireyi hem de organizasyonu etkiler. Bireyler fizyolojik, duygusal ve davranışsal düzeyde ve boş zamanlarında ve aile yaşamlarında etkilenebilir. Stres faktörleri bireyleri ve organizasyonları farklı zaman dilimlerinde etkiler; stres tepkileri hemen ortaya çıkabilir (kısa vadeli tepkiler) veya gelişmesi daha uzun zaman alabilir (uzun vadeli tepkiler) (Borman, Ilgen ve Klimoski, 2003:456). Devam eden stresin olumsuz etkileri daha zayıf iş performansı, daha düşük üretkenlik, azalan örgütsel bağlılık ya da işe devamsızlık şeklinde tezahür edebilir (Maddock, 2024:669).

Son dönemdeki hızlı gelişmeler (teknoloji, savaşlar, terör, iklim değişikliği, göçler, pandemi gibi) bireylerin yaşamlarını ve toplumları önemli ölçüde etkiliyor. Bu değişimlere uyum sağlamak için bireyler sınırlarını zorluyor ve bu da stresle

yüzleşmelerine yol açıyor. Stres, bedensel ve zihinsel sağlık problemleri ile düşük yaşam kalitesine neden olabilir (Sönmez, 2022:3).

Stresin olumsuz etkileri literatürde kapsamlı biçimde ele alınmakla birlikte, belirli bir düzeydeki stresin çalışma ortamında olumlu sonuçlar doğurabileceğini savunan araştırmalar da bulunmaktadır. Bu çerçevede, Yerkes-Dodson yasası dikkat çeken teorilerden biridir. Bu yasa, bireyin optimal performansa ulaşabilmesi için stresin belirli bir seviyeye ulaşmasının gerekli olduğunu ileri sürmektedir. Stres, canlı organizmayı uyarak hayatta kalmasını sağlar; stresin hiç olmadığı durumlarda organizma pasifleşir ve uyku haline geçerken, stres düzeyinin artmasıyla birlikte uyanıklık ve dikkat seviyesi yükselir. Düşük düzeyde stresin bilişsel işlevler ve genel sağlık üzerinde olumlu etkiler oluşturabileceği ifade edilmektedir (Tekin, 2020:101).

2.2. STRESİN AŞAMALARI

Selye'nin Genel Uyum Sendromu (GAS), organizmanın strese verdiği üç aşamalı tepkiyi açıklar: Alarm ya da uyarıcı Tepkisi: Stres kaynağına karşı vücut hızla "savaş ya da kaç" tepkisi verir. Direnme: Organizma stresle başa çıkmaya çalışır ve normal işleyişini sürdürmeye çalışır. Tükenme: Stres uzun süre devam ederse, organizmanın kaynakları tükenir ve sağlık sorunları ortaya çıkar. Bu süreç, stresin uzun vadeli etkilerini gösterir (Johnstone, 1989: 4).

Alarm (uyarıcı) tepkisi, stresin ilk aşaması olan alarm ya da uyarıcı evresinde organizma, stres kaynağını fark eder ve ona tepki verir. Vücutta stres hormonlarının salgılanması, kalp atışının hızlanması, kan basıncının yükselmesi, göz bebeklerinin büyümesi ve terleme gibi fizyolojik tepkiler görülür. Bu tepkiler, organizmanın tehdit karşısında "savaş ya da kaç" tepkisi vermesini sağlar. Alarm aşaması, organizmanın stresle başa çıkmaya veya ondan kaçmaya odaklandığı ilk evredir (Şahin, 2018:29). Bu evrede durumsal koşullara veya olaylara odaklanır. Bu kavramsallaştırmada, belirli uyarıcılar streslidir; örneğin, yüksek zaman baskısı, işte kişiler arası çatışma veya kazalar. Ancak, uyarıcı kavramı sorunludur çünkü tüm bireyler aynı stres faktörüne farklı şekilde tepki verir. Neredeyse her durumsal koşul veya her olay bazı bireylerde gerginlik yaratabilir (Sonntag ve Frese, 2003:459). Bireylerin kişilik yapıları, geçmiş deneyimleri, baş etme stratejileri ve algıladıkları sosyal destek düzeyi bu farklılığı etkileyen başlıca etmenlerdir (Cohen vd., 1995:17). Kişinin panik ataklarla ilgili duyum,

düşünce, duygu ve durumlarla birlikte, karşılaştığı tehditle başa çıkmak için yeterli donanımına sahip olmadığına yönelik inancı, kaygının sürmesine yol açabilir (Kılıç ve Yalçınkaya, 2021:321).

Direnme aşaması, bireyin alarm evresine kıyasla görece daha sakin bir ruh haline ulaşır ve içinde bulunduğu duruma yönelik daha mantıklı ve analitik düşünmeye başlar. Organizma, bozulan iç dengesini yeniden kurma çabası içindedir. Bu süreç başarıyla tamamlandığında, stresin fizyolojik etkileri büyük ölçüde ortadan kalkabilir. Ancak dengeleme sağlanamazsa, bireyde endişe, umutsuzluk, korku, motivasyon eksikliği ve çevresel uyaranlara karşı ilgisizlik gibi semptomlar devam edebilir (Günday ve Keleş, 2017:682). Ancak, stres etkeninin devam etmesi ve etkili baş etme stratejilerinin yetersiz kalması durumunda, organizmanın savunma mekanizmaları zayıflayabilir ve bu durum tükenme aşamasına geçişe neden olabilir (Aktaş, 2001:30).

Tükenme aşaması sürecinde strese yol açan olaylar uzun süreli ve ciddi olduğunda, organizma tükenme aşamasına ulaşır. Bu dönemde, bazen alarm aşamasındaki tepkiler yeniden ortaya çıkabilir. Tükenme sürecinde parasempatik sinir sistemi etkinliğini sürdürse de denetim altına alınamayan stres faktörleri dengeyi bozarak uyum enerjisinin tükenmesine yol açabilir. Bu aşamada, bireyler aşırı yorgunluk ve tükenmişlik nöbetleri yaşayabilir. Sonrasında, organizma geri dönüşü olmayan etkilerle karşı karşıya kalabilir ve bu durum, çeşitli hastalıkların gelişimine zemin hazırlayabilir. Nihayetinde, fiziksel tükenme durumu ve hatta ölüm riski ortaya çıkabilir. Bu süreçte, bireylerin yaşamlarını sürdürebilmesi ve hayatta kalabilmesi için pozitif bir denge kurmaları gerekmektedir. Bu dengeyi sağlamak için, bireylerin belirli risk faktörlerine karşı direnç geliştirmeleri önemlidir (Kural ve Karaaziz, 2024:1336). Stres kaynaklarıyla başa çıkılmadığında, kişi bu durumda diğer stres faktörlerinin olumsuz etkilerine daha duyarlı hale gelmektedir (Özel ve Karabulut, 2018:52).

İş stresi ise bireysel, örgütsel ve fiziksel faktörlerden kaynaklanır. Bireysel özellikler, işyeri dinamikleri ve çevresel koşullar bir arada, stres seviyelerini belirleyen ana unsurları oluşturur.

2.3. STRES KAYNAKLARI

İş stresi, temel olarak üç faktöre dayanır: bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve fiziksel faktörler.

2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel strese dayanan kaynaklar, bireyin beden olarak, psikolojik yapı ve kişisel vaziyeti ile ilgili olabilmektedir. Bireyin kişilik ve duygu durumu, biyolojik yapısı, sağlık durumu, ailevi yaşantısı, yaşam standartları ile alışkanlıkları, içinde bulunduğu yaş dönemi gibi faktörler bireysel stres kaynakları olarak görülebilir. Bireyin kişilik yapısı da stres kaynağı olarak ortaya çıkabilir. Kişinin çevresini algılayış biçimi, cinsiyeti, içe dönük ya da dışa dönük yapısı, ikili ilişkilerde destekleyici veya rekabetçi tavrı, kolay incinmesi, olumsuz durumlarda ki direnci ve başarıya yönelik ihtiyacı da örgütsel yapıda birer stres kaynağı olarak ortaya çıkabilir (Gökpınar, 2014:10).

2.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel faktörler; çalışanın yeteneklerine göre işin yetersiz talepleri, engellenen istekler ve değer verilen hedeflere ilişkin tatminsizliklerdir (Kalimo ve Mejman, 1987:23). Örgütsel çatışmaların; uyumsuz hedefler, çakışan otorite, kıt kaynaklar, uyumsuz değerlendirme sistemi vb. birçok kaynağı vardır. İnsanların kişilik özellikleri de dahil olmak üzere psikolojik yönler de örgütsel çatışmaların ortaya çıkmasının nedenlerinden biridir (Henegama, 2021:307).

Çalışma saatlerindeki düzensizlik, vardiyalı iş sistemi, görev belirsizlikleri ve çatışmaları, iş güvencesinin bulunmaması, iş yükünün fazla ya da yetersiz olması, ücretlerin tatmin edici düzeyde olmaması ve çalışma koşullarından kaynaklanan fiziksel etkenler gibi birçok unsur, çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler yaratmakta ve onların sağlık durumlarını riske atmaktadır. (Kılıç ve Özafşarlıoğlu Sakallı, 2013:210).

2.3.3. Fiziksel Stres Kaynakları

Fiziksel faktörler; çalışma ortamındaki gürültü, ısı, ışıklandırma, havalandırma ve düzen gibi unsurları içerir. Bu koşullar, çalışanların stresini artırabilir ve işyerindeki verimliliklerini olumsuz etkileyebilir (Karakulle, Karademir ve Armağan, 2019:211). Özellikle yetersiz aydınlatma, göz yorgunluğuna ve baş ağrılarına neden olarak çalışanların konsantrasyonunu düşürebilirken; aşırı ya da yetersiz sıcaklık, fizyolojik

rahatsızlıklar yaratmakta ve iş tatminini azaltmaktadır (Soysal, 2009:336). Gürültü düzeyinin sürekli yüksek olması, bireylerin psikolojik dayanıklılığını zorlayarak sinirlilik, dikkat dağınıklığı ve tükenmişlik gibi durumlara yol açabilmektedir (Çetin ve Baş, 2018:52). Ayrıca fiziksel ortamın düzensizliği, çalışanlarda kontrol duygusunu azaltarak stres seviyesini yükseltebilir (Vischer, 2007). Elverişsiz ergonomik koşullara sahip çalışma alanları, uzun vadede kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarına yol açarak bireyde hem fiziksel hem de zihinsel stres düzeyinin artmasına neden olmaktadır. Özellikle bilgisayarın bilgi işleme aracı olarak iş yerlerinde yaygın biçimde kullanılmaya başlanması, bu tür rahatsızlıkların görülme sıklığını önemli ölçüde artırmaktadır (Ağar ve Kızıltan, 2022:51).

Bu tür fiziksel stres faktörlerinin uzun süreli etkileri, sadece çalışan sağlığını değil, aynı zamanda işyeri performansı ve örgütsel bağlılığı da olumsuz yönde etkileyebilmektedir

2.4. STRES YÖNETİMİ

2.4.1. Bireysel Stres Yönetimi

Uzun süreli aşırı stres, çalışanları bireysel olarak etkileyerek psikolojik ve fizyolojik sorunlara yol açar. Bu stres, kişilerarası ilişkilere yansır ve işyerinde gerginlik yaratır. Sonuç olarak, çalışanlar arasında iş tatmini azalır ve motivasyon düşer, bu da işletmenin genel verimliliğini olumsuz etkiler (Serinikli, 2019:586).

Bireylerin stres kaynakları, kişilik özelliklerinin yanı sıra sağlık durumu, vücut yapısı, aile hayatı, yaşam standardı gibi çeşitli faktörlerden de etkilenmektedir. Kişilik özellikleri, fiziksel sağlık sorunları, özgüven, aile içi ilişkiler ve maddi durum gibi unsurlar, bireylerin stres seviyelerini artırabilir. Bu faktörlerin farkında olmak ve uygun başa çıkma yöntemleri geliştirmek, stresi yönetmeye yardımcı olabilir. (Sabuncuoğlu, 1998:121). Luthans, kişilik özelliklerini A ve B tipi olmak üzere iki bölümde ifade etmiştir. Tablo 2.1.'de bu durum gösterilmiştir.

Tablo 2.1. Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
Her zaman hareket halindedirler.	Zamana önem vermezler.
Hızlı yürümektedirler.	Sabır gösterirler.
Hızlı yer ve içerler.	Övünmeyi tercih etmezler.
Hızlı ve seri konuşurlar.	Kazanmaktan çok eğlenmek için oyun oynarlar.
Sabırsızlık gösterirler.	Suçluluk duymaz ve rahat davranırlar.
Aynı zamanda birçok iş yaparlar.	Üzerlerinde yetiştirememe kaygısı hissi olmaz.
Boş zaman bulamazlar.	Uysal yapıdadırlar.
Rakamlara fazlasıyla takılırlar.	Acele etmeden işlerini yaparlar.
Başarıyı sayısal ölçerler.	
Gergin ve agresiflerdir.	
Rekabet ederler.	
Genellikle zaman baskısı altında hissederler.	

Kaynak: (Luthans, 1995: 406).

Stres yönetiminde egzersiz ve gevşeme yöntemleri uygulanabilir. Egzersiz yapmak, kasların aktif çalışmasını ve kan akışını artırarak bu gerginliği azaltır. Tempolu yürüyüş, yoga, yüzme, pilates gibi egzersizler hem fiziksel hem de zihinsel rahatlama sağlayarak stresle mücadelede etkili olabilir. Bu nedenle, egzersiz stresle başa çıkmada önemli bir rol oynamaktadır (Erentürk, 2020:1064). Nefes tekniklerini uygulayarak da stres yönetimi, rahatlama ve organ fonksiyonlarını iyileştirmek için stres ile mücadele edilebilir. Bu tekniklerin amacı, otonom sinir sistemini sempatik sinir sistemi baskınlığından uzaklaştırarak parasempatik sistemi devreye sokmaktır. Bu sayede stres azalır ve vücudun rahatlmasına katkı sağlanabilir (Yalçın ve Özbaşaran, 2021:107).

Kitap okuma, sinema ve tiyatroya gitme, yürüyüş yapma gibi sosyal ve kültürel faaliyetler, stresi azaltmada etkili aktiviteler olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca, müzik dinlemenin de stresi hafiflettiği yapılan araştırmalarla kanıtlanmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2002:89). Doğru beslenme, beden ve ruh sağlığını etkiler. Son araştırmalar, beslenme ile stres arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Tuz oranı yüksek gıdalar, yağlı

yiyecekler ve baharatlı gıdalar stres seviyelerini artırabilir. Tuz, vücutta su tutulumuna neden olarak tansiyonu yükseltir ve bu da stresi artırabilir (Eriş ve Yücel, 2019:317).

Dua ve ibadet, farklı dinlerde ortak bir uygulamadır. Tanrı ile kul arasındaki ilişkinin gücü, dua ve ibadetin zaman ve mekândan bağımsız olarak önemini artırır. Şükretmek ve minnettarlık duygusu, doğal neşe sistemini yeniden açmada en güçlü araçlardan biridir. Bunu sağlamak için, sevindiğimiz ve minnettar olduğumuz şeylerin bir listesini yapmak önerilir. Bu bakış açısı kişinin stresinin giderilmesinde olumlu rol oynayabilir (Mckenna, 2014:134).

2.4.2. Örgütsel Stres Yönetimi

Örgütsel stres, bireylerin iş ortamındaki dışsal faktörlerden (iş yükü, yönetim tarzı, vb.) kaynaklanan aşırı psikolojik veya fiziksel talepler sonucu yaşadıkları bir durumdur. Bu stres, kişisel farklar ve psikolojik süreçlere bağlı olarak farklılık gösterir ve bireylerin normal işlevlerini yerine getirmelerini engelleyebilir. Örgütsel stres, iş ilişkilerinden doğan ve performansı olumsuz etkileyen değişikliklere yol açar (Akgündüz, 2006:183),

Örgütsel yapı içinde hem aşırı yükün hem de yetersiz yükün işyerinde potansiyel stres kaynakları olduğunu kabul etmek gerekir. Optimum performans için belirli bir uyarılma düzeyi (bir uyarıcı) gereklidir. Bu "optimal" durumda, kişinin kendisini işi iyi yapmak için yaratıcı, sakin ve oldukça motive hissetmesi muhtemeldir. Bu uyarılma düzeyi, kişiye yüklenen talebi karşılama yeteneğini aştığında, "tükenmişlik", bitkinlik ve nihayetinde çöküş duygularının yaşandığı örgütsel stres ortamına bireyi sürükleyecektir (Weinberg vd., 2010:78).

Katılımlı yönetim, çalışanları sorun çözme sürecine dahil etmeyi hedefler. Çalışanların işlerinden keyif almasını sağlamak ve verimliliklerini artırmak, etkin liderlik ve yönetim anlayışının bir gereğidir. Bu yaklaşım, daha motive ve etkili bir ekip oluşturmayı amaçlarken örgütsel stres unsurlarının da ortaya çıkmasını önlemek için iyi bir yöntemdir (Çelik, 2010:289). İş ve görevlerin yeniden düzenlenmesi, çatışma ve stresi azaltarak çalışanların stresini hafifletir. Çalışma ortamı düzenlemesi, eğitim faaliyetlerinin artırılması, rol belirsizlikleriyle mücadele, iş yükü düzenlemeleri ve hedef belirleme gibi önlemler, çalışanların stresini azaltır ve örgüte olan bağlılıklarını artırır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:67).

İşin genişletilmesi (job enlargement), birden fazla görevin birleştirilmesiyle işin denetlenmesini kolaylaştırmakla beraber çatışmalara yol açabilir. Ancak işin zenginleştirilmesi (job enrichment), rutin işlerdeki stresin azaltılmasının sağlanması ve sorumluluk, fırsatlar, beceriler, görev anlamlılığı ve özerklik gibi etkenleri geliştirmesi açısından çalışanların işlerinden doyum almalarına ve motive olmalarına neden olabilir (Pehlivan, 1994:812).

Örgütlerde değişim, stres kaynağı olabilir. Yöneticilerin görevi, çalışanlara destek vererek değişimi benimsetmektir. Etkili iletişim ve çalışanların görüşlerinin alınması, değişimin başarılı olmasını sağlar, stresi azaltır ve çalışanların örgüt ortamına olan bağlılıklarını güçlendirir (Albrecht, 1979:145).

2.4.3. Fiziksel Faktöre Bağlı Stres Yönetimi

Fiziksel çalışma ortamı (ısı, temizlik, aydınlatma, havalandırma, gürültü gibi faktörler) yetersiz olduğunda, çalışanların verimliliği olumsuz etkilenebilir. Ancak, bu ortam iyileştirildiğinde çalışanlar daha verimli, huzurlu ve işlerine daha bağlı olabilirler. Uygun bir çalışma ortamı, işin daha keyifli ve etkili yapılmasını sağlar (Uzun ve Yiğit, 2011:208). Çalışma koşulları, fiziksel çalışma koşulları yanında; toplumsal şartlar, örgüt iklimi ve iç iletişim gibi faktörlere bağlı olarak da değişir. İyi çalışma koşulları, ülkeler ve toplumlar arasında farklılık gösterdiği gibi, kişisel özelliklere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kariyer geçmişi) bağlı olarak da değişebilir (Bingöl, 1990:173).

Bu bağlamda, sosyal hizmet örgütlerinde stresin nedenleri ve yönetimine yönelik yapılan çalışmalar, konunun çok boyutlu yapısını ortaya koymaktadır. Bu alanda gerçekleştirilen yerli ve yabancı araştırmaların bulguları, aşağıda Tablo 2.2'de özetlenmiştir. Buna göre sosyal hizmet örgütlerinde stres ve stres yönetimi üzerine yapılan yerli ve yabancı çalışmaları özetlemektedir. Çalışmalarda genel anlamda yüksek stresin iş doyumunu azalttığını ve tükenmişliği artırdığını ortaya koyarken; dayanıklılık, farkındalık, güvenlik iklimi ve baş etme becerilerinin bu olumsuz etkileri azalttığı görülmektedir. Son yıllarda özellikle COVID-19 sürecinde stresin daha görünür hale geldiği ve psikososyal müdahalelerin önem kazandığı literatürdeki başka çalışmalarda da vurgulanmaktadır. (Pfefferbaum ve North,2020:510; WHO, 2020:4).

**Tablo 2.2. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres ve Stres Yönetimi Üzerine
Literatürden Derlenmiş Çalışmalar**

Yazar(lar) Yıl	Yayın Yeri	Çalışmanın Adı	Ana Kütle / Örneklem	Değişkenler	Yöntem / Analiz Türü	Bulgular
Işıkhan, V., 2009	Amme İdaresi Dergisi	Sosyal Hizmet Kuruluşları ve Stres	Sosyal hizmet çalışanları	Stres düzeyi, iş doyumunu, devir hızı	Literatür taraması	Yüksek stres iş doyumunu azaltır, çalışan devrini artırır
Köse, H., 2013	ABMYO Dergisi	Örgütlerde Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi	Kamu kurumu çalışanları	Stres kaynakları, stres yönetimi teknikleri	Literatür taraması	Rol çatışması ve belirsizlik yaygın stres kaynaklarıdır
McFadden, P., Campbell, A., ve Taylor, B., 2015	British Journal of Social Work	Çocuk Koruma Sosyal Hizmetinde Dayanıklılık ve Tükenmişlik	Çocuk koruma sosyal hizmet uzmanları	Dayanıklılık ve tükenmişlik	Literatür taraması	Dayanıklılık arttıkça tükenmişlik azalır
Zadow, A. J., Dollard, M. F., Dormann, C., ve Landsbergis, P., 2021	BMJ Open	Uzun Çalışma Saatlerinin ve Psikososyal Güvenlik İkliminin Depresyon Üzerindeki Etkisi	Çeşitli sektörlerden çalışanlar	Çalışma süresi, iş bağlılığı, güvenlik iklimi	Kohort çalışması	Uzun saatler ve düşük güvenlik depresyonu tetikliyor
Dollard, M. F., ve Bailey, T., 2021	Journal of Applied Psychology	COVID-19 Döneminde Psikososyal Güvenlik İklimi Oluşturmak	Sağlık çalışanları	Güvenlik iklimi, stres, tükenmişlik	Çok düzeyli modelleme	Güvenlik iklimi yüksek olan yerlerde stres azalıyor
Altın, G., 2022	Hacettepe Üniversitesi SBE. Yüksek Lisans Tezi	Sosyal Hizmet Uzmanlarında Stresle Baş Etme ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki	Sosyal hizmet uzmanları	Stresle baş etme becerisi, tükenmişlik düzeyi	Nicel analiz	Baş etme becerisi arttıkça tükenmişlik azalıyor
Ong, N. vd., 2024	General Psychiatry	Sağlık Çalışanlarında Farkındalık Temelli Müdahalelerin Etkinliği	Sağlık çalışanları	Farkındalık, stres, tükenmişlik	Meta-analiz	Müdahaleler stres ve tükenmişliği azaltıyor

2.5. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES NEDENLERİ

Sosyal hizmet, toplumsal değişimi, bireylerin güçlendirilmesini ve refahını artırmayı amaçlayan bir meslek ve disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları ve farklılıklara saygı temel değerleridir. Amaçları; bireylerin ve toplumların sorunlarla başa çıkma kapasitelerini artırmak, kaynaklara erişimlerini sağlamak ve sosyal politikalar geliştirerek refahı yükseltmektir. Sosyal hizmet çalışanları, çocuk bakım

desteği, aile sorunları, bağımlılık danışmanlığı, çalışma koşullarını iyileştirme ve mobbing ile mücadele gibi birçok alanda görev yapar. Yardım anlayışı, maddi desteğin ötesinde bireylerin sorunlarla başa çıkma becerilerini geliştirmeye odaklanır (Erkoç, 2021:172). Sosyal hizmet, güçlü bir şekilde müracaatçı odaklıdır ve çalışanlar karmaşık sosyal durumlarla karşı karşıya kalabildikleri için yaygın olarak birçok çatışmayı yaşayabilirler (Lloyd, King, ve Chenoweth, 2002:255). Bundan dolayı sosyal hizmet örgütleri, işin doğası ve örgütsel yapısı nedeniyle potansiyel olarak çok stresli bir çalışma alanı olarak görülmektedir (Storey ve Billingham, 2001:659).

Sosyal hizmet, duygusal ve sosyal açıdan karmaşık sorunlarla ilgilenen, stresli bir meslektir. Meslek elemanları, yoksul ve zor durumdaki bireylerle çalışırken, duygusal yk, rol atışması ve belirsizlik gibi i faktörlerden kaynaklanan stresle karşılaşabilirler. Bu stres, karmaşık sosyal sorunlar, mesleki rol belirsizlikleri ve uygulama süreçlerindeki zorluklarla daha da artabilir. Sosyal hizmet uzmanları, bu zorluklarla başa çıkabilmek için destek ve eğitim gibi kaynaklardan faydalanmalıdır (zmete ve Tahtacı, 2020:12). Sosyal çalışmanın doğası, müracaatçıların karmaşık sorunları ve müdahale sürecindeki zorluklar, sosyal çalışmacıların problem çözme ve karar verme süreçlerini etkiler. Bu durum, sosyal çalışmacıların yorgunluk, stres ve tükenmişlik düzeyini artırabilir. Çalışma koşulları ve duygusal yk, mesleki tatmini olumsuz yönde etkileyebilir (Hablemitoğlu ve zmete, 2012:174).

Figley (2013), sosyal hizmet çalışanlarının müracaatçılarla yüz yüze çalışmaları sırasında yaşadıkları stres ve tükenmişliği şefkat yorgunluğu olarak tanımlamış ve bunu sosyal hizmet mesleğinin doğasından kaynaklanan bir sonuç olarak değerlendirmiştir.

2.6. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRESLE BAşA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Stres yönetimi, iş kaynaklı stresi ortadan kaldırmayı veya azaltmayı amaçlayan bir dizi organize müdahaledir. Stres yönetimi hedeflerine göre üç kategoriye ayrılabilir (1) Stresin (rgtsel) nedenlerinin belirlenmesini ve daha sonra bunların ortadan kaldırılmasını veya azaltılmasını amaçlayan birincil müdahaleler; (2) alışanlara uygun teknikler ve beceriler öğreterek mevcut stresle başa çıkma becerilerini destekleyen ikincil müdahaleler; (3) Stresin olumsuz sonuçlarını azaltmak için çok stresli dönemlerden sonra psikolojik danışmanlık veya tıbbi rehabilitasyon sağlayan ncl

müdahaleler (Molek-Winiarska ve Molek-Kozakowska, 2020:1311). Lazarus ve Folkman (1984), stresle başa çıkma stratejilerini duygu odaklı ve problem odaklı olmak üzere iki grupta incelemiştir.

2.6.1. Duygu Odaklı Olarak Stresle Başa Çıkma

Kişinin kendini olumlu bir şekilde değerlendirmesi, stresle başa çıkmada önemli bir psikolojik kaynak olarak görülür. Bu durum, bireyin umut duymasını sağlayan ve olumsuz koşullarda bile başa çıkma çabalarını sürdürebilmesine yardımcı olan inançlara dayanır. Kontrol edilebilir sonuçlara, bireysel güce, adalete veya Tanrı'ya duyulan inançlar, kişiye pozitif bir bakış açısı kazandırarak umudu destekler (Lazarus ve Folkman (1984:160). Ayrıca, bireylerin stresli durumlara karşı hazırlıklı olmalarını sağlamak amacıyla uygulanan bilişsel-davranışçı teknikler de başa çıkma sürecine katkı sunmaktadır. Bu teknikler sayesinde bireyler, olumsuz olayları abartmadan yeniden değerlendirme ve olumlu tepkiler geliştirme becerisi kazanmaktadır. Öte yandan, stres kaynağının değiştirilemediği durumlarda kabul, işlevsel bir başa çıkma yaklaşımı olarak öne çıkmakta; bireyin içinde bulunduğu durumu kabullenerek çözüm üretmeye yönelik çaba göstermesini kolaylaştırmaktadır (Collins,2008:1177). Aynı zamanda, çalışma ortamı dışında aile ve arkadaşlardan gelen psikolojik ve duygusal desteğin, iş stresinin zararlı etkilerine karşı tampon görevi görebileceği de belirtilmektedir (Mor, Nissly ve Levin, 2001:631).

2.6.2. Problem Odaklı Olarak Stresle Başa Çıkma

Problem odaklı başa çıkma ise stresli durumu çözmeye yönelik doğrudan eylemleri içermekte olup genellikle durumların değiştirilebilir olduğu düşünüldüğünde kullanılmaktadır. Kontrol edilebilir olarak değerlendirilen durumlarda bireyler, problem odaklı başa çıkma stratejilerine yönelme eğilimindedir. Bu başa çıkma türü, doğrudan stres kaynağına müdahale etmeyi hedefleyen davranışları içerir. Bu kapsamda etkili problem çözme becerileri—durumu analiz etme, bilgi arama, alternatif yollar üretme ve uygulama gibi bilişsel ve davranışsal yetiler—kişinin stresli durumları etkili şekilde yönetmesinde temel kaynaklar olarak kabul edilmektedir (Lazarus ve Folkman (1984:162).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ

3.1. VERİMLİLİK KAVRAMI

Verimlilik, işletmelerin sınırlı kaynakları en iyi şekilde kullanarak yüksek kaliteli ve miktar açısından yeterli çıktılar elde etmeyi amaçlayan bir kavramdır. Etkin organizasyon yapıları oluşturmak için kaynak israfını önlemek, iş süreçlerini optimize etmek ve iş gücünü verimli bir şekilde yönetmek önemlidir. Bu süreç, maliyetleri düşürmek ve aynı zamanda çalışan motivasyonu, müşteri memnuniyeti gibi faktörleri de içerir. Sonuç olarak, verimlilik artırma, işletmelerin sürdürülebilir büyüme ve rekabet avantajı elde etmesini sağlar (Özer, 2017:2). Verimlilik, çalışanın işini oluşturan görevlerin tamamlanma derecesini ifade eder. Verimlilik aynı zamanda çalışanın üretkenlik hedeflerine katkısını değerlendirmekle de ilgilidir (Ugoani, 2020). Verimliliğin iki ana özelliği vardır: Birincisi, üretkenlik kaynakların etkin kullanımıyla ilişkilidir; yetersiz veya düzensiz kaynak kullanımı üretkenliği düşürür. İkincisi, üretkenlik değer yaratma ile bağlantılıdır; üretim sürecindeki kaynaklar, üretilen ürünlere değer kattığında yüksek üretkenlik sağlanır. Bu nedenle, verimliliği artırmak için israfın ortadan kaldırılması önemlidir, çünkü israf, üretkenliğin zıttıdır (Tangen, 2005:37).

3.2. VERİMLİLİK KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

Verimlilik kavramı, ilk olarak 1550'li yıllarda kullanılmaya başlanmıştır. Alman bilim adamı George Bauer'nin 1556'da yayımlanan *De Re Metallica* adlı eserinde madencilikle ilgili olarak kullanırken, fizyokratların öncüsü François Quesnay, 1758'de yayımladığı "*Tableau économique*" adlı eserinde verimli ve verimsiz emek ayrımını yaparak verimlilikle ilgili önemli tanımlar geliştirmiştir. Quesnay'a göre, yalnızca tarım gerçek değer üretirken, diğer sektörler bu değeri taşımakta veya dönüştürmektedir (Sönmez, 2022:52).

Verimlilik, özellikle Sanayi Devrimi ile birlikte hem pratikte hem de teoride önemli bir kavram haline gelmiştir. Sanayi Devrimi, üretim süreçlerinde verimlilik artırıcı tekniklerin ve yöntemlerin geliştirilmesini sağlamış, bu da ekonominin daha verimli ve güçlü bir şekilde işlemesine olanak tanımıştır. Bu dönemde, üretim araçlarının daha verimli hale gelmesi, iş gücünün daha etkili kullanılması ve yeni makinelerin üretim süreçlerine dahil edilmesi gibi faktörler, verimliliğin artmasına katkı

sağlamıştır. Adam Smith, "Milletlerin Zenginliği" adlı eserinde, verimlilik artışını bir ulusun toplam yıllık üretimi, ya çalışan sayısının artırılmasıyla ya da işçilerin verimliliğini artıracak yöntemler ve teknolojik araçların kullanılmasıyla artırılabilceğini belirtmiştir (Özsever vd., 2009:47).

18.yüzyılın başlarında Batı ülkelerindeki üretim patlamalarının temelinde verimliliği artırma düşüncesi yatıyordu. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerle birlikte yeni makineler ve üretim teknikleri geliştirildi, bu da üretim süreçlerini hızlandırarak daha verimli hale getirilmiştir. Verimlilik artışı, iş gücünün daha etkili kullanılması ve sermaye birikiminin büyümesine katkı sağladı. Böylece, ekonomik büyüme hızlanmış ve üretim kapasitesi de artmıştır (Lenger, 1997:25).

3.3. VERİMLİLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütlerin verimlilik ve iş başarısını etkileyen psikososyal faktörler, fiziksel faktörler ve ekonomik faktörler olmak üzere üç ana faktörden oluşmaktadır. Çalışanların psikolojik durumu, motivasyon, iş tatmini ve sosyal ilişkiler verimliliği etkiler. İyi bir çalışma ortamı ve güçlü iletişim, verimliliği artırır. Çalışma ortamının fiziksel özellikleri (ergonomi, aydınlatma, gürültü, vb.) verimliliği doğrudan etkiler. Rahat bir ortam, çalışanların performansını artırır. Örgütün finansal kaynakları ve çalışanlara sunulan ekonomik ödüller, iş gücü ve kaynakların etkin kullanımı verimliliği etkilediği gibi çalışanların ekonomik beklentileri de bu anlamda önemlidir (Yılmaz, 2019:25). Aşağıda bu faktörler ayrıntılı bir şekilde yer almıştır.

3.3.1. Psikososyal Faktörler

İş verimi ve verimliliğine etki eden psikososyal faktörler şunlardır.

Çalışan motivasyon, bir hedefe ulaşmak için davranışı başlatan ve yönlendiren içsel ve dışsal güçlerden oluşan bir algılar bütünüdür. Bu süreç, davranışın şeklini, şiddetini, yönünü ve sürekliliğini belirler. İçsel motivasyon, kişisel tatmin ve ilgiye dayanırken, dışsal motivasyon ödüller ve cezalarla şekillenir (Sökmen vd., 2013:5). Çalışan motivasyonu, bireylerin işletmenin amaçlarına ve performans gereksinimlerine odaklanmalarını sağlayan içsel bir uyarıcıdır. Hizmet kalitesi, verimlilik ve eşitlik, çalışanların işlerini isteyerek yapmalarına bağlıdır. Çalışanların performansı, motivasyon seviyelerine ve kişisel özelliklerine göre değişir; bu da bireysel hedefler, beklentiler ve deneyimlerle şekillenir (Cinel vd., 2021:5).

Çalışan motivasyonunu artıran araçlar; maddi ödüller, primli ücretler ve kara katılma gibi finansal teşvikler; sosyal etkileşim, psikolojik güvence, başarı fırsatları ve bağımsızlık gibi psikolojik destekler ve çalışma koşullarını iyileştiren yöntemler, karar süreçlerine katılma, eğitim ve yükseltme gibi yönetsel stratejiler olmak üzere üç boyutta ele alınabilir (Dinçer ve Fidan, 1999; 51-54)

İş tatmini, İş tatmini, işlerin maddi ve psikolojik ihtiyaçları karşıladığı algısı sonucu ortaya çıkan bir duyguyu temsil eder (Loan, 2020:3308). İş tatmini, bireyin işinden duyduğu memnuniyeti ifade eder ve genellikle işin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan olumlu bir duygusal durumdur. İş tatmini bireyin iş deneyimi ve beklentilerinin karşılanması ile ilgili bir duygu olarak ta tanımlanabilir. İş tatmini, çalışan bağlılığı, motivasyon ve verimlilik gibi organizasyonel sonuçları da etkileyen önemli bir faktördür (Pang ve Lu, 2018:38).

Eğitim, Çalışanların rekabetçi kalabilmesi ve gelişen iş dünyasına uyum sağlayabilmesi için eğitim ve gelişim programları önemlidir. Bu programlar, çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini hem organizasyonun ihtiyaçlarına hem de kişisel kariyer gelişimlerine yönelik olarak geliştirmeyi amaçlar (Singh, 2023:11). Etkili eğitim ve geliştirme programları, kurumsal değişimi kolaylaştırır ve yetenekli iş gücünü elde tutma kapasitesini güçlendirir. Bu da organizasyonlara rekabet avantajı sağlar (Mohammed, 2022:42).

Oryantasyon, teknolojik gelişmelerin hızla artması, işletmeleri daha karmaşık hale getirmiş ve yeni işe alınan çalışanlar için eğitim programlarını hayati bir öneme taşımıştır. Bu eğitim süreci, oryantasyon ile başlayarak, çalışanın işe uyumunu sağlamayı, kariyerini yönlendirmeyi ve verimliliğini artırmayı hedeflemektedir (Yumuşak, 2008:245). Oryantasyon hedef yönelimi, çalışanların çaba sarf etme, yüksek öz yeterlilik ve zorlu hedeflere yönelik arzularıyla pozitif ilişkilidir. Bu tür oryantasyon yönelimlerine sahip çalışanlar, daha proaktif, yeni ortamlara uyum sağlayabilen ve yeniliklere açık bireylerdir (Ali ve Ali, 2022:56).

Çalışanların verimliliği, çeşitli psikososyal faktörlerden etkilenmektedir (Karahan, 2009:271). Bu faktörler aşağıda sınıflandırılmıştır:

Demografik Faktörler: Yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi bireysel özellikler verimi etkiler. Genç ve dinamik çalışanlar daha yüksek verim gösterirken, kadınların

disiplinli çalışma şekli verime daha fazla katkı sağlar. Medeni durum ise verimlilik üzerinde önemli bir etkiye sahip değildir. **Kıdem:** Yüksek kıdeme sahip çalışanlar, deneyimleri sayesinde daha pratik ve hızlı çalışarak iş verimliliğine katkı sağlar. Bu kişiler, iş süreçlerini daha iyi bildikleri için daha hızlı ve etkili çalışırlar. Bu, hataları azaltır, sorunları hızlı çözer ve genel verimliliği artırır. **Değer ve Tutumlar:** Bireylerin mesleki değerleri ve tutumları, iş tatmini ve motivasyonlarını etkiler, bu da verimliliği artırabilir. **Kişilik:** Farklı kişilikler arasındaki uyumsuzluklar, özellikle çeşitli meslek gruplarının bir arada çalıştığı ortamlarda çatışmalara yol açarak verimliliği düşürebilir. Kendi duygularını tanıyıp yönetebilen ve başkalarının duygularını anlayabilen bireyler, daha sağlıklı kararlar alır, empati kurarak etkili iletişim sağlar ve çatışmaları daha iyi yönetir.

İş verenin Tutumu: iş verimliliğini etkileyen psikososyal faktörlerden biri, işverenin tutumudur. İşverenler, çalışanlarına adil, empatik ve destekleyici bir yaklaşım sergileyerek verimliliği artırabilirler. İşverenin, çalışanlarının haklarını koruması, ücretlerini tatmin edici bir şekilde belirlemesi, içten övgülerde bulunması, hatalarını nazikçe düzeltmesi, hoşgörülü davranması ve teşvik etmesi, çalışma ortamını iyileştirir ve verimliliği artırır. Bu tür bir yaklaşım, çalışanların motivasyonunu yükseltir ve işyerinde daha pozitif bir atmosfer oluşumuna katkı sağlayacaktır (Altuncu, 2011:308).

3.3.2. Fiziksel Faktörler

Çalışma ortamının fiziksel koşulları ile bireyin ihtiyaçları arasında bir uyum ya da uyumsuzluk olabilir. Bu uyumsuzluk, kişiye zarar verecek şekilde fiziksel ve psikolojik baskı yaratabilir. Ergonomi, bu uyumu sağlamak ve sağlığı korumak amacıyla kullanılan bilimsel bir yaklaşımdır. Ergonomik yaklaşım, araç ve ekipmanların yanı sıra çalışma alanı özelliklerini de insan bedeninin bir uzantısı olarak ele almaktadır. Çalışma ortamında en sık incelenen ergonomik unsurlar arasında aydınlatma ve doğal ışık kullanımı, gürültü ve gürültü kontrolü, ofis mobilyaları ve mekânsal düzenlemeler yer almaktadır (Vischer, 2007:178). Aydınlatma üzerine yapılan araştırmalar, bina kullanıcıları üzerinde yapay iç aydınlatma ile doğal ışık (pencere yoluyla gelen gün ışığı) etkilerini birbirinden ayırma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Hedge (2000) ile Mallory-Hill, van der Voost ve Van Dortmost, (2004), gün ışığına ilişkin yaptıkları çalışmalarda pencere boyutu ve yakınlığı, dış manzara görünürlüğü, panjur veya

perdeler üzerindeki denetim imkânı ve parlamaya karşı koruma gibi unsurların artan konfor ve verimlilik ile ilişkili olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Fiziksel ortam, aynı zamanda güçlü bir sembolik anlamda ifade edebilir. Ayrıca işletmenin değerlerini ve kültürünü iletme işlevi de görerek organizasyonun hedeflediği kültürü ve çalışma uygulamalarını destekleyebilir ya da zayıflatabilir. Tasarımın bu bağlamda kullanımı, çalışanları organizasyonun misyonları ve işlevleriyle ilişkilendirerek, organizasyonun genel amaçlarına olan bağlılıklarını artırmayı da amaçlayabilir. Bu bağlamda, ofis tasarımındaki değişiklikler, çalışanların organizasyonun stratejik hedefleriyle daha güçlü bir bağlantı kurmasına olanak tanıyabilir (Davis, Leach, ve Clegg, 2011:197).

3.3.3. Ekonomik Faktörler

Verimlilik, bireylerin ekonomik faaliyetleri gerçekleştirme biçimlerini yansıtan dinamik bir olgu olarak değerlendirilmekte olup, günümüzde örgütlerde iş başarımının temel ölçütlerinden biri olarak kabul edilmektedir. İşletmelerde verimliliğin artırılmasına yönelik sorumluluk ise doğrudan yöneticilere atfedilmektedir. Bu bağlamda, verimliliğin aynı zamanda yöneticilerin işletme fonksiyonlarını sevk ve idare etme konusundaki başarılarının bir göstergesi olarak görülmesi anlamlıdır. Gerçekten de, işletme içinde tüm çalışanların iş gücü, zaman ve maddi kaynakları üretim hedefleri doğrultusunda etkin bir biçimde kullanmalarını sağlamak ve verimlilik bilincini kurumsal düzeyde canlı tutmak, yönetsel liderliğin ve stratejik karar alma süreçlerinin bir parçası olarak değerlendirilmektedir (Tor ve Esengün, 2011:54).

Ücret artışı, primli ödeme, ekonomik ödül ve kara katılım gibi ekonomik faktörler, çalışanların motivasyonunu artırarak iş yapma isteklerini güçlendirmekte ve dolayısıyla işgücü verimliliği üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Nitekim, bazı çalışmalarda kıdeme dayalı ücret sistemlerinin, çalışan motivasyonunu ve buna bağlı olarak verimliliği artırmada etkili bir araç olduğu sonucuna varılmıştır (Örücü ve Kanbur, 2008:87). Verimlilik, her ne kadar toplumsal kalkınma ve kaynakların rasyonel kullanımı gibi makro düzeydeki olgularla bağlantılı olsa da temelde mikro düzeyde, yani işletmeler düzeyinde gerçekleşen bir fenomendir. Üretim süreçlerinde kullanılan tüm girdilerin işletme çatısı altında bütünleşik biçimde organize edilmesi ve bu bileşenlerin uyumlu bir şekilde değerlendirilmesi, verimlilik düzeyini belirleyen başlıca

faktörlerdendir. Bu bağlamda, verimliliğin yalnızca nicel olarak izlenmesi değil, aynı zamanda sistematik ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi büyük önem arz etmektedir. Nitekim verimliliğin, işletme yönetimi tarafından temel bir stratejik amaç olarak benimsenmesi durumunda, örgütsel performans üzerinde belirleyici bir etkisi olduğu görülmektedir (Pekel, 2001: 71).

3.4. ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ

Bireyin değerleri, normları ve yaşam felsefesi ile örgütün benimsediği değerlerin örtüşmesi, çalışan açısından iş doyumu ve mutluluk sağlarken, örgüt açısından verimlilik ve performans artışına katkı sunar. İş yerinin bireylerin yaşamında önemli bir alan teşkil etmesi ve çalışanların zamanlarının büyük bölümünü bu ortamda geçirmeleri, onların iş yerinde kendilerini mutlu ve tatmin hissetmelerinin iş sonuçları üzerinde doğrudan etkili olmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların yalnızca ekonomik gereksinimlerinin değil, duygusal ihtiyaçlarının da karşılanması, sürdürülebilir bir iş ilişkisi ve yüksek örgütsel bağlılık açısından önem arz etmektedir (Baş ve Alagöz, 2022:694).

Genel olarak çalışan verimliliği, girdilerin (talimatlar, yönlendirmeler, gereklilikler vb.) çıktıya dönüştürülme kapasitesi olarak tanımlanmakta ve sıklıkla çalışılan saat başına çıktı ya da toplam çıktı ile çalışma süresi arasındaki oranla ölçülmektedir (Olekanma vd., 2024:3190). Bir çalışanın belirli bir zaman diliminde ürettiği bu çıktı doğruluk, tamlık, maliyet ve hız gibi önceden belirlenmiş standartlara göre görevlerin yerine getirilme kapasitesini yansıtmaktadır. Literatürde çalışan verimliliği, kaynak kullanım maliyetleri dikkate alınarak iş gücü etkinliğini değerlendirmede kullanılan önemli bir göstergedir. Yüksek verimlilik kültürüne sahip işletmelerin rekabet avantajı elde etme, hedeflere ulaşma ve güçlü performans sergileme konusunda üstün oldukları vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda, teknoloji kullanımı, finansal teşvikler ve eğitim gibi çeşitli araçlar çalışan verimliliğini artırmak amacıyla devreye sokulmaktadır (Nwankpa ve Roumani, 2024:1797).

3.5. SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ

Verimlilik, sınırlı kaynakların (zaman, finans, mekân, enerji) hedeflere ulaşmak için etkili kullanılmasıdır. Hem kamu hem de özel sektörde uygulanabilir. Kamu sektöründe verimlilik, hizmet kalitesinin artırılmasıyla sağlanır ve verimlilik, harcanan

kaynaklarla alınan sonuçların maksimuma çıkarılmasıyla ölçülür. Ancak, kamu sektöründe verimliliği ölçerken, özel sektördeki gibi sadece çıktı-girdi ilişkisi yeterli olmayabilir; hizmetlerin etkileri de dikkate alınmalıdır. Kamu sektöründe verimlilik, daha karmaşık ölçütlerle değerlendirilir ve bu alandaki zorluklar, etkili bir verimlilik değerlendirmesi gerektirir (Sözbilir, 2018:93).

Hizmette insanı temel alan kurumlarda çalışanlar, genellikle krizle karşılaşılan ortamlarda görev yaptıkları için, yoğun iş stresine maruz kalma ve buna bağlı olarak tükenmişlik yaşama olasılıkları daha fazladır (Esaki, Liu ve Vito, 2023:38). Sosyal hizmet işletmelerinde işin doğası ile arasındaki güçlü ilişki, kaliteli hizmet sunumunun sağlanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Bu sebeple, sosyal hizmet çalışanlarının kuruma bağlılığını destekleyen ortamların geliştirilmesi, personelin kurumda uzun süreli çalışmasını teşvik etmek ve nitelikli hizmet sunumunun devamlılığını sağlamak açısından kritik bir öneme sahiptir (Baltacı, Tiyek, ve Burgazoğlu, 2016:55). Eğer bir sosyal hizmet çalışanı çalıştığı kuruma dolayısı ile işine gerçekten bağlıysa, bu çalışan büyük ihtimalle danışanlarına daha fazla güven, destek ve takdir gösterecektir. Bu olumlu davranışlar da danışanların sürece daha çok katılmasına ve daha iyi sonuçlar elde etmesine katkı sağlayacaktır (Steinheider vd., 2019:394-395). Bu bağlamda, sosyal hizmet örgütlerinde çalışan verimliliğini etkileyen faktörleri daha detaylı incelemek adına, literatürde bu konuya ilişkin yapılan çalışmalar aşağıdaki tablo 3.1’de özetlenmiştir.

Tablo 3.1. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Çalışan Verimliliği Üzerine Literatürden Derlenmiş Çalışmalar

Yazar (lar) Yıl	Yayın Yeri	Çalışmanın Adı	Örneklem	Yöntem / Analiz Türü	Bulgular
Sumiyati, S., Masharyono, M., Pratama, K. F., ve Purnama, R., (2016)	Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship	Endonezya’daki Bir Üretim Şirketinde Sosyal Çalışma Ortamının Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi	Endonezya’da imalat sektöründe çalışan 250 kişi	Regresyon analizi	Olumlu sosyal hizmet ortamı, çalışan verimliliğini artırmaktadır.

Tablo 3.1. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Çalışan Verimliliği Üzerine Literatürden Derlenmiş Çalışmalar (Devamı)

Yağcı, C., (2017)	Haliç Üniversitesi SBE Yüksek Lisans Tezi	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri	Bursa, Kocaeli ve İstanbul'da 81 sosyal hizmet uzmanı	Anket, SPSS ile ANOVA ve t-testi	İş yükü ve destek eksikliği verimliliği düşürmekte, bu durum kadın sosyal hizmet uzmanlarında daha yüksek duyarsızlaşma ile ilişkilidir
Altun, F., (2019)	İstanbul Üniversitesi, SBE. Doktora Tezi	İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi	İstanbul'daki büyük hizmet işletmelerinde 414 çalışan üzerinde yapılmıştır.	Nicel analiz	Sosyal hizmet uygulamaları iş tatminini artırarak verimliliği olumlu etkilemektedir.
Erol, Z., Karasoy, G., ve Yıldırım, B., (2021)	Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi	Sosyal Hizmetler Alanında Sosyal İnovasyon Odaklı Uygulamalar: Kamu Kurumları Örneği	Türkiye'deki kamu kurumları	Literatür taraması	Yenilikçi sosyal hizmet uygulamaları, hizmet kalitesini ve çalışan memnuniyetini artırmaktadır.
Ferrer, J. M. B., ve Garrido, J. A. M., (2023)	arXiv Preprint	Aile Dostu İnsan Kaynakları Yönetimi Politikalarının Örgütsel Performansa Etkisi	Literatür taraması	Literatür incelemesi	Aile dostu insan kaynakları politikaları, çalışanların iş-aile dengesini sağlayarak verimliliği artırmaktadır.
Kutlu, Ö., ve Öztürk Çıplak, A. B., (2024)	26. Ulusal Sosyal Hizmet Sempozyumu	Sosyal Hizmet Merkezinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çocuk Refahı Alanında Karşılaştığı Zorluklar ve Çözüm Önerileri	Türkiye genelinde sosyal hizmet merkezlerinde çalışan uzmanlar	Nitel analiz	Sosyal hizmet uzmanları, çocuk refahı alanında çeşitli zorluklarla karşılaşmakta ve çözüm önerileri sunmaktadır.

Tablo 3.1’de yer alan araştırmalar, sosyal hizmet örgütlerinde çalışan verimliliğinin çeşitli faktörlerden etkilendiğini ortaya koymaktadır. Endonezya’da yapılan bir çalışma, olumlu sosyal çalışma ortamının verimliliği artırdığını gösterirken; Türkiye’deki araştırmalar ise iş yükü, destek eksikliği ve tükenmişlik gibi olumsuz koşulların verimlilik üzerinde negatif etkiler yarattığını belirtmektedir. Bununla birlikte, sosyal hizmet uygulamalarının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı artırarak çalışan verimliliğini olumlu etkilediği bulunmuştur. Ayrıca, aile dostu insan kaynakları politikaları ve sosyal inovasyon odaklı uygulamaların da çalışan memnuniyeti ve performansı üzerinde yapıcı etkileri olduğu görülmektedir.

3.5.1. ASHB’de Verimliliği Artırmaya Yönelik Uygulamalar

ASHB, çalışanlarının verimliliğini artırmak ve psikososyal dayanıklılıklarını desteklemek amacıyla çeşitli uygulamalara yer vermektedir. Bu uygulamalar, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlamak, çalışan bağlılığını güçlendirmek ve kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak açısından büyük önem taşımaktadır.

3.5.1.1. Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Gelişim Programları

Bakanlığın eğitim faaliyetleri, personelin mesleki yeterliliklerini artırmaya yönelik olarak sistematik ve çok boyutlu bir şekilde yürütülmektedir. Bu faaliyetler, uzaktan eğitim, yüz yüze etkinlikler, oryantasyon eğitimleri, sertifikalı ilk yardım eğitimleri, aday memur eğitimleri ve uzman yardımcılığı süreçlerini içermektedir. Ayrıca, yurt dışı eğitim programları ve staj imkânları ile personelin uluslararası deneyim kazanmaları sağlanmıştır. Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı’nın koordinasyonunda, eğitimlerin ölçme ve değerlendirme süreçleri yapılmakta olup, araştırma talepleri de ilgili birimlerle iş birliği içinde karşılanmaktadır. Bu kapsamlı eğitim stratejileri, Bakanlık personelinin bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirmeyi amaçlayarak hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlamaktadır (ASHB, 2023:183).

3.5.1.2. Psikososyal Destek ve Süpervizyon Uygulamaları

Sosyal hizmet alanında görev yapan personelin maruz kaldığı yoğun duygusal yük ve stresle etkili biçimde başa çıkabilmesini desteklemek amacıyla, yapılandırılmış psikososyal destek programları geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Bu kapsamda, özellikle çocuk bakım kuruluşları, kadın konukevleri ve afet bölgelerinde görev yapan

personelerle yönelik süpervizyon hizmetleri ile profesyonel psikolojik destek süreçleri yürütülmektedir.

Bakanlık, bu amaç doğrultusunda Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği ve Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) çerçevesinde Psikososyal Destek Çalışma Grubu'nun ana çözüm ortağı olarak, afet ve acil durumlarda görev alacak personelin psikososyal destek hizmetlerine yönelik mesleki bilgi ve yeterliliklerini artırmak amacıyla eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Bu kapsamda, Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü (ATHGM) tarafından geliştirilen ve standardize edilen afet ve acil durumlarda psikososyal destek eğitimleri aracılığıyla 2015-2023 yılları arasında toplam 24.879, sadece 2023 yılında ise 14.420 personele eğitim verilmiştir. (ASHB, 2023:65).

3.5.1.3. Performans ve Motivasyon Odaklı İnsan Kaynakları Yönetimi

ASHB, kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak için stratejik hedefler doğrultusunda planlama ve uygulama süreçlerini yürütmektedir. Kurum içi iş birliğiyle yapılan durum analizleri ve ihtiyaç tespiti ile stratejik planların uygulanması titizlikle izlenmektedir. Hizmet modellerinin gelişmesi için çalışanların yenilikçi düşünce üretmeleri ve stratejiler geliştirmeleri teşvik edilmekte, karar alma süreçlerine aktif katılım sağlanmaktadır (ASHB, 2022:48).

Bakanlık, çalışanların motivasyonunu artırmak ve performanslarını teşvik etmek amacıyla ödüllendirme sistemini etkin bir şekilde kullanmaktadır. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde, başarılı performans sergileyen çalışanlara ödül, üstün başarı ve takdir belgeleri sunulmakta, bu sayede hem bireysel katkılar görünür kılınmakta hem de çalışanların kurumsal hedeflere ulaşma noktasındaki çabaları ödüllendirilmektedir. Ayrıca, ödüllendirme süreci, sadece bireysel başarıyı değil, aynı zamanda ekip çalışması ve kurumsal bağlılık gibi unsurları da teşvik eden bir yaklaşım sergilemektedir. Bu sistem, çalışanların iş tatminini artırarak kurumsal verimliliği desteklemekte ve örgütsel motivasyonu pekiştirmektedir. Öte yandan, kurumsal etik değerlerin ihlali ve mevzuata aykırı davranışlar karşısında disiplin hükümleri uygulanmakta, bu sayede kurum içindeki düzen ve hesap verebilirlik sağlanmaktadır (ASHB, 2024b:56).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu araştırmanın temel amacı, sosyal hizmet örgütlerinde görev yapan çalışanların stres yönetimi düzeylerinin, algılanan çalışan verimliliği üzerindeki etkisini incelemektir. Sosyal hizmet örgütleri; doğrudan insanla temas edilen, yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren ve psikososyal risk faktörlerinin yoğun olduğu kurumlar olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların kullandıkları stresle başa çıkma stratejilerinin iş yerindeki performanslarına nasıl yansıdığı önemli bir araştırma konusudur. Araştırma, bu ilişkiyi ampirik düzlemde inceleyerek, sosyal hizmet alanında çalışan refahını ve örgütsel verimliliği artırmaya yönelik stratejik çıkarımlar sunmayı amaçlamaktadır.

Araştırmada, sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nicel yöntemler, ölçülebilir veriler aracılığıyla bireyler arasındaki ilişkileri ortaya koymayı ve genelleyecek sonuçlar üretmeyi mümkün kılmaktadır (Creswell, 2009). Bu kapsamda, ilişkisel tarama modeli benimsenmiştir. İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha fazla değişken arasındaki mevcut ilişkilerin ortaya konulmasına olanak tanımaktadır.

Veriler, çevrim içi ortamda oluşturulan bir anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Anket yöntemi, bireylerin tutum, algı ve davranışlarını sistematik olarak ölçmeye olanak sağlayan etkili bir veri toplama aracıdır (Babbie, 2020). Anket formunda, stres yönetimi düzeyini ölçmek amacıyla çok boyutlu 24 maddelik bir ölçek, çalışan verimliliğini ölçmek amacıyla ise 5 maddelik bir ölçek kullanılmıştır. Modelde, stresle başa çıkma ile ilgili anket soruları oluşturulurken Moos, (1993) tarafından yapılan çalışmadaki ölçekten faydalanılmıştır. Çalışan verimliliği üzerindeki etkilerini test etmek için anket soruları oluşturulurken ise Van Der Vegt, Emans ve Van De Vliert, (2000) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Veri toplama sürecinde, Google Form platformu kullanılarak hazırlanan anket bağlantısı, sosyal medya platformları (örneğin WhatsApp, LinkedIn, Instagram) üzerinden hedef kitleye ulaşılmıştır. Veri toplama sürecinde, katılımcılara araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiş; gönüllü katılım, anonimlik ve gizlilik esasları temelinde hareket edilmiştir. Örneklem yöntemi

olarak, kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme, araştırmacının ulaşabileceği katılımcılar üzerinden veri toplamasına imkân tanıyan, uygulaması pratik ve düşük maliyetli bir örnekleme türüdür (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bununla birlikte, temsiliyet düzeyinin sınırlı olması gibi dezavantajlar da dikkate alınarak yorumlar yapılacaktır. Son yıllarda dijital veri toplama araçları, geniş katılımcı kitlelerine ulaşma ve süreci hızlandırma açısından önemli avantajlar sunduğu için sosyal bilimlerde giderek daha yaygın biçimde kullanılmaktadır (Evans ve Mathur, 2005).

Araştırmada elde edilen veriler, Jamovi istatistiksel analiz programı aracılığıyla analiz edilecek ve hipotezlerin test edilmesinde uygun istatistiksel teknikler (örneğin korelasyon ve regresyon analizleri) kullanılmıştır. Elde edilecek bulgular doğrultusunda, sosyal hizmet örgütlerinde stresin çalışan verimliliği üzerindeki etkisini en aza indirecek yönetsel stratejilere ilişkin önerilerde bulunulmuştur.

4.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatında görevli ve birebir sosyal çalışma fonksiyonunu yürüten toplam 61 226 çalışan oluşturmaktadır (ASHB, 2024'a). Evrenin büyüklüğü ve coğrafi yayılımı nedeniyle tüm bireylere ulaşmak imkânsız olduğundan, veri toplama aşamasında kolayda örneklem (convenience sampling) yöntemi tercih edilmiştir. Bu örnekleme türü, ulaşılabilir ve gönüllü katılımcılar üzerinden hızlı, ekonomik ve pratik veri toplama olanağı sunar; ancak temsiliyet düzeyine ilişkin sınırlamaların farkında olunmalıdır.

Araştırmanın evrenini, Türkiye genelinde sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren toplam 61.226 çalışan oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde Neuman'ın (2007) önerdiği ölçütler esas alınmıştır. Neuman'a göre, evren büyüklüğü 10.000 ve üzeri olduğunda, %95 güven düzeyinde yapılacak araştırmalarda evreni temsil edebilecek asgari örneklem büyüklüğü 385 kişi olarak kabul edilmektedir.

Ancak, araştırma evreni kesin olarak bilindiğinden ve %95 güven düzeyi ile %5 hata payı ($e = 0.05$) hedeflendiğinden, örneklem büyüklüğü daha hassas bir şekilde aşağıdaki formül yardımıyla hesaplanmıştır:

$$n = [N \times Z^2 \times p \times (1 - p)] / [(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)]$$

Bu formülde:

- **n**: Gerekli örneklem büyüklüğü
- **N**: Evren büyüklüğü (61.226)
- **Z**: Güven düzeyi katsayısı (1.96)
- **p**: Olasılık değeri (0.50)
- **e**: Hata payı (0.05)

Formüle bu değerler yerleştirildiğinde:

$$n = [61.226 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5] / [(61.226 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5]$$

$$n \approx 382$$

Sonuç olarak, evren büyüklüğü 61.226 olan bu araştırmada, %95 güven düzeyinde ve %5 hata payı ile gerekli minimum örneklem büyüklüğü **382 kişi** olarak hesaplanmıştır. Bu örneklem büyüklüğü, araştırmanın evrenini temsil etmek için yeterli görülmüştür. Veri toplama aracı olarak, çevrimiçi anket yöntemi kullanılmıştır. Anket soruları, Google Form platformunda tasarlanmış ve link hâlinde katılımcılara iletilmiştir. Erişim kolaylığı ve yüksek etkileşim sağlamak amacıyla anket bağlantısı WhatsApp, Instagram ve LinkedIn gibi sosyal medya kanalları üzerinden paylaşılmıştır. Katılımcıların gönüllü olarak ve anonim şekilde yanıt vermesi sağlanmış; kişisel kimlik bilgileri toplanmamış, gizlilik ve etik kurallara azami özen gösterilmiştir. Kolayda örneklem yöntemi ile ulaşılan toplam 403 kişiden veri elde edilmiştir.

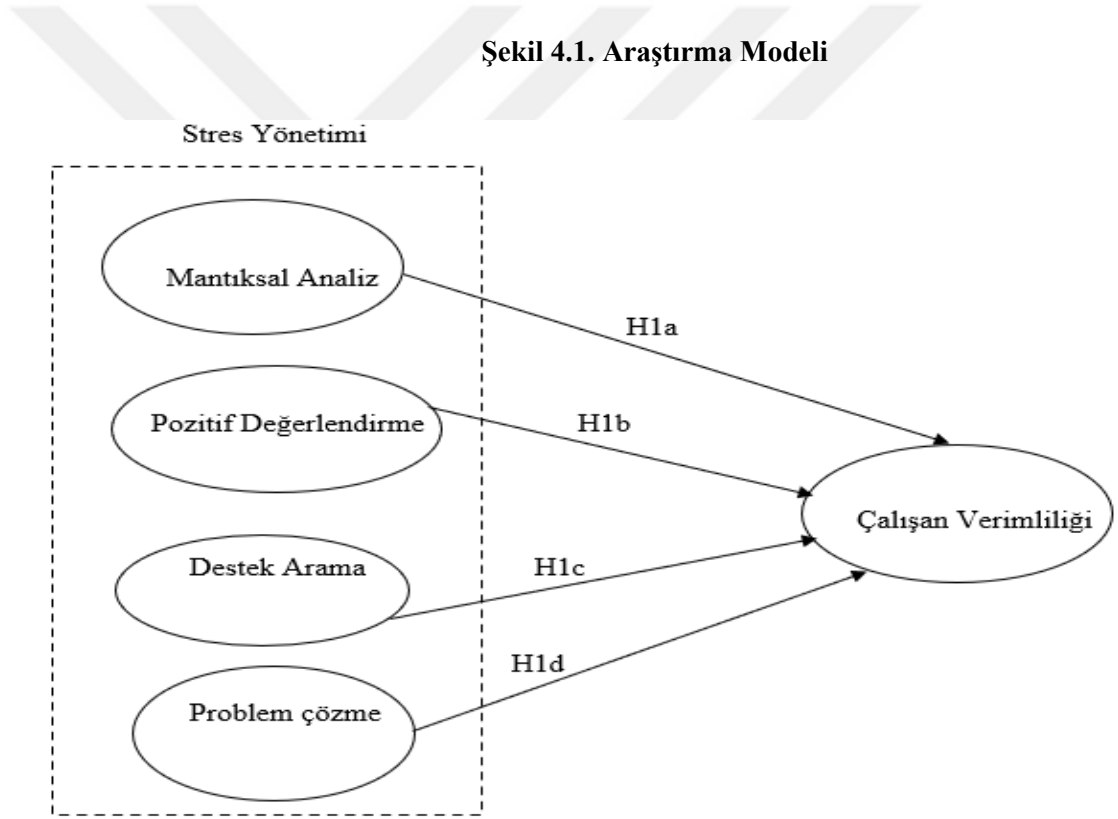
4.3. VERİ TOPLAMA ARACI

Bu araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket, katılımcıların stres yönetimi seviyelerini ve iş verimliliklerini değerlendirmeyi amaçlayan bir araç olarak hazırlanmıştır. Anket formu, Google Form platformunda dijital ortamda tasarlanmış ve katılımcılara çevrimiçi olarak gönderilmiştir. Veri toplama sürecinden önce, anketin geçerliliği ve güvenilirliği sağlanabilmesi için pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulama, anketin anlaşılabilirliğini test etmek, katılımcıların soruları doğru şekilde kavrayıp kavrayamadığını incelemek ve olası sorunları erken tespit etmek amacıyla küçük bir katılımcı grubunda gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama sonrasında elde edilen geri bildirimler doğrultusunda, anketin bazı soruları gözden geçirilmiş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Ayrıca, anketin güvenilirliğini ölçmek

amacıyla Cronbach Alfa katsayısı kullanılmış ve yapılan analiz sonuçları, anketin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Bu süreç, anketin geçerliliği ve güvenilirliğini artırmaya yönelik titiz bir şekilde yürütülmüştür. Çevrimiçi anket yöntemi, geniş katılımcı gruplarına hızlı ve etkin bir biçimde ulaşılmasını sağlamıştır.

4.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER

Bu araştırma, stres yönetiminin çalışan verimliliği üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma modeli aşağıda şekil 4.1.'de ifade edilmiştir. Araştırma modelinde, stres yönetimi stratejilerinin (mantıksal analiz, pozitif değerlendirme, destek arama, problem çözme) çalışan verimliliği üzerindeki etkisi gösterilmiştir. Bu bağlamda aşağıda belirtilen hipotezler geliştirilmiştir:



Ana Hipotez:

H1: *Stres yönetimi, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.*

Alt Hipotezler:

H1a: *Mantıksal analiz, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.*

H1b: Pozitif değerlendirme, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

H1c: Destek arama, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

H1d: Problem çözme, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

Araştırma, stres yönetimi stratejilerinin her birinin, çalışanların iş verimliliği üzerindeki etkilerini bağımsız olarak test etmeyi amaçlamaktadır.

4.5. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizinde JAMOVİ 2.3.28 istatistik programı kullanılmıştır. Öncelikle katılımcıların frekans analizi yapılmıştır.

Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

DEĞİŞKEN	KATEGORİ	SAYI (N)	%	KÜMÜLATİF %
Cins	Kadın	256	63.5	63.5
	Erkek	147	36.5	100.0
Medeni	Evli	271	67.2	67.2
	Bekar	132	32.8	100.0
Yaş	18-25	16	4.0	4.0
	26-35	132	32.8	36.7
	36-45	162	40.2	76.9
	46-65	93	23.1	100.0
Gelir	22.000'e kadar	7	1.7	1.7
	22001-43.000 arası	189	46.9	48.6
	43001-63.000	142	35.2	83.9
	63.000 ve Yukarısı	65	16.1	100.0
Eğitim	Lise	94	23.3	23.3
	Üniversite	267	66.3	89.6
	Yüksek Lisans	38	9.4	99.0
	Doktora	4	1.0	100.0

Not: Toplam katılımcı sayısı N = 403

Tablo 4.1'e göre araştırmaya katılanların çoğunluğunu kadınlar (%63,5) ve evli bireyler (%67,2) oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde, en yoğun grubun 36-45 yaş aralığında (%40,2) toplandığı görülmektedir. Gelir düzeyinde katılımcıların önemli bir kısmı 22.001-43.000 TL arasında gelir elde etmektedir (%46,9). Eğitim düzeyine bakıldığında ise, üniversite mezunlarının (%66,3) örneklem içinde baskın olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar, örneklemin orta yaş, orta gelir ve yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerden oluştuğunu göstermektedir.

İkinci aşamada, kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik düzeylerinin belirlenmesine yönelik olarak Cronbach's Alpha katsayısı, normallik testleri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçütü ve Bartlett küresellik testi yapılmış ve açıklayıcı faktör analizi (AFA) gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı faktör analizinde (AFA), çalışan verimliliği ve stres yönetimi gibi farklı kavramsal yapılara ait değişkenler ayrı ayrı test edilmiştir. Çünkü her yapı kendi içinde farklı gizil faktörlere dayanır ve bu faktörlerin anlamlı ve yorumlanabilir olabilmesi için analizlerin her bir yapı için bağımsız olarak yürütülmesi gerekir (Hair et al., 2014; Tabachnick ve Fidell, 2013).

AFA'nın temel amacı, çok sayıda gözlenen değişkeni daha az sayıda kavramsal boyuta indirmek ve bu değişkenler arasındaki temel yapısal ilişkileri ortaya koymaktır (Uyanık, 2019). Literatürde, faktör analizinin sağlıklı bir biçimde gerçekleştirilebilmesi için gerekli örneklem büyüklüğünün, toplam madde sayısının en az 10 katı olması gerektiği ifade edilmektedir (Altunışık vd., 2007). Bu doğrultuda, araştırmada kullanılan stres yönetimi ve çalışan verimliliği ölçeklerine ilişkin toplam 29 madde dikkate alındığında, analizlerde kullanılan 403 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu söylenebilir.

Tablo 4.2'de gerçekleştirilen AFA sonucunda çalışan verimliliği ölçülmüştür. Elde edilen Cronbach's alfa katsayısı 0.828'dir. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığı açısından yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. (Bland ve Altman, 1997).

Tablo 4.2'de faktör sayısının belirlenmesinde, Kaiser kriteri (özdeğer > 1) (Kaiser, 1960) temel alınarak yapılan analizde, yalnızca factor 1'in öz değeri 2.5621 ile 1'in üzerinde çıkmıştır. Diğer faktörlerin öz değerleri 1'den küçük olup, tüm maddeler tek bir faktörde toplanmıştır. Bu nedenle, analizde yalnızca Factor 1 geçerli faktör olarak kabul edilmiştir. Kümülatif varyans açıklama oranı %51,2 olarak bulunmuş ve bu oran, Kline (2014), tarafından %40'ın üzerindeki açıklama oranlarının kabul edilebilir olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ölçüm değeri 0.835 olarak bulunmuş ve bu değer, Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk (2010) tarafından faktör analizine uygunluk açısından yeterli görülmektedir. Bartlett küresellik testi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ($p = 0.001$) ve bu durum, faktör analizinin geçerli bir şekilde uygulanabileceğini göstermektedir.

Tablo 4.2. Çalışan Verimliliği ile İlgili AFA ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Sorular	Faktör Yükleri	Açıklanan varyans %	Güvenilirlik Analizi
Çalışan Verimliliği	4- Görevleri başarıyla tamamlama konusunda yüksek standartlara ulaşıyorum.	0.825	51.2	0.828
	3- Görevleri başarma konusunda yüksek bir standart belirlerim.	0.779		
	2- Görevleri hızlı ve verimli bir şekilde tamamlarım.	0.756		
	5- Ekibimizin hedeflerini her zaman aşarım.	0.616		
	1- Yüksek bir iş performansım (üretkenlik ve etkinlik) var.	0.568		
KMO: .835 Bartlett Testi: χ^2 749 Öz Değer: 2.5621 df 10 Sig. < .001				

Tablo 4.3'te stres yönetimi alt boyutları ile ilgili AFA ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Faktör analizinde, faktör sayısının belirlenmesinde öncelikle Kaiser kriteri (öz değeri > 1) kullanılmıştır. Ancak, yalnızca iki faktörün öz değeri 1'in üzerinde olmasına rağmen, açıklanan toplam varyansın %50'nin üzerinde olması, faktör yapısının kuramsal tutarlılığı ve maddelerin anlamlı yüklenmesi gibi ek kriterler de göz önünde bulundurularak dört faktörlü bir yapı benimsenmiştir. Bu dört faktörün öz değerleri de sırası ile 3.83, 2.69, 2.54 ve 1,56 olarak gerçekleşmiştir. Bu yaklaşım hem istatistiksel hem de kavramsal olarak geçerliliği ve güvenilirliği sağlamıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013; Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) sürecinde, 1., 15., 17. ve 18. maddelerin çapraz yüklemeler sergilediği ve yer aldıkları faktörlerde yeterli düzeyde temsil gücüne sahip olmadıkları belirlenmiştir. Bu nedenle söz konusu maddeler analizden çıkarılmıştır. Bu tür durumlar, faktör yapısının yorumlana bilirliliğini ve analiz sonuçlarının geçerliliğini olumsuz etkileyebileceğinden, ilgili maddelerin analizden çıkarılması uygun bir uygulama olarak değerlendirilmektedir (Fabrigar ve Wegener, 2012).

Tablo 4.3'te yapılan AFA sonucunda, stres yönetimi dört alt boyutta (Mantıksal Analiz, Pozitif Değerlendirme, Destek Arama, Problem Çözme) değerlendirilmiştir. Cronbach's alfa değerlerinin 0.725 ve üzerinde olması, ölçeğin iç tutarlılık açısından güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca, birikimli varyansın toplam varyansın %53,1'ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 4.3. Stres Yönetimi Alt Boyutları ile İlgili AFA ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Sorular	Faktör Yükleri	Öz Değer	Açıklanan varyans %	Güvenilirlik Analizi
Mantıksal Analiz	5- Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.	0.871	3.83	19.2	0.845
	6- İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.	0.610			
	4- Olaylardan ders almaya çalışırım.	0.534			
	2- Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.	0.476			
	3- Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim	0.413			
Pozitif Değerlendirme	11- Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.	0.732	2.69	32.6	0.807
	9- Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.	0.692			
	10- Benzer problemlere sahip insanlardan daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.	0.654			
	8- Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.	0.515			
	12- Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.	0.494			
	7- Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.	0.441			
Destek Arama	14-Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.	0.883	2.54	45.3	0.725
	13- Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.	0.745			
	16- Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.	0.444			
Problem Çözme	23- Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.	0.836	1.56	53.1	0.870
	20- Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.	0.793			
	22- Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.	0.782			
	19- Bir plan yapar ve onu izlerim.	0.698			
	21- Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.	0.657			
	24- Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.	0.497			
KMO: .904		Bartlett Testi: χ^2 3846	df 190	Sig. < .001	

Araştırma kapsamında, çalışan verimliliği ve stres yönetimine ilişkin verilerin normal dağılıp dağılmadığı da test edilmiştir. Normallik varsayımını değerlendirmek amacıyla Shapiro-Wilk testi uygulanmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.4'te sunulmuştur. Kline (2014), çarpıklık için ± 3 ve basıklık için ± 10 değerlerine kadar olan sapmaları normal dağılıma yakın kabul etmektedir. Bu bağlamda, araştırmada yer alan tüm değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri, Kline (2014) tarafından önerilen kabul edilebilir sınırlar içinde kalmaktadır. Özellikle "Stres (Mantıksal Analiz)" değişkenine ait basıklık değeri (7.21), Kline'ın belirttiği sınırlar içerisinde yer almakta olup analizlere dâhil edilebilir düzeydedir. Ayrıca, örneklem büyüklüğünün yüksek olması ($N = 403$), uç değerlerin etkisini azaltarak analizlerin güvenilirliğini artırmaktadır. Bu nedenle, tüm değişkenlerin analizlerde kullanılabilir olduğu, literatür desteğiyle birlikte makul ve geçerli kabul edilmiştir.

Shapiro-Wilk testi sonuçlarına göre tüm değişkenlerin p-değerleri $< .001$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu durum, normallik varsayımının reddedildiğini gösterse de, Shapiro-Wilk testi özellikle büyük örneklerde ($n > 300$) oldukça duyarlı çalışmakta ve dağılımdaki küçük sapmaları bile anlamlı hale getirebilmektedir (Field, 2013). Bu çalışmada kullanılan örneklem büyüklüğünün 403 olduğu dikkate alındığında, normallik değerlendirilirken sadece p-değeri değil, aynı zamanda Shapiro-Wilk W değerlerine de bakılmalıdır.

Shapiro-Wilk W değerleri 0.841 ile 0.972 arasında değişmektedir ve W değeri 1.00'e yaklaştıkça dağılımın daha normal olduğu kabul edilir (Razali ve Wah, 2011). Bu bağlamda, "Destek Arama" ($W = 0.972$) ve "Pozitif Değerlendirme" ($W = 0.942$) değişkenleri normal dağılıma oldukça yakınken, "Stres (Mantıksal Analiz)" değişkeninin W değeri 0.841 ile daha belirgin bir sapma göstermektedir. Ancak, çarpıklık ve basıklık değerleriyle birlikte değerlendirildiğinde, bu sapmaların analizlerin geçerliliği üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmamaktadır (Field, 2013; Kline, 2014). Dolayısıyla, 403 örneklem büyüklüğünün büyük ve istatistiksel olarak güçlü bir veri seti oluşturduğundan, tüm değişkenlerin normallik varsayımını karşılayacak düzeyde dağıldığı ve çok değişkenli analizler için uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 4.4. Çalışma Verimliliği ve Stres Yönetiminin Alt Boyut verileri için Shapiro-Wilk normallik testi Sonuçları

Değişkenler	St Hata	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)	Shapiro-Wilk W	Shapiro-Wilk p
Çalışan Verimliliği	0.704	-1.02	2.01	0.926	< .001
Stres (Mantıksal Analiz)	0.572	-1.62	7.21	0.841	< .001
Stres (Pozitif Değerlendirme)	0.681	-0.862	2.15	0.942	< .001
Stres (Destek Arama)	0.934	-0.284	-0.266	0.972	< .001
Stres (Problem Çözme)	0.643	-1.22	3.80	0.896	< .001

Korelasyon ve regresyon analizlerine geçmeden önce değişken verileri için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA), de yapılmıştır. DFA, daha önce geliştirilmiş bir modelin veya ölçeğin geçerliliğini, toplanan verilerle doğrulamak amacıyla yapılan bir analiz yöntemidir. Bu analiz, kuramsal olarak öngörülen ilişkilerin veri setinde de geçerli olup olmadığını incelemek için doğrulayıcı ve tahmin edici bir yaklaşım ile çalışır. Yani, teorik bir yapının verilerle uyumunu test etmektedir (Gürbüz, 2019).

DFA analizlerinde standart beta, hata ve t-değerleri gibi çıktılar, yöntemsel açıdan önemli olmakla birlikte, Hair vd., (2014) bu değerlerin yalnızca metin içerisinde açık ve anlaşılır bir şekilde ifade edilmesinin yeterli olduğu belirtilmektedir. Bu çalışmada da bahsedilen değerler doğrudan metin içerisinde yer almakta olup, ayrıca tablo olarak sunulması yöntemsel açıdan gerekli bulunmamıştır. Değişkenler için yapılan DFA tablo 4.5'te sunulmuştur.

DFA (Doğrulayıcı Faktör Analizi) sürecinde, çalışan verimliliği ile ilgili 1. sorunun yanı sıra, stres yönetimi ölçeği içindeki 8., 10., 12. ve 24. maddeler, düşük beta değerleri nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Beta değerleri, faktörün modeldeki açıklayıcı gücünü yansıtır ve düşük değerler, bu maddelerin faktör yapısına anlamlı katkıda bulunmadığını gösterir. Bu durum, faktör analizi sonuçlarını iyileştirmek ve yalnızca anlamlı katkı sağlayan maddeleri modele dahil etmek amacıyla yapılmıştır. Bu tür maddelerin çıkarılması, modelin doğruluğunu artırmak ve gereksiz karmaşıklığı önlemek için yaygın bir uygulamadır (Hair vd., 2014). Ayrıca, faktör analizi sürecinde her analizde %20 oranında madde çıkarılmasının yaygın bir yöntem olduğu literatürde belirtilmiştir. Özellikle doğrulayıcı faktör analizi (CFA) sırasında, modelin uyumunu iyileştirmek amacıyla düşük yüklemelere sahip maddeler çıkartılabilir. Bu oran, veri setinin büyüklüğüne ve modelin karmaşıklığına bağlı olarak değişiklik gösterebilir,

ancak genellikle %20'lik bir oran, verilerin yeterliliğini koruyarak daha güvenilir sonuçlar elde etmeyi sağlar (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Tablo 4.5'e bakıldığında analiz sonucu elde edilen uyum ölçülerinin, iyi uyum ya da kabul edilebilir uyum değerleri (X^2/df , RMSEA, GFI, AGFI, SRMR) arasında oldukları görülmektedir. Ancak bazı uyum ölçü indekslerinin (NFI, CFI, IFI), literatürde önerilen kabul edilebilir eşik değerlere oldukça yakın olmakla birlikte, bu sınırların bir miktar altında kaldığı gözlemlenmiştir. Bununla birlikte, söz konusu değerlerin Hair et al. (2014), Hu ve Bentler (1999) ile Schermelleh-Engel vd., (2003) tarafından literatürde kabul edilebilir uyum düzeyleri kapsamında değerlendirildiği ifade edilmektedir. Bu bağlamda, ilgili indekslerin ideal seviyelere tam olarak ulaşamasa da, modelin genel geçerliliği ve yapısal uyumu üzerinde belirgin bir olumsuzluk yaratmadığı; dolayısıyla elde edilen değerlerin alan yazınla tutarlı olduğu söylenebilir.

Tablo 4.5. Çalışma Verimliliği ve Stres Yönetiminin Alt Boyut verileri için DFA testi Sonuçları

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Önerilen Model
X^2/df	$0 < \chi^2/df < 3$	$3 < \chi^2/df < 4-5$	2,737
RMSEA	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$	0.066
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$	0.897
CFI	$0.97 \leq CFI \leq 1$	$0.95 \leq CFI \leq 0.97$	0.932
IFI	$0.95 \leq IFI \leq 1$	$0.90 \leq IFI \leq 0.95$	0.932
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$	0.987
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	$0.85 \leq AGFI \leq 0.9$	0.982
SRMR	≤ 0.08	$0.08 \leq SRMR \leq 0.10$	0.048
Bütün değerler için $p < 0.001$			

Kaynak: Meydan ve Şeşen, (2011); Çetin ve Basım, (2011); Hair et. al. (2014).

Modelin genel uyumuna ilişkin elde edilen bulguların ardından, geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmiştir. Tablo 4.6 incelendiğinde, AVE (Average Variance Extracted) değerlerinin 0,50'nin üzerinde olması, ölçekte yakınsak geçerliliğin sağlandığını ortaya koymaktadır (Bagozzi ve Yi, 1988).

Ayrıca, Fornell ve Larcker (1981), CR (Composite Reliability) değerlerinin AVE değerlerinden yüksek olması gerektiğini belirtmişlerdir. Elde edilen analiz bulguları da bu koşulun sağlandığını doğrulamaktadır.

Tablo 4.6. Çalışma Verimliliği Ve Stres Yönetiminin Alt Boyut Verileri İçin A (Güvenilirlik Katsayısı), CR (Bileşik Güvenilirlik) ve AVE Değerleri

Değişkenler	α (Güvenilirlik Katsayısı)	CR (Bileşik Güvenilirlik)	AVE
Stres (Mantıksal Analiz)	0.845	0.850	0.532
Stres (Pozitif Değerlendirme)	0.763	0.760	0.515
Stres (Destek Arama)	0.725	0.764	0.542
Stres (Problem Çözme)	0.891	0.893	0.627
Çalışan Verimliliği	0.829	0.833	0.555

Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) sonrasında değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 4.7’de gösterilmiştir. Pearson korelasyon katsayısı (r), iki sürekli değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemek amacıyla kullanılan uygun bir istatistiksel yöntemdir. Bu analiz kapsamında, bağımsız değişken olarak ele alınan stres yönetimi alt boyutları (mantıksal analiz, pozitif değerlendirme, destek arama ve problem çözme) ile bağımlı değişken olan çalışan verimliliği arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Tablo 4.7. Çalışma Verimliliği ve Stres Yönetiminin Alt Boyutları Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler		1	2	3	4
1-Stres (Mantıksal Analiz)	Pearson's r	—			0.589***
	df	—			401
	p- Değer	—			<.001
2-Stres (Pozitif Değerlendirme)	Pearson's r	0.575***	—		0.499***
	df	401	—		401
	p-value	<.001	—		<.001
3-Stres (Destek Arama)	Pearson's r	0.104*	0.118*	—	0.015
	df	401	401	—	401
	p-Değer	0.037	0.018	—	0.760
4-Stres (Problem Çözme)	Pearson's r	0.613***	0.594***	0.070	—
	df	401	401	401	—
	p- Değer	<.001	<.001	0.162	—
5-Çalışan Verimliliği	Pearson's r	0.589***	0.499***	0.015	0.588***
	df	401	401	401	401
	p-Değer	<.001	<.001	0.760	<.001

Not: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Analiz sonuçlarına göre, mantıksal analiz boyutundaki stres ile çalışan verimliliği arasında güçlü ve anlamlı bir pozitif ilişki saptanmıştır (r = 0.589, p <.001). Aynı şekilde, pozitif değerlendirme temelli stres ile çalışan verimliliği arasında da anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir (r = 0.499, p <.001). Öte yandan, destek arama boyutundaki stresin çalışan verimliliği ile olan ilişkisi istatistiksel olarak anlamlı

bulunmamıştır ($r = 0.015$, $p = .760$). Problem çözmeye yönelik stres boyutu ise çalışan verimliliği ile güçlü ve anlamlı bir pozitif ilişki sergilemektedir ($r = 0.588$, $p < .001$).

Pearson korelasyon katsayısının (r) yorumlanmasında Cohen (2013), tarafından önerilen sınıflandırma temel alınmaktadır. Bu sınıflamaya göre; $r = 0.10 - 0.29$ arası zayıf, $r = 0.30 - 0.49$ arası orta düzeyde ve $r = 0.50 - 1.00$ arası güçlü ilişki olarak değerlendirilmektedir. İlişkilerin istatistiksel anlamlılığı ise p -değeri ile belirlenmekte olup, $p < .05$ düzeyinde elde edilen sonuçlar anlamlı kabul edilerek sıfır hipotezi (H_0) reddedilmektedir (Cohen, 1994). Bu bağlamda, $p < .001$ düzeyinde elde edilen bulgular, çok yüksek düzeyde anlamlı ilişkilere işaret etmektedir.

Bu çalışmada yapılan korelasyon analizlerinde tüm hesaplamalar için serbestlik derecesi (df) 401 olarak belirlenmiştir. Bu değer, toplam örneklem büyüklüğünün 403 ($N = 403$) olduğunu göstermektedir. Serbestlik derecesi, istatistiksel analizlerin güvenilirliği açısından önemli bir parametre olup, genellikle örneklem büyüklüğüne bağlı olarak belirlenmektedir (Field, 2013).

Korelasyon analizinden sonra regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin gücü ve yönünü belirler. Değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü ortaya koyar, ancak bu ilişkiye dair nedene dayalı bir çıkarımda bulunmaz. Regresyon analizi, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ve nedene dayalı ilişkisini inceler. Regresyon ile ilişkinin gücü R^2 değeriyle belirlenir, ayrıca her bağımsız değişkenin etkisi beta katsayıları ile ölçülür. (Field, 2013; Hair vd.,2014). Analiz sonuçları, değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğunu göstermektedir. Aşağıda, regresyon analizinin sonuçları ve yorumları tablo 4.8’de detaylı bir şekilde sunulmuştur.

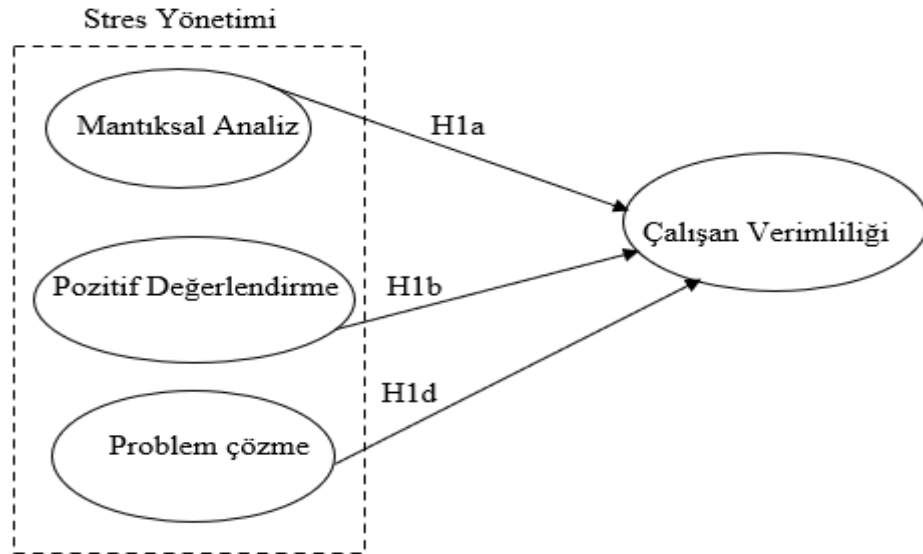
Tablo 4.8. Stres Yönetiminin Alt Boyutları İle Çalışan verimliliği Arasındaki Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standart hata	β	t	p
Sabit (Çalışan Verimliliği)	0.2159	0.4881	2.26	0.024
Stres (Mantıksal Analiz)	0.0620	0.4032	6.51	<.001
Stres (Pozitif Değerlendirme)	0.0511	0.1368	2.68	0.008
Stres (Destek Arama)	0.0285	-0.0424	-1.49	0.137
Stres (Problem Çözme)	0.0560	0.3415	6.10	<.001
R= 0.664 R ² = 0.442 Düzeltilmiş R ² = 0.436 F= 78.7				

Regresyon modelinin genel uygunluğu, R^2 değeriyle ölçülmüştür ve bu değer 0.442 olarak bulunmuştur. Bu, bağımsız değişkenlerin (stresin alt boyutları) bağımlı değişkeni (çalışan verimliliği) açıklamak için %44,2 oranında bir açıklama gücüne sahip olduğunu gösterir. Ayrıca, Düzeltilmiş R^2 değeri 0.436 olup, bu, modelin genel anlamda uygunluğunu gösteren başka bir istatistiksel ölçümdür. F-değeri 78.7 ve $p < 0.001$ olduğundan, modelin genel anlamlılığı istatistiksel olarak anlamlıdır ve bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etkisi güçlüdür (Field, 2013).

Regresyon modelinde, stres yönetiminin alt boyutunda yer alan her bir bağımsız değişkenin çalışan verimliliği üzerindeki etkisi incelenmiştir. Buna göre mantıksal analiz ($\beta = 0.4032$, $t = 6.51$, $p < .001$) çalışan verimliliği üzerinde güçlü ve pozitif bir etkiye sahiptir, yani her bir birimlik artış, verimliliği 0.4032 birim artırmaktadır. Pozitif değerlendirme ($\beta = 0.1368$, $t = 2.68$, $p = 0.008$) de verimliliği 0.1368 birim artırmaktadır, ancak etkisi mantıksal analize göre daha zayıftır. Destek arama ($\beta = -0.0424$, $t = -1.49$, $p = 0.137$) verimlilik üzerinde anlamlı bir etki yapmamaktadır, sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak, problem çözme ($\beta = 0.3415$, $t = 6.10$, $p < .001$) de güçlü bir pozitif etki göstererek her bir birim artışın verimliliği 0.3415 birim artırdığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, mantıksal analiz ve problem çözme odaklı stresin çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve güçlü etkiler yarattığını, ancak destek arama stresinin etkisinin önemsiz olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre çalışmanın gerçekleşen modeli şekil 4.2’de gösterilmiştir.

Şekil 4.2. Araştırma Modelinin Analiz Sonuçları



Araştırmanın başlangıcında geliştirilen modelde stres yönetiminin dört alt boyutunun (mantıksal analiz, pozitif değerlendirme, destek arama ve problem çözme) çalışan verimliliği üzerinde etkili olduğu varsayılmıştır. Ancak yapılan analiz sonucunda, destek arama değişkeninin çalışan verimliliği üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamış ve bu nedenle H1c hipotezi reddedilmiştir. Diğer üç hipotez (H1a, H1b ve H1d) desteklenmiştir. Bu durum tablo 4.9’da belirtilmiştir.

Tablo 4.9. Analiz Sonucuna Göre Hipotezlerin Kabul ve Ret Durumları

Hipotezler	Kabul	Ret
H1: Stres yönetimi, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.		
H1a: Mantıksal analiz, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	X	
H1b: Pozitif değerlendirme, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	X	
H1c: Destek arama, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.		X
H1d: Problem çözme, çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	X	

Tablo 4.9’da görüldüğü üzere, araştırma kapsamında test edilen dört alt hipotezden üçü (H1a, H1b ve H1d) kabul edilmiştir. Buna göre, mantıksal analiz, pozitif değerlendirme ve problem çözme boyutlarının çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif etkileri tespit edilmiştir. Ancak destek arama boyutuna ilişkin H1c hipotezi reddedilmiş, bu değişkenin çalışan verimliliği üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, sosyal hizmet örgütlerinde görev yapan çalışanların stres yönetimi stratejilerinin algılanan verimlilik düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgular, özellikle mantıksal analiz ve problem çözme odaklı stratejilerin çalışan verimliliğini artırmada anlamlı ve güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Pozitif değerlendirme stratejisi daha sınırlı düzeyde etkili bulunurken, destek arama yaklaşımının verimlilik üzerinde belirgin bir etkisi tespit edilememiştir.

Literatürde konu ile ilgili yapılan ve sonuçları paralellik arz eden çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Işıkhan (2018) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı merkez ve bağlı kurumlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarıyla yürütölen çalışmada, katılımcıların stresle başa çıkma en çok kendine güvenli yaklaşımı benimsedikleri belirlenmiştir. Bu sonuç, mevcut araştırmada stres yönetimi alt boyutlarından problem çözme ve mantıksal analiz stratejilerinin çalışan verimliliği üzerindeki olumlu etkilerine yönelik bulgularla örtüşmektedir. Altın (2022), tarafından yapılmış olan yüksek lisans tez çalışmasında yöneticilik pozisyonundaki sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma daha sıklıkla “kendine güvenli yaklaşımı” benimsedikleri tespit edilmiştir. “Kendine güvenli yaklaşım” bu çalışmada stresle başa çıkma stratejileri arasında yer alan problem çözme ve mantıksal analiz odaklı yaklaşımlarla örtüşmektedir. Çünkü bu strateji bireyin kendi yeterliliğine güvenerek, yapıcı ve çözüm odaklı biçimde stresle baş etmesini ifade etmektedir.

Ma, Ma ve Zhan (2023), tarafından in’de bir kamu kuruluşunda yapılan bir çalışmada çalışanların problem çözme taleplerini "zorluk" olarak değerlendirmelerinin, yani bu talepleri üstesinden gelinebilecek, gelişim fırsatı sunan bir durum olarak görmelerinin, iş yerinde verimli çalışma ortamlarını artıracasını ortaya koymuşlardır. Bu bulgu, stres yönetimi kapsamında pozitif değerlendirme ve bilişsel/mantıksal süreçlerin çalışan verimliliği üzerindeki olumlu etkilerini gösteren araştırma sonuçlarımızla örtüşmektedir. Dolayısıyla, problem çözme taleplerine olumlu ve yapıcı bir bakış açısıyla yaklaşmanın, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini ve iş performanslarını artırdığı yönündeki literatür desteklenmektedir. Oh ve Pyo’nun (2023), yetişkin bireyler üzerine yaptıkları çalışmada ise stres yönetiminde yaratıcı öz-yeterlilik

(problem çözüme) ve bilişsel yeniden değerlendirme (mantıksal analiz) ilişkinin, çalışanların pozitif duygularını artırarak kariyer memnuniyetlerini iyileştirdiğini bulmuşlardır. Benzer şekilde, bu çalışmada da stres yönetimi alt boyutu olan mantıksal analiz faktörü ve problem çözme faktörünün çalışan verimliliği üzerinde olumlu etkisi bulunmuştur. Bu çalışmada, stres yönetiminin alt boyutlarından biri olan destek arama faktörünün çalışan verimliliği üzerinde anlamlı bir ilişkisi bulunmamıştır.

Literatürde konu ile ilgili yapılan ve sonuçları farklılık gösteren çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Özmete ve Tahtacı (2020), tarafından sosyal hizmet çalışanlarına yönelik yapılan çalışmada destek arama faktörü ile çalışan verimliliği arasında anlamlı ve olumlu bir ilişkinin olduğu sonucuna varmışlardır. Kim ve Stoner, (2008), sosyal hizmet çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada bu çalışanların yüksek düzeyde rol stresi yaşasalar bile, eğer güçlü bir sosyal destek varsa, bu durum onların kuruma bağlı kalmalarına ve işten ayrılma niyetlerinin azalmasına yardımcı olacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Literatürdeki bulgular, genel anlamda bu çalışmada elde edilen sonuçlarla paralellik göstermektedir (Özmete ve Tahtacı, 2020; Kim ve Stoner, 2008). Ancak, bu araştırma bağlamında, destek arama stratejisinin verimlilik üzerindeki etkisinin tespit edilememiş olması, literatürdeki bu farklılıkları ortaya koymaktadır. Bu durum, stres yönetimi stratejilerinin verimlilik üzerindeki etkilerinin bağlamdan bağlama değişebileceğini ve bu alandaki araştırmaların daha da derinleştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Çalışma, bu alandaki tutarsızlıkları vurgulayarak, literatüre yeni bir bakış açısı kazandırmaktadır.

Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bunlardan ilki, örneklemin kolayda örnekleme yöntemiyle oluşturulmuş olmasıdır; bu durum, elde edilen bulguların daha geniş kitlelere genellenebilirliğini sınırlamaktadır. Buna ek olarak, verilerin çevrimiçi anket aracılığıyla toplanması, internet erişimi kısıtlı olan potansiyel katılımcıların dışlanmasına yol açmıştır. Araştırmada kullanılan stres ve çalışan verimliliği ölçekleri öznel algılara dayalıdır; bu durum, katılımcıların kişisel değerlendirme farklılıklarından kaynaklı olarak bulgulara yanlılık katma potansiyeli taşımaktadır. Ayrıca, araştırma kesitsel bir tasarıma sahip olduğundan, zaman içinde değişen dinamikleri gözlemleme

imkânı sunmamaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre ilgili paydaşlara öneriler aşağıda belirtilmiştir:

- Sosyal hizmet örgütü yöneticilerine, çalışanların stres düzeylerini azaltmaya yönelik düzenlenecek eğitim programlarında problem çözme ve mantıksal analiz becerilerine öncelik vermeleri önerilmektedir; çünkü bu becerilerin geliştirilmesi, çalışanların işlerini daha verimli bir şekilde yürütmelerine katkı sağlayabilir.
- İnsan kaynakları birimlerine, çalışanlara yönelik bireysel gelişim fırsatları sunan programların yaygınlaştırılmasını teşvik etmeleri önerilmektedir; özellikle karar verme, planlama ve çözüm üretme becerilerini geliştiren eğitimlerin, çalışanların stresle başa çıkma kapasitesini artırabileceği öngörülmektedir.
- Sosyal hizmet politikası geliştiricilerine, çalışanların iş yükünün dengelenmesi ve bu dengeyi gözeten politikaların geliştirilmesinin büyük önem taşıdığı; ayrıca kurumsal destek mekanizmalarının güçlendirilmesinin hem çalışanların psikososyal sağlığını korumak hem de sunulan sosyal hizmetlerin kalitesini artırmak açısından kritik bir müdahale alanı olduğu önerilmektedir.

Gelecekteki araştırmalarda, stres yönetimi ile çalışan verimliliği arasındaki ilişkinin zaman içindeki değişimini daha sağlıklı değerlendirebilmek adına boylamsal araştırma (aynı bireyler veya gruplar üzerinde zaman içinde tekrar tekrar veri toplanarak yapılan araştırma türü) tasarımlarının kullanılması önerilmektedir. Bu sayede nedensel ilişkiler daha net bir şekilde ortaya konulabilecektir. Ayrıca, nitel yöntemlerin (örneğin odak grup görüşmeleri, derinlemesine mülakatlar) araştırmalara entegre edilmesi, çalışanların stresle başa çıkma deneyimlerini daha derinlikli olarak analiz etmeye olanak tanıyacaktır. Farklı türdeki sosyal hizmet kurumlarının karşılaştırmalı analizlerine yer verilmesi de önerilmektedir. Bu yaklaşım, kurum kültürünün stres yönetimi stratejileri üzerindeki etkisini anlamada önemli katkılar sağlayabilir. Son olarak, stresle başa çıkma stratejilerinin kültürel bağlamda nasıl şekillendiğini araştırmak üzere kültürlerarası karşılaştırmalı çalışmalar yapılması, elde edilecek bulguların hem teorik hem de pratik katkılarını artıracaktır.

KAYNAKÇA

- Ağar, A. ve B. Kızıltan (2022). “Ofis çalışanlarında kas iskelet sistemi sorunları ve ergonomi”. *Ohs Academy*, Cilt 5, Sayı 1, 50-56.
- Akalın, G. (2005). *Türkiye’de Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetlerin Tarihsel Gelişimi*. İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Akgündüz, S. (2006). “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma”. (*Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE.
- Aktan, C. C. (2003). *Sosyal Politika*. İstanbul: Bilim ve Sanat Yayınları. Albrecht, K. (1979). *Gerilim ve Yönetici*, Kemal Tosun (çev.). İstanbul: Yön Ajans Yayınları
- Aktaş, A. M. (2001). “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt 56, Sayı 04.
- Ali, W. ve W. Ali (2022). “How to Improve Productivity through a Goal-Oriented Approach”? *Journal of Economics, Management ve Business Administration*, Cilt 1, Sayı 1, 55-67.
- Altın, G. (2022). “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Baş Etme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal hizmet Kapsamında İncelenmesi” (*Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Hacettepe Üniversitesi, SBE.
- Altun, F. (2019). “İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi” (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*), İstanbul Üniversitesi, SBE.
- Altuncı, Y. T. (2011). İş ve İşçi Verimliliği Üzerine Düşünceler. 3. *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumu*, 21-23.
- Altunışık, R., R. Coşkun vd. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- ASHB, (2017). *Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü 2017 Yılı Bülteni*. <https://aile.gov.tr/media/2500/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugu-2017-bulteni.pdf> (Erişim Tarihi: 22.03.2025).

- ASHB, (2021). *2030 Engelsiz Vizyon Belgesi*. Ankara: T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Yayınları. https://aile.gov.tr/media/135666/2030_engelsiz_vizyon_belgesi_.pdf (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- ASHB, (2022). *2022-2026 Stratejik Plan*. <https://aile.gov.tr/media/97044/stratejik-plan.pdf> (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- ASHB, (2023). *2023 Yılı Faaliyet Raporu*. <https://aile.gov.tr/raporlar/yillik-faaliyet-raporlari/> (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- ASHB, (2024a). *2024 Yılı Faaliyet Raporu*. <https://aile.gov.tr/raporlar/yillik-faaliyet-raporlari/> (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- ASHB, (2024b). *2024-2028 Stratejik Planı*. <https://www.aile.tr/media/156685/stratejik-plan-2024.pdf> (Erişim Tarihi: 25/03/ 2025).
- Ateş, E. (2024). "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Algılanan Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki" (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Üsküdar Üniversitesi, SBF
- Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage Learning.
- Bagozzi, R. P. ve Y. Yi (1988). "On the Evaluation of Structural Equation Models". *Journal of the Academy of Marketing Science*, Cilt 16, Sayı 1, 74-94.
- Baltacı, A., R. Tiyek ve H. Burgazoğlu (2016). "Örgütsel Bağlılık, Çalışan Performansı ve Motivasyon Faktörleri ile Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet İşletmeleri Açısından İncelenmesi". *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt 18, Sayı 1, 49-77.
- Baltaş, A. ve Z. Baltas (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Kitabevi: 21.
- Barker, Robert. L. (1995). *The Social Work Dictionary*. 3.rd. Ed. Nasw Press: USA.
- Baş, M. ve G. Alagöz (2022). "Çalışan Motivasyonu ve İşyeri Mutluluğu Arasındaki İlişkide Kişi-Örgüt Uyumunun Aracı Rolü". *Verimlilik Dergisi*, Sayı 4, 693-706.
- Bayram, Y. (2018). "Sosyal Hizmet Bilimindeki İnsan Algısının İlk Dönem Sosyal Hizmet Teorileri ve Uygulama Modelleri Üzerinden İncelenmesi" (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). İstanbul Üniversitesi, SBF.

- Belediye Yasası (2005). *5393 Sayılı Belediye Kanunu. Resmî Gazete, 13 Temmuz 2005, Sayı 25874.* <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf> (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- Bingöl, D. (1990). *İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı.* İstanbul: Özgün Matbaacılık.
- Birinci, M. (2018). “Sosyal Hizmet Örgütleri ve Yenilikçi Yaklaşımların Önemi Üzerine Bir Değerlendirme”. *Sosyal Çalışma Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, 43-62.*
- Bland, J. M. ve D. G. Altman (1997). Statistics Notes: Cronbach's Alpha. *BMJ, Cilt 314, Sayı 7080, 572.*
- Borman, W. C., D. R. Ilgen ve R. J. Klimoski (2003). *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, Vol. 12.* John Wiley ve Sons, Inc.
- Cassirer, E. (1984). *Devlet Efsanesi.* İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cavanaugh, M. A., W. R. Boswell, Roehling vd. (2000). “An empirical examination of self-reported work stress among US managers”. *Journal of Applied Psychology, Cilt 85, Sayı 1, 65.*
- Cılga, İ., E. Erkul vd. (2016). *Sosyal Çalışma ve Sosyal Politika Yazıları.* Ankara: Bellek Yayınevi.
- Cinel, M. O., D. Karademir ve H. Kandemir (2021). “Örgüt Kültüründe İş Güvenliğinin Çalışanların Motivasyonu Üzerine Etkisi: Mobilya İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”. *Eurasian Journal of Forest Science, Cilt 9, Sayı 1, 1-19.*
- Cohen, J. (1994). The Earth is Round ($p < .05$). *American psychologist, Cilt 49, Sayı 12, 997.*
- Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis For The Behavioral Sciences.* Routledge.
- Cohen, S., R. C. Kessler ve L. U. Gordon (1995). “Strategies for Measuring Stress in Studies of Psychiatric and Physical Disorders”. *Measuring Stress: A Guide For Health and Social Scientists, Sayı 28, 3-26.*
- Collins, S. (2008). “Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences”. *British Journal of Social Work, Cilt 38, Sayı 6, 1173-1193.*

- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Cusinato, G. (2023). *Periagoge: Theory of Singularity and Philosophy as an Exercise of Transformation* (R. Shibuya ve K. Whittle, Trans.). Koninklijke Brill NV.
- Çelik, A. (2010). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Çetin, D. F. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın iş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü”. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, Cilt 13, Sayı 3, 79-94.
- Çevik, Y. (2020). “Türkiye’de Aileye Yönelik Sosyal Hizmet ve Aile Danışmanlığı Uygulamaları”. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). İstanbul Üniversitesi, SBE.
- Çimşir, E. (2019). “Türkiye’de Mesleki Rehabilitasyon Hizmetleri ve İhmal Edilmiş Bir Alan Olarak Rehabilitasyon Danışmanlığı”. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, 114-124.
- Çoban, A. İ. ve C. Özbesler (2009). “Türkiye’de aileye yönelik sosyal politika ve hizmetler”. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, Cilt 18, Sayı 18, 31-42.
- Çokluk, Ö., G. Şekercioğlu ve Ş. Büyüköztürk (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik* (Statistics With Multi Variable For Social Studies). Ankara: Pegem Akademi.
- Davis, M. C., D. J. Leach ve C. W. Clegg (2011). “The Physical Environment of The Office: Contemporary and Emerging Issues”. *International Review of industrial and Organizational Psychology*, Sayı 26, 193-237.
- Demirci, A., M. Kırılıoğlu ve E. Atik (2024). “Adli Sürece Dahil Olan Çocuklara Yönelik Uygulamaların Hak Temelli Yaklaşım Perspektifinden Değerlendirilmesi”. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, 47-60.
- Di Martino, V. (2003). *Relationship Between Work Stress and Workplace Violence In The Health Sector* (p. 33). Geneva: ILO.
- Dinçer, Ö. ve Y. Fidan (1999). *İşletme Yönetimine Giriş*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Dollard, M. F. ve T. Bailey (2021). Building psychosocial safety climate in turbulent times: The case of COVID-19. *Journal of Applied Psychology*, Cilt 106, Sayı 7, 951.
- Dölek, E. A., M. Z. Danış ve İ. Kutlu (2024). “Sosyal Hizmet Bağlamında Koruyucu Aile Sistemine İlişkin Bibliyometrik Bir Analiz”. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, Cilt 24, Sayı 65, 795-818.
- Erentürk, M. K. (2020). “Çalışma Yaşamında İş Stresi ve İş Stresinin Yönetilmesi”. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, Cilt 7, Sayı 56, 2062-2067.
- Eriş, Y. C. ve R. Yücel (2019). “Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul’da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma”. *Kesit Akademi Dergisi*, Sayı 17, 314-331.
- Erkoç, B. (2021). “Sosyal Hizmet Perspektifinden Mobbing”. *Ombudsman Akademik*, Cilt 8, Sayı 15, 155-181.
- Erol, Z., G. Karasoy ve B. Yıldırım (2021). “Sosyal Hizmetler Alanında Sosyal İnovasyon Odaklı Uygulamalar: Kamu Kurumları Örneği”. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Cilt 32, Sayı 2, 623-641.
- Esaki, N., X. Liu ve R. Vito (2023). “An Exploratory Study of Employee Engagement in Human Service Agencies”. *Journal of Human Services*, Cilt 43, Sayı 1.
- Evans, J. R., ve Mathur, A. (2005). The Value of Online Surveys. *Internet research*, Cilt 15, Sayı 2, 195-219.
- Fabrigar, L. R. ve D. T. Wegener (2012). *Exploratory Factor Analysis*. Oxford University Press.
- Ferrer, J. M. B. ve J. A. M. Garrido (2023). “Impact of family-friendly HRM policies in organizational performance”. *arXiv preprint arXiv:2311.14358*. (Erişim Tarihi. 10.04.2025).
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). Sage Publications.
- Figley, C. R. (2013). *Compassion Fatigue: Coping With Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat The Traumatized*. Routledge.

- Fornell, C. ve D. F. Larcker (1981). "Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of marketing research*, Cilt 18, Sayı 1, 39-50.
- Genç, Y. ve İ. Barış (2024). "Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetimin İşlevselliği". *The Journal of Academic Social Science Studies*, Cilt 2, Sayı 32, 95-117.
- Geylani, M. (2024). Stres ve Stres Yönetimi. *Istanbul Kent University Journal of Health Sciences*, Cilt 3, Sayı 2, 28-34.
- Gökpınar, G. (2014). İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi, SBF.
- Gümüştekin, G. E. ve A. B. Öztemiz (2004). "Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 23, 61-85.
- Günday, F. ve H. Keleş (2017). "Örgütsel Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 681-694.
- Güvercin, C. H. (2004). "Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi". *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt 57, Sayı 2, 89-95.
- Hablemitoğlu, Ş., ve E. Özmete (2012). "Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları". *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 171-213.
- Hair, J. F., R. E. Anderson vd. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson.
- Hedge, A. (2000). "Where Are we in Understanding The Effects of Where we Are"? *Ergonomics*, Cilt 43, Sayı 7, 1019-1029.
- Henegama, H. P. (2021). "Conceptual framework to explore the organizational conflicts in national Universities in Sri Lanka and its effects on roles of administrators through their personality traits". *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, Cilt 2, Sayı 1, 307-313.

- Hu, L. T. ve P. M. Bentler (1999). "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives". *Structural Equation Modeling*, Cilt 6, Sayı 1, 1-55.
- IFSW (International Federation of Social Workers) (2014). Global definition of the social work profession. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (Erişim Tarihi: 12/12/2024).
- Işıkkhan, V. (2009). Sosyal hizmet kuruluşları ve stres. *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 42, Sayı 1, 125–137.
- Işıkkhan, V. (2018). "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stresle Başa Çıkma Yolları: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Örneği". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi SBF.
- Johnstone, M. (1989). *Stress in Teaching. An Overview of Research*. Scottish Council for Research in Education, 15 St. John Street, Edinburgh, Scotland EH8 8JR (L4. 20).
- Kaiser, H. F. (1960). "The Application of Electronic Computers to Factor Analysis". *Educational and Psychological Measurement*, Cilt 20, Sayı 1, 141-151.
- Kalimo, R. ve T. Mejjman (1987). Psychological and Behavioural Responses to Stress at work". *Psychosocial Factors at Work and Their Relation to Health*, 23-36.
- Karahan, A. (2009). "Demografik Farklılıkların İş Gücü Verimliliğine Etkisi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 21, 269-281.
- Karakulle, İ., Ö. Karademir ve M. V. Armağan (2019). "İş Stresinin Çalışanların Kariyer Algıları Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik bir Çalışma". *International Journal of Management and Administration*, Cilt 3, Sayı 6, 205-224.
- Karataş, İ. A. (2020). *Endülüs'ün Marka Şehirleri*. Ankara: Gece Kitaplığı.
- Karatay, A. (2007). Cumhuriyet Dönemi Korunmaya Muhtaç Çocuklara İlişkin Politikanın Oluşumu, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, SBE.
- Kılıç, H. S. ve A. Ö. Yalçınkaya (2021). "Panik Bozukluk için Bilişsel Davranışçı Terapi Süreci ve Sonucunu Yordayan Faktörler: Değişim Mekanizmalarına Bir

- Bakış”. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, Cilt 10, Sayı 3, 315-329.
- Kılıç, R. ve S. Özafşarlıoğlu Sakallı (2013). “Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi”. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 6, Sayı 3, 208-237.
- Kim, H. ve M. Stoner (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social work*, Cilt 32, Sayı 3, 5-25.
- Kim, H. ve S. Y. Lee (2022). Occupational Stress and Service Quality Among Social Workers: The Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Journal of Social Service Research*, Cilt 48, Sayı 3, 295–310.
- Kline, P. (2014). *An Easy Guide to Factor Analysis*. Routledge.
- Koçak, S. ve B. Demir (2023). Türkiye’de Aile Politikalarının Sürdürülebilir Kalkınma ve Sosyal Hizmetler Açısından Değerlendirilmesi. *In Journal of Social Policy Conferences* (No. 85, pp. 65-77). İstanbul Üniversitesi, SBE.
- Kosny, A. A. ve J. M. Eakin (2008). “The Hazards Of Helping: Work, Mission And Risk İn Non-Profit Social Service Organizations”. *Health, Risk ve Society*, Cilt 10, Sayı 2, 149-166.
- Kök, H. (2023). “Afetlerde Kriz Yönetimi ve Sosyal Hizmet Örgütleri”. *Sosyal Çalışma Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, 1-17.
- Köse, H. (2013). Örgütlerde Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi. *ABMYO Dergisi*, Cilt 25, Sayı 2, 1–14.
- Kural, T. ve M. Karaaziz (2024). “Stresin hastalıklar üzerindeki etkisi üzerine bir derleme”. *Pearson Journal*, Cilt 8, Sayı 28, 1330-1346.
- Kutlu, Ö. ve A. B. Öztürk Çıplak (2024). Sosyal Hizmet Merkezinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çocuk Refahı Alanında Karşılaştığı Zorluklar ve Çözüm Önerileri. 26. *Ulusal Sosyal Hizmet Sempozyumu 2024: Yeni toplumsal riskler ve belirsizlikler çağında sosyal hizmet* (s. 18-19). Maltepe Üniversitesi, SBE.
- Lazarus, R. S. ve S. Folkman (1984). *Stress, appraisal, and coping* (Vol. 464). Springer.

- Lazarus, Richard S (1966). *Psychological Stress and The Coping Process*. New York: McGraw-Hill.
- Leete, L. (2000). "Wage Equity And Employee Motivation İn Nonprofit And For-Profit Organizations". *Journal of Economic Behavior ve Organization*, Cilt 43, Sayı 4, 423-446.
- Lenger, A. (1997). "Verimlilik Kavramında Sorunsaldan Çıkış Veya Yeni Bir Kargaşaya Doğru İlk Adım Denemesi". *Verimlilik dergisi*, Sayı 4, 29.
- Lloyd, C., R. King ve L. Chenoweth (2002). "Social Work, Stress and Burnout". A Review. *Journal of Mental Health*, Cilt 11, Sayı 3, 255-265.
- Loan, L. T. M. (2020). "The Influence of Organizational Commitment on Employees' job Performance: The Mediating Role of job Satisfaction". *Management Science Letters*, Cilt 10, Sayı 14, 3307-3312.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Ma, L., H. Ma vd. (2023). "How Do Problem-Solving Demands Influence Employees' Thriving at Work: An Explanation Based on Cognitive Appraisal". *Sustainability*, Cilt 15, Sayı 20, 14879.
- Maddock, A. (2024). "The Relationships Between Stress, Burnout, Mental Health and Well-being in Social Workers". *The British Journal of Social Work*, Cilt 54, Sayı 2, 668-686.
- Mallory-Hill, S. T. van der Voost ve A. Van Dortmost (2004). Evaluation of innovative workplace design in the Netherlands. In W.F.E. Preiser, ve J. Vischer (Eds), *Assess-ing Building Performance* (pp. 160–169). London: Elsevier Science Publishers
- McFadden, P., A. Campbell ve B. Taylor (2015). Dayanıklılık ve Tükenmişlik: Çocuk Koruma Sosyal Hizmetinde Stresle Başa Çıkma. *British Journal of Social Work*, Cilt 45, Sayı 5, 1546–1563.
- Mckenna, P. (2014). *Stres Kontrolü*. İstanbul: Pegasus Yayınları.
- Meydan, C. H. ve H. Şeşen (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Mohammed, N. A., D. Mohammed ve J. Gana (2022). “The Impact of Training and Development on Employee Productivity in The 21st Century”. *African Journal of Management and Business Research*, Cilt 3, Sayı 1, 41-58.
- Molek-Winiarska, D. ve K. Molek-Kozakowska (2020). “Are organizations committed to stress management interventions”? *Employee Relations: The International Journal*, Cilt 42, Sayı 6, 1309-1325.
- Moos, R. H. (1993). *Coping responses inventory: Professional manual*. Psychological Assessment Resources, Incorporated.
- Mor Barak, M. E., J. A. Nissly ve A. Levin (2001). “Antecedents to Retention and Turnover Among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can we Learn From Past Research? A Review and Metanalysis”. *Social Service Review*, Cilt 75, Sayı 4, 625-661.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Pearson.
- Nwankpa, J. K. ve Y. F. Roumani (2024). “Remote Work, Employee Productivity and Innovation: the Moderating Roles of Knowledge Sharing and Digital Business Intensity”. *Journal of Knowledge Management*, Cilt 28, Sayı 6, 1793-1818.
- Oh, S. ve J. Pyo (2023). “Creative Self-efficacy, Cognitive Reappraisal, Positive Affect, and Career Satisfaction: a Serial Mediation Model”. *Behavioral Sciences*, Cilt 13, Sayı 11, 890.
- Okutan, M. ve D. Tengilimoğlu (2002). “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 4, Sayı 3, 15-42.
- Olekanma, O., C. Harrison vd. (2024). “The dilemma of employee productivity measures and managerialism practices: an empirical exploration in financial institutions”. *International Journal of Productivity and Performance Management*, (ahead-of-print). Vol. 73, 3187-3212.
- Ong, N. Y., F. J. J. Teo vd. (2024). “Effectiveness of mindfulness-based interventions on the well-being of healthcare workers: a systematic review and meta-analysis”. *General Psychiatry*, Cilt 37, Sayı 3, e101115.

- Orji, M. G. ve G. N. Yakubu (2020). "Effective Stress Management And Employee Productivity In The Nigerian Public Institutions; A Study Of National Galary Of Arts, Abuja, Nigeria. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal* (BIRCI-Journal), Cilt 3, Sayı 2, 1303-1315.
- Örücü, E. ve A. Kanbur (2008). "Örgütsel-Yönetmel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, 85-97.
- Özel, Y. ve A. B. Karabulut (2018). "Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 48-56.
- Özer, M. A. (2017). "Örgütsel Verimlilik Yolunda "Mükemmelliği" Arayan İşletmeler". *Verimlilik Dergisi*, Sayı 3, 7-28.
- Özmete, E. ve A. Tahtacı (2020). "Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Yönetimi Üzerine Nitel Değerlendirme". *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, Sayı 15, 11-34.
- Özsever, Ç., T. Gençoğlu ve N. Erginel (2009). "İşgücü Verimlilik Takibi İçin Sistem Tasarımı ve Karar Destek Modelinin Geliştirilmesi". *Journal of Science and Technology of Dumlupınar University*, Sayı 018, 45-58.
- Pang, K. ve C. S. Lu (2018). "Organizational Motivation, Employee Job Satisfaction and Organizational Performance: An Empirical Study of Container Shipping Companies in Taiwan". *Maritime Business Review*, Cilt 3, Sayı 1, 36-52.
- Payne, M. (1991). *Modern Social Work Theory*. Macmillan.
- Payne, M. (2021). *Modern social work theory* (5th ed.). Red Globe Press. © Malcolm Payne, under exclusive licence to Macmillan Education Limited.
- Pehlivan, İ. (1994). "Stresle Başa Çıkmada Bireysel ve Örgütsel Stratejiler". *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, Cilt 27, Sayı 2, 803-815.
- Pekel, H. N. (2001). "İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında bir Örnek Olay

- Araştırması" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE.
- Pfefferbaum, B. ve C. S. North (2020). "Mental Health and The Covid-19 Pandemic. *New England Journal of Medicine*", Cilt 383, Sayı 6, 510-512.
- Razali, N. M. ve Y. B. Wah (2011). "Power Comparisons of Shapiro-wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling Tests". *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, Cilt 2, Sayı 1, 21-33.
- Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Sarıkaya, M. (2007). "Cumhuriyet'in İlk Yıllarında Bir Sosyal Hizmet Kurumu: Türkiye Himaye-İ Etfal Cemiyeti". *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, Cilt 14, Sayı 34, 321-338.
- Schermelleh-Engel, K., H. Moosbrugger ve H. Müller (2003). "Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures". *Methods of Psychological Research Online*, Cilt 8, Sayı 2, 23-74.
- Serinikli, N. (2019). "Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının İş Tatminlerine Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü". *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 10, Sayı 3, 585-597.
- Singh, A. (2023). "Impact of Training and Development as a Vital Instrument for Boosting Morale and Productivity Among Young Employees. *International Journal of Management*". *Public Policy and Research*, Cilt 2, Sayı 4, 11-17.
- Sonnentag, S. ve M. Frese (2003). Stress in organizations., Borman, W. C., ed., D. R. Ilgen, (ed.), R. J. Klmoski, (ed.). Comprehensive handbook of psychology, Volume 12: *Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken: Wiley, 453-491.
- Sosyal Hizmetler Kanunu (1983).<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf>, (Erişim Tarihi: 24/11/2024).
- Soysal, A. (2009). "Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 14, Sayı 2, 333-359.

- Sökmen, A., M. A. Bilsel ve C. Erbil (2013). “Örgütsel Adaletin Çalışan Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, 43-62.
- Sönmez, D. (2022). "İşletmelerde Örgütsel Bağlılığın ve Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi: İstanbul İlinde Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama" (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). İstanbul Gelişim Üniversitesi, LEE.
- Sözbilir, F. (2018). The Interaction Between Social Capital, Creativity and Efficiency in Organizations. *Thinking Skills and Creativity*, Sayı 27, 92-100.
- Steinheider, B., V. Hoffmeister vd. (2020). “Dare to care: Exploring the relationships between socio-moral climate, perceived stress, and work engagement in a social service agency”. *Journal of Social Service Research*. Cilt 46, Sayı 3, 394–405
- Storey, J. ve J. Billingham (2001). “Occupational Stress and Social Work”. *Social work Education*, Cilt 20, Sayı 6, 659-670.
- Sumiyati, S., M. Masharyono vd. (2016). The effect of social work environment on employee productivity in manufacturing company in Indonesia. *In 2016 Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (pp. 574-575)*. Atlantis Press.
- Şahin, A. (2018). “Üniversite Öğrencilerinin Algılanan Stres Düzeylerinin Fakülte Türü ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre İncelenmesi”. *Kilis 7 Aralık Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, 28-35.
- Şeker, A. (2004). Küreselleşen Dünya’da Geleceğin Sosyal Hizmeti–Sosyal Çalışmayı Yapılandırmaya Katkı. SABEV Yayını, Ankara.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. MA: Pearson.
- Tangen, S. (2005). “Demystifying Productivity and Performance”. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Cilt 54, Sayı 1, 34-46.
- TBMM (1930). Belediye Kanunu (Kanun No. 1580). Resmî Gazete, 14 Nisan 1930, Sayı: 1471. <https://resmigazete.gov.tr/arsiv/1471.pdf> (Erişim Tarihi: 10.03.2025).
- Tekin, Z. (2020). *Masallarla Kariyer ve Girişimcilik Yolculuğu*, Bursa: Dora Yayınları.

- Thompson, N. (2009). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*. B. Hatipoğlu Eren, Ö. Cankurtaran Öntaş. (çev.). Ankara: Dipnot Yayınları.
- Tomanbay, İ., E. Akbaş vd. (2012). *Sosyal Hizmet Kuruluşları*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Toper, F., H. Aslan ve A.O. Özpolat (2023). “Türkiye’deki Sosyal Hizmet Kurumlarının Tarihsel Gelişimi”. *Tarih Okulu Dergisi*, Cilt 16, Sayı 62, 125-158.
- Tor, S. S. ve K. Esengün (2011). “Örgütlerde iş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe bir Uygulama”. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı 1, 53-63.
- Tuğrul, G. N. S. ve A. F. Ersoy (2025). “Sosyal Kooperatif Hareketinin Sosyal Hizmet Bağlamında Değerlendirilmesi”. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, Cilt 60, Sayı 1, 541-554.
- Türkmen, B. (2015). *Sosyal Hizmet Tarihi*. [https://www.bekirturkmen.com / dosya/Sosyal_Hizmet_Tarihi.pdf](https://www.bekirturkmen.com/dosya/Sosyal_Hizmet_Tarihi.pdf) (Erişim Tarihi: 12.04.2025).
- Ugoani, J. (2020). “Performance Appraisal and its Effect on Employees’ Productivity in Charitable Organizations”. *Business, Management and Economics Research*, Cilt 6, Sayı 12, 166-175.
- UNICEF. (2023). *Global Annual Results Report 2022: Goal Area 3 – Every child is protected from violence and exploitation*. New York: UNICEF. <https://www.unicef.org/reports/global-annual-results-report-2022-goal-area-3> (Erişim Tarihi: 1.04.2025).
- Uyanık, Ö. (2019). Sosyal medya pazarlaması ile marka sadakati arasındaki ilişkide marka ilişkili sosyal medya bağlılığının rolü: Hazır giyim sektörü üzerine bir araştırma, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Galatasaray Üniversitesi, SBE.
- Uzun, Ö. ve E. Yiğit (2011). “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, 181-213.

- Ünal, V. (2012). "Osmanlı'nın Son Dönemlerinde Korunmaya Muhtaç Çocuklar İçin Kurulan Sosyal Hizmet Kuruluşları". *Sosyal Bilimler Dergisi/Journal of Social Sciences*, Cilt 36, Sayı 2.
- Van Der Vegt, G., B. Emans ve E. Van De Vliert (2000). "Team Members' Affective Responses to Patterns of Intragroup Interdependence and Job Complexity". *Journal of Management*, Cilt 26, Sayı 4, 633-655.
- Vischer, J. C. (2007). "The Effects of The Physical Environment on Job Performance: Towards a Theoretical Model of Workspace Stress. Stress and Health". *Journal of The International Society for The Investigation of Stress*, Cilt 23, Sayı 3, 175-184.
- Weinberg, A., V. Sutherland ve C. Cooper (2010). *Organizational Stress Management: A Strategic Approach*. First published, Palgrave Macmillan.
- WHO (World Health Organization). (2020). Mental Health and Psychosocial Considerations During the COVID-19 Outbreak. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-MentalHealth-2020.1> (Erişim Tarihi: 2.04.2025).
- Wu, Y., B. Su ve J. Li (2023). "The Impact of Low Fertility Rates on Labor Demand and Socioeconomic Development in China". *China CDC Weekly*, Cilt 5, Sayı 27, 599.
- Yağcı, C. (2017). "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri" ", (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Haliç Üniversitesi, SBE.
- Yalcin, E. ve F. Özbaşaran (2021). Nefes Terapisinin Genel Sağlık ve Kadın Sağlığı Üzerine Ekileri". *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, 106-111.
- Yıldırım, A. ve H. Şimşek (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, Ş., H. Baydur ve G. Uçan (2019). "Yetişkinlerin Sosyal Hizmet Mesleğini Tanıma ve Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlardan Yararlanma Durumu: Manisa Örneği". *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute/Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 34.

- Yılmaz, T. (2019). "İş Stresinin İş Verimliliği Üzerine Etkileri", (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Marmara Üniversitesi, SBE.
- Yoon, Y., S. Shin ve S. Lee (2024). "Assessing the Impact of Job Demand, Surface Acting, and Workplace Social Support on Social workers' Job Satisfaction. Human Service Organizations". *Management, Leadership ve Governance*, Cilt 49, Sayı 2, 208–223.
- Yumuşak, A. G. S. (2008). "İş gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 13, Sayı 3, 241-251.
- Zadow, A. J., M. F. Dollard vd. (2021). "Predicting New Major Depression Symptoms From Long Working Hours, Psychosocial Safety Climate and Work Engagement: a Population-based Cohort Study". *BMJ Open*, Cilt 11, Sayı 6, e044133.

EKLER

Ek 1: Anket Soruları

ANKET FORMU

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİNDE STRES YÖNETİMİNİN ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ

Demografik Sorular

1- Cinsiyet

() Erkek () Kadın

2- Medeni durum

() Evli () Bekar

3- Yaş

() 18-25 arası () 26-35 arası () 36- 45 arası () 46-55 arası () 56- 65 arası () 66 ve yukarısı

4- Gelir

() 22.000'e kadar () 22001- 43.000 arası () 43001- 63.000 arası () 63.000 yukarısı

5- Eğitim

() Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora

Çalışan Verimliliği Ölçeği		Kesinlikle katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kararsızım (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
1	Yüksek bir iş performansım (üretkenlik ve etkinlik) var.					
2	Görevleri hızlı ve verimli bir şekilde tamamlarım.					
3	Görevleri başarma konusunda yüksek bir standart belirlerim.					
4	Görevleri başarıyla tamamlama konusunda yüksek standartlara ulaşırım.					
5	Ekibimizin hedeflerini her zaman aşarım.					
Stres yönetimi Ölçeği						
1	Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar					

	düşünürüm.					
2	Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.					
3	Söylediklerimde ve yaptıklarımnda aklımlı izlerim					
4	Olaylardan ders almaya çalışırım.					
5	Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.					
6	İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.					
7	Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.					
8	Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.					
9	Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.					
10	Benzer problemlere sahip insanlardan daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.					
11	Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.					
12	Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.					
13	Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.					
14	Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.					
15	Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım. (Doktor, Avukat vb.)					
16	Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.					
17	Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım.					
18	Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim,					
19	Bir plan yapar ve onu izlerim					
20	Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.					
21	Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.					
22	Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.					
23	Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.					
24	Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.					

Ek 2: Etik Kurul Kararı

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

Toplantı Tarihi: 11.04.2025	Toplantı Sayısı: 5	Karar Sayısı: 84
<p>Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, Kurul Başkanı Prof. Dr. Ömer Faruk ALTUNÇ başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararları almıştır.</p> <p>KARAR-38: Yüksek Lisans Öğrencisi Arzu KARATAŞ'ın 15.03.2025 tarihli başvuru dosyası okundu ve ekleri incelendi.</p> <p>Yapılan incelemeler sonucunda; Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi Arzu KARATAŞ'ın "Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi" isimli çalışması Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından uygun görülmüş olup, durumun Yüksek Lisans Öğrencisi Arzu KARATAŞ'a bildirilmesine,</p> <p style="text-align: center;">Oy birliği ile karar verildi.</p>		
BAŞKAN (e-imzalıdır) Prof. Dr. Ömer Faruk ALTUNÇ Kurul Başkanı		
ÜYE (e-imzalıdır) Prof. Dr. Ahmet KARA İletişim Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Prof. Dr. Muhammed ÇINAR Fen Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (İzinli) Prof. Dr. Ercan BURSAL Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğr. Üyesi
ÜYE (İzinli) Prof. Dr. Bekir YILDIRIM Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Prof. Dr. Yaşar ÇELİKKOL Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Prof. Dr. Zeynep YILMAZ KURT Fen Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi

MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU DEĞERLENDİRME FORMU

Araştırmanın Başlığı:	"Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi" adlı çalışma.
Başvuru Formunun Etik Kurula geldiği tarih:	15.03.2025
Başvuru Formunun Etik Kurulda incelendiği tarih:	11.04.2025
Karar tarihi	11.04.2025

SONUÇ

1.	<input checked="" type="checkbox"/> Kabul
2.	<input type="checkbox"/> Düzeltme gereklidir: Etik sorun olabilecek sorular/maddeler, süreçler ya da unsurlar bulunmaktadır. Açıklama:
3.	<input type="checkbox"/> Red Gerekçe, Görüş, Tavsiye ve Açıklamalar:

Başvuru dosyasının incelenmesinde hazır bulunan ve araştırmayla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkisi bulunmayan Etik Kurul başkan ve üyelerinin ad soyad ve imzaları.

Başkan
(e-imzalıdır)
Prof. Dr. Ömer Faruk ALTUNÇ

Üye
(e-imzalıdır)
Prof. Dr. Ahmet KARA

Üye
(e-imzalıdır)
Prof. Dr. Muhammed ÇINAR

Üye
(İzinli)
Prof. Dr. Ercan BURSAL

Üye
(İzinli)
Prof. Dr. Bekir YILDIRIM

Üye
(e-imzalıdır)
Prof. Dr. Yaşar ÇELİKKOL

Üye
(e-imzalıdır)
Prof. Dr. Zeynep YILMAZ KURT