

**KAMU ÇALIŞANLARINDA STRES KAYNAKLARI ve STRESTEN KURTULMA YOLLARI
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**
*A RESEARCH ON STRESS SOURCES AND METHODS OF COPING WITH STRESS IN PUBLIC
EMPLOYEES*

Kemal YAMAN

Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, kyaman@gmail.com, ORCID:0000-0001-9844-4264

Enes SARIKAYA

Karabük Üniversitesi, enes.sarikaya19@gmail.com, ORCID:0000-0002-5301-3062

ÖZET

Stres, bireyin içerisinde bulunmuş olduğu ortam itibarıyla ve çalışma koşullarının bireyi etkilemesiyle birlikte meydana gelen durum karşısında uyum sağlama çabası şeklinde ifade edilir. Günümüz şartlarında insanlar özellikle çalışma hayatında zorlanmakta ve bunun akabinde stres yaşamaktadır. Bu çalışmada, kamu personelinin karşılaştıkları stres kaynakları ve stresle baş etme yöntemleri araştırılmıştır. Bu amaçla, Ankara Sosyal Güvenlik Kurumunda çalışan 200 kişi üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların demografik özelliklerine ilişkin yedi soru, ikinci bölümde stres kaynaklarına ilişkin yirmi altı soru ve üçüncü bölümde ise stresle baş etme yöntemlerine ilişkin on beş soru yer almaktadır. Ölçekler üzerinde güvenirlik analizleri yapılmış ve katsayılar hesaplanmıştır. En yüksek stres kaynakları arasında “dedikodunun yaygın olması”, “iş yükünün fazla olması”, “önerilerin dikkate alınmaması” seçenekleri ilk üç sırada yer almıştır. Çalışanların stresle baş etme yöntemleri açısından ise “olaylardan ders almaya çalışma”, “bir plan yapıp onu izleme”, ve “kendini sürekli geliştirmeye çalışma” en çok tercih edilen seçenekler olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Stres, Stres Kaynakları, Stres Yönetimi

ABSTRACT

Stress is expressed as an effort to adapt to the situation in which the individual is present, and when the working conditions affect the individual. In today's conditions, people have difficulties especially in working life and then they experience stress. In this study, the sources of stress and the methods of coping with stress faced by public personnel were investigated. For this purpose, a survey was conducted on 200 people working in Ankara Social Security Institution. The survey consists of three parts. In the first part, there are seven questions regarding the demographic characteristics of the employees, in the second part, twenty-six questions related to stress sources, and in the third part, fifteen questions about the methods of coping with stress. Reliability analyzes were done on the scales and coefficients were calculated. Among the highest sources of stress are the options of "widespread gossip", "high workload", "disregard of suggestions" took the first three places.". In terms of the methods of coping with stress, "trying to learn lessons from events", "making a plan and following it", and "trying to improve itself continuously" were the most preferred options..In terms of the methods of coping with stress, "trying to learn lessons from events", "making a plan and following it", and "trying to improve oneself" were the most common ways.

Keywords: Stress, Sources of Stress, Stress Management

1. Giriş

İçinde bulunduğumuz çağ bir değişim ve bunalım çağıdır. Yaşanılan bu değişimler sonucu toplumun neredeyse her kesimi birtakım ruhsal problemlerle karşı karşıya kalmaktadır. İnsanların çalışma hayatının getirdiği zorluklar ve kısıtlamalar, günlük hayatın diğer aktivitelerini dengeli bir şekilde yapmasını gerektirmektedir. Bu kısıtlamalar insanların iş hayatında kendi yeteneklerini tam olarak ortaya koymalarını engellemektedir. Bu faktörlerin varlığı stres kavramının giderek günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmesine yol açmaktadır. En küçük bireyden en büyük bireye kadar geniş bir alanda etkili olan stres çok geniş bir kitleyi etkilemektedir.

Çalışma hayatının her aşamasında stresin etkilerini tespit etmek mümkün olmaktadır. İç ve dış etkenler karşısında sürekli etkileşim içinde olan kişi belirli belirli bir zaman diliminden sonra bu etkenlerden olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Gerek insanın kendi vücudunda gerekse davranışlarında, bilişsel ve psikolojik yapısal olarak bazı değişiklikler oluşmaktadır. Bu değişimlerden kaçınmak mümkün olmamaktadır. Önemli olan bu stresle başa çıkmayı başarmaktır.

Çalışan bireylerin stresle karşı karşıya kalması kaçınılmaz bir durumdur. Çalışanlar arasında daha sağlıklı ilişkilerin yürütülmesi, hizmet kalitesinin ve standartlarının yükseltilmesiyle birlikte iyileştirilmesi daha etkin ve verimli çalışma şartlarının yaratılması gerekmektedir. Çalışanların iş hayatında yaşadıkları stres nedeniyle ciddi sağlık sorunları da yaşadıkları bilinmektedir. Bununla birlikte örgüt açısından da bakıldığında verimlilik ve performans düşüklüğünün yaşanmasının yanında işe geç gelme durumu, saldırganlık oluşumu, kurum aleyhine çalışma, kurumu yıpratma, dikkatsizlik, kaza yapma durumunun artması, hastalık nedeniyle kaybedilen işgünün artışı biçiminde olumsuz sonuçları ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kurumlarda çalışanları olumsuz yönde etkileyen stres kaynaklarının araştırılması, olumsuz koşulların ise iyileştirmesi ya da azaltması ve stresle başa çıkma yöntemlerinin etkin ve verimli bir şekilde kullanılması gerekmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve Ve Literatür

2.1. Stres

Günlük hayatta neredeyse hemen herkesin kullandığı bir kavram olan stres üzerinde son yıllarda yoğun araştırmalar yapılmaktadır. Buna rağmen stres kaynakları tamamen ortadan kalkmış değildir. İnsanlar günlük yaşamında alışık olmadıkları bir durum ya da sorunla karşı karşıya kaldıkları zaman önce bu duruma alışmaya çalışmakta, sonra ise daha fazla dayanamamaktadır (Selye, 1997:26). Stres kavramı, sanayileşen ve gelişen her toplumda yaşayan bireylerin öğrenip kullandığı psikolojik kavramlardan birisidir. Stres denilince akla ilk gelen durum, çoğu insanın hemen olumsuz bir ifade gibi görmesidir. Fakat böyle bir düşüncenin yanlış olacağını söylemek gerekir. Çünkü stres çalışma hayatının koşullarına bağlı olarak zararlı ya da veya faydalı olabilir. Örneğin, birçok dersten zayıf olarak sınıfta kalan veya çok sevilen bir kişinin hastalanmasından kaynaklanan stres kötü şeklinde yorumlanabilirken, çalışkan bir öğrencinin iyi bir derece alması, ya da çalışanların terfi etmesinden kaynaklanan stres ise de iyi olarak değerlendirilir (Güney, 2007:594).

Literatürde stres kavramının farklı tanımlarına rastlanmaktadır. Hughes ve Boothroyd'a (2002:11) göre "stres bireyin duygusal ya da fiziksel durumuna karşı olası bir tehdit sezdiğinde vücudunda ya da beyinde oluşan tepkidir". Kılıç ve Sakallı'nın (2013:212) bildirdiğine göre stres "organizmanın fizik ve ruhsal sınırlarının zorlanmasıyla ortaya çıkan bir durumdur" (Baltaş-Baltaş,1990:29). Selye'ye (1977) göre bireyin yaşamı içinde stresten kaçınması ve ondan uzak durması mümkün değildir. Selye (1977) ayrıca, stresin biraz olsun insanda olmasını bir ihtiyaç ve gereklilik olarak kabul etmektedir.

2.2. Stres belirtileri

Rowshan (2003) stres durumunda karşı karşıya kalan bireylerin göstermiş oldukları tepkileri HERO prensibi ile açıklamaktadır. HERO prensibine göre stresin dört aşamadan meydana gelmektedir. Bunlar H(happening) stresin oluşması, E(evolution) stresin değerlendirilmesi, R(response) strese karşı verilen tepki ve O(outcome) sonuç kavramlarının baş harflerinden oluşmaktadır.

Herhangi bir anda bireyin karşılaştığı olay ya da durumda stres ortaya çıkmaktadır. Strese karşı bireyin tutumu, inanç ve beklentileri ile bireyin stresi değerlendirme şeklinde oluşan süreçleri içermektedir. Strese karşı verilen tepki "savaş ya da kaç" şeklinde ifade edilir. Strese karşı gösterilen tepkinin sonucunda ortaya çıkan durum ise sonucunu oluşturur (Rowshan, 2003:23). Örneğin, birisine karşı onur kırıcı bir kelimeyle hitap edilmesi durumunda, bireyde stres oluşmasına neden olur. Birey "acaba neden böyle dedi, hak ediyor muyum?" gibi sorular sorarak durumu düşünme yoluna gider. Birey sözle cevap vererek veya başı ağrıyarak tepki verir ve o kişiyi itici görmeye başlayarak durumu sonlandırır (Özmutaf, 2006:75).

Araştırma nicel yöntemli olup betimsel tarama modelindedir. Tarama araştırmaları bir konuya ilişkin katılımcı görüşlerini, tutumlarını olduğu gibi ortaya koymaya çalışan araştırma türüdür (Fraenkel, vd., 2011:13).

2.3. Stres Kaynakları

Stres ortaya çıkmasında birçok çevresel faktör rol oynamaktadır. Bu durumda stres yaratıcı ortamın oluşmasına neden olmaktadır. Günümüzde iş hayatında çalışanlar ve yöneticiler çok rekabetli, değişken, belirsizlik ve hatta muğlaklığın hâkim olduğu iş ortamlarında çalışmaktadır. Özellikle stresi ortaya çıkaran faktörlerin yönetici ve çalışanların kontrol altına alamayacakları nitelikte diğer bir deyişle, yakın ve genel çevre koşullarından kaynaklanmakta ise, yönetici ve çalışanlar bu ortamlara özveri ve uyum göstermekte çok zorlanmaktadır. Kendi plan ve programlarını düşündükleri gibi gerçekleştiremeyen ve dış koşulların zorlanmasıyla değişmek zorunda kalan insanlar büyük stres ya da gerilimle karşı karşıya kalabilmektedirler (Eren, 2007:293; Güçlü, 2001:96).

Stres ortaya çıkaran faktörleri başlıca üç grupta sınıflandırabiliriz. Bunlar; bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları ve bireyin yaşadığı genel çevre ortamının oluşturduğu stres kaynaklarıdır (Eren, 2007:293).

2.4. Literatür

Stresle başa çıkma yönleri konusunda daha önceden yapılmış çalışmalar ve elde edilen sonuçlara ait bilgiler aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Okutan ve Tengilimoğlu'na (2002) göre stres, işletme yöneticilerinin odaklanması gereken önemli bir konudur. 21. yüzyılın bir hastalığı olarak adlandırılan stres, yalnızca işçilerin sağlığını etkilemekle kalmaz, aynı zamanda organizasyonlarda da birçok soruna neden olduğunu ifade etmektedirler. Balcı (2014) çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri konusunda sağlık sektöründe yaptığı yüksek lisans tezindeki stresin, insanoğlunun var olduğu günden bu yana varlığını hissettiren bir durum olduğunu belirtmektedir. Gürbüz vd.'ne (2014) göre ise stres kişinin yaptığı etkinliğin yanı sıra verimliliğini de olumsuz yönde etkileyen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Stres sadece olumsuz ve başarıyı azaltan durumunun yanı sıra olumlu yönleri olduğunu gösteren çalışmaların olduğunu ifade etmektedir. Selvi, Erdem ve Kayar (2014) ise stresin kaynakları, etkileri ve sonuçları ile ilgili olarak stresle baş etme yöntemleri hakkında birtakım araştırmalar yapmışlardır. Stres nedenleri ile personelin stresle mücadele yöntemlerinin demografik özelliklere göre herhangi bir farklılığın olup olmadığını araştırmıştır. Tomruk (2014) akademisyenlerin stres kaynaklarının araştırılması, tanıtılması ve farklı düzeydeki akademik kariyer yapanların stres kaynakları açısından incelenip ve stresle nasıl baş çıktıklarının belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, istatistiksel bir fark olmamakla birlikte öğretim elemanlarının stres düzeylerinin orta ve orta üstü düzeyde olduğunu göstermiştir. Karakaya ve Gürel (2015:28-29) Kardemir A.Ş. çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada çalışanların demografik özellikleri, endişe ölçeği ve stres faktörü algıları etkileşimli olarak incelenmiştir. Sonuçta, öğrenim durumu dışında cinsiyet, yaş, çalıştığı birim ve deneyimleri ile endişe ölçeği değişkenlerine yönelik algıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

3. Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Sınırlılıklar

3.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzün insanı, yaşadığı teknolojik gelişmelerin, aile ve iş yaşantısından kaynaklanan sorunların etkisiyle çok farklı konulardan kaynaklanan stresle baş etmek zorundadır. Son yıllarda Türkiye'de de popüler bir sorun olarak karşımıza çıkan stres gerek insan sağlığını gerek iş üretimini gerekse verimliliği yakından ilgilendirmektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde insanların gelecek yıllardaki sağlığı, mutluluğu, huzuru, başarısı, yaşantısı büyük ölçüde stresle başa çıkabilmesine, onu kontrol altında tutabilmesi gerekmektedir. Stresle başa çıkamaması durumunda; insanı başarısızlığa, ruhsal bozukluklara, hastalıklara, kuşuklara, depresyona, kendine ve karşındakilere karşı saygıyı kaybetmeye ve kendisindeki verimliliğin düşüklüğü anlamına gelmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:15-42)

Türkiye'nin önemli kamu kurumlarından biri olan Sosyal Güvenlik Kurumu'nda (SGK) çalışan personel, iş hayatında özellikle iş yoğunluğundan kaynaklanan nedenlerle stresle karşı karşıya kalmaktadır. Bu çalışma ile SGK Ankara Bölge müdürlüğü özelinde çalışanlarda stres oluşturan nedenler ve stresle başa çıkma yöntemlerinin araştırılması amaçlanmıştır. Böylece stresle baş etme yollarını ortaya çıkararak çalışanların üzerindeki stresin azaltılması, çalışanların yaşam kalitesinin artırılması ve sunulan hizmetin iyileştirilmesi hedeflenmiştir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örneklemi

Yapılan bu çalışmada, betimsel araştırma yöntemlerinden biri olan genel tarama modeli ve betimsel istatistik modeli kullanılmaktadır. Genel tarama modeli genel itibarıyla, çok sayıda elemanlardan oluşan bir evrende içerisinde, genel birtakım yargılara ulaşmak amacıyla evrenin tümünü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama olarak ifade edilmektedir (Karasar, 1994:79). Bu araştırmanın ana evrenini Sosyal Güvenlik Kurumu personeli oluşturmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı bünyesine bağlı Sosyal Güvenlik Ankara İl Müdürlüğü, İl Müdürlüğüne bağlı Merkez Müdürlükleri ve Sosyal Güvenlik Denetmenlik Servisi'nde çalışan yaklaşık 2000 personel araştırma evrenini oluşturmaktadır. Bu evrenden %95 güvenilirlik ve %5 hata payı ile uygulanması gereken anket sayısı 322 olarak hesaplanmıştır. Örneklem grubuna dağıtılan 350 adet anketten 251 tanesi geri dönmüştür. Geri dönüş oranı yaklaşık olarak %71'dir. Geri dönen anketlerden 51 tanesinin eksik ve süresi dışında doldurulduğu tespit edilmiş ve bu anketler geçersiz sayılmıştır. Yapılacak olan analizler için bu geri dönüş oranı ve sayısı yeterli görülmektedir. Merkez müdürlüklerinin yoğunluk derecelerinde oransal olarak çok büyük farklılıklar bulunmamakta, aynı zamanda benzer işlemler yürütülmektedir. Dolayısıyla personel profili ve niteliği benzerdir. Bu nedenle araştırma yapılan grubun, genel dağılımı yansıtması bakımından yeterli olacağı düşünülmektedir.

Veri toplama aracı olarak, demografik değişkenler, stresi oluşturan etkenler, stresle baş etme yolları olmak üzere toplam üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formu 2002 yılında "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri" adlı çalışmasını yapan Prof. Dr. Dilaver Tengilimoğlu'ndan alınan izinle makalesindeki anketten yararlanılmıştır (Okutan-Tengilimoğlu, 2002:15-42). Uygulanan anket Google Formlar aracılığıyla cevaplandırılmıştır. Elde edilen verilerin analizi IBM SPSS Statistics 25 paket programıyla yapılmıştır. Elde edilen veriler frekans ve yüzde dağılımları şeklindeki tablolarda özetlenmiştir.

Genel olarak güvenilirliğin ölçülmesi ve belirlenmesi için Cronbach's Alpha Katsayısı kullanılmaktadır. Çalışanlarda oluşan stres kaynaklarına ilişkin için hesaplanan Cronbach's Alpha değerinin ortalama "0,940" olduğu görülmüş olup elde edilen değerler ölçeklerin güvenilirlik sonuçlarının oldukça yüksek olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2009:405).

3.3. Sınırlılıklar ve Sayıtlar

Bu araştırma bütçe ve zaman kısıtlaması nedeniyle Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı bünyesine bağlı faaliyet gösteren Ankara il müdürlüğünde SGK Başkanlığının 20.05.2020 tarih ve E6154077 sayılı izni ile yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar ankete katılan kişilerin görüşleri ile sınırlıdır. Ayrıca, sonuçların sadece benzer yapıya sahip örgütlerde geçerli olabileceği de bir sınırlılık olarak görülmektedir. Çalışmanın sonuçları üzerinden yapılan değerlendirmeler bu çerçevede ele alınmıştır. Bu araştırma, Ankara SGK personeli ile yapılmış olup, çıkan sonuçlar tüm personelleri temsil etmesi düşünülmektedir. Araştırma sonuçlarının bilimsel bilgiye katkıda bulunacak ve yapılacak çalışmalara ışık tutacaktır.

4. Bulgular Ve Tartışma

Araştırma bulguları; ankete katılanların demografik özelliklerine, çalışanlarda oluşan stres kaynaklarına ve stresle baş etme yöntemlerine ilişkin sorulara verilen cevaplar analiz edilerek yorumlanmıştır.

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Anket verileri incelendiğinde katılımcıların %30'u 26-35 %35'i ise 36-45 yaş aralığında, %73,'ü evli, %24' ü bekarıdır. Eğitim düzeyleri ise, %76,5'i Lisans, %14,5'i Önlisans, %8'i Lise ve %1 ise İlköğretim mezunudur. Çalışanlar arasında en fazla mezun oranının Lisans/Lisansüstü seçeneğinde yüksek olması kurumun personel alımındaki ön koşulundan kaynaklanmaktadır. Meslek gurupları açısından incelendiğinde, çalışanların çoğunluğu (%41,5) Memur/V.H.K.İ./İcra Memuru unvanına sahiptir. Bunun nedeni kurumda en çok ihtiyaç duyulan personelin Memur/V.H.K.İ./İcra Memurları olmasıdır. Ankete katılanların %11,5'i ise diğer personel olan işçi, teknisyen ve şoför kadrolarından oluşmaktadır. Kurumda çalışma sürelerine bakıldığında; %4,0' ü 1 yıldan az, %18,0' i 1-5 yıl, %14' ü ise 20 yıl ve daha fazla çalışan olduğu anlaşılmıştır (Tablo 1).

Tablo 1 Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Özellikler	Dağılım	Frekans	Yüzde
Yaş	18-25	17	8,5
	26-35	60	30,0
	36-45	68	34,0
	46-55	39	19,5
	56 ve üzeri	16	8,0
Cinsiyet	Kadın	78	39,0
	Erkek	122	61,0
Medeni Hal	Bekar	54	27,0
	Evli	146	73,0
Eğitim	İlköğretim	2	1,0
	Lise	16	8,0
	Önlisans	29	14,5
	Lisans/Lisansüstü	153	76,5
Görev	Müdür	20	10,0
	Şef (Yetkili)	35	17,5
	Denetmen/Denetmen	39	19,5
	Memur/V.H.K.İ./İcra	83	41,5
	Diğer Personel	23	11,5
Mesleki Tecrübe	1 yıldan az	8	4,0
	1-5	36	18,0
	6-10	32	16,0
	11-15	57	28,5
	16-20	39	19,5
	20 üzeri	28	14,0
Aylık Gelir	2000-3000	12	6,0
	3001-4000	65	32,5
	4001-5000	88	44,0
	5001 ve üzeri	35	17,5

4.2. Çalışanlarda Oluşan Stres Kaynaklarına İlişkin Bulgular

Ankete katılanların çalışma ortamından kaynaklanan stres kaynaklarına ilişkin bulgular incelendiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Katılımcıların %38,5'si yetersiz maaş ve ücretlerin, %40,5'i yetki ve sorumluluklardaki uyumsuzluğun, %30,5'i birbiri ile çelişen işi yapmanın, %34'ü performans değerlendirme ve terfide adaletsizliğin, %30,5'i karar verme için yeterli yetkiye sahip olmamanın, %33'ü birden fazla amire karşı sorumluluğun, %27,5'u işyerinde araç-gereç donanım eksikliğinin, %30'u işle ilgili kararlara katılamamanın, %32,5'u yapılan işin önemsenmemesinin, %34'ü kurum ve servis içinde iletişimin eksikliğinin, %35'i görev dağılımında adaletsizliğin, %41,5'u iş yükünün fazla olmasının, %30,5'u ast-üst ilişkisinde sorun yaşanmasının, %34,5'i şikayet edilme korkusunun, %33,5'i çalışanlar arasında rekabetin olmasının, %40,5'i çalışanlar arasında çatışmanın yaşanmasının, %42'si hak edilen takdiri bulamamanın, %44'ü dedikodunun yaygın olmasının, %46,5'i önerilerin dikkate alınmamasının “çok” ya da “pek çok” düzeyde stres kaynağı olduğunu bildirmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 2. Çalışanlarda Oluşan Stres Kaynaklarına İlişkin Sonuçlar

Ölçekler	Hiç		Az		Orta		Çok		Pek çok	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	16	8	27	13,5	31	15,5	49	24,5	77	38,5
Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	12	6	33	16,5	32	16	81	40,5	42	21
Sık sık işyeri içinde yer değiştirme	47	23,5	68	34	17	8,5	34	17	34	17
Görevle ilgili sorumlulukların açık olması	9	4,5	20	10	29	14,5	72	36	70	35
Birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak	21	10,5	30	15	28	14	61	30,5	60	30
Aşırı disiplinli çalışma ortamı	21	10,5	57	28,5	50	25	43	21,5	29	14,5
Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	15	7,5	32	16	22	11	63	31,5	68	34
İşyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında	14	7	49	24,5	32	16	54	27	51	25,5
Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama	13	6,5	46	23	28	14	61	30,5	52	26
Uygun servis ve bölümde çalışmama	43	21,5	48	24	20	10	41	20,5	48	24
Birden fazla amire karşı sorumluluk	16	8	36	18	29	14,5	66	33	53	26,5
İşyerinde Araç-gereç, donanım eksikliği	28	14	52	26	36	18	55	27,5	29	14,5
İşle ilgili kararlara katılmamak	19	9,5	39	19,5	30	15	52	26	60	30
Yaptığınız işin önemsenmemesi	18	9	29	14,5	31	15,5	65	32,5	57	28,5
Kurum ve Servis içinde iletişimin eksikliği	11	5,5	27	13,5	32	16	62	31	68	34
Görev dağılımında adaletsizlik	16	8	27	13,5	29	14,5	58	29	70	35
İşyerine ulaşım konusunda zorluk	73	36,5	30	15	24	12	39	19,5	34	17
İş yükünün fazla olması	6	3	14	7	31	15,5	66	33	83	41,5
Ast-Üst ilişkisinde sorun yaşar mı?	20	10	42	21	28	14	61	30,5	49	24,5
Yaptığınız işin monoton olması	79	39,5	36	18	30	15	26	13	29	14,5
Şikayet edilme korkusu	18	9	51	25,5	18	9	44	22	69	34,5
Çalışanlar arasında rekabetin olması	2	1	33	16,5	35	17,5	63	31,5	67	33,5
Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	3	1,5	33	16,5	24	12	59	29,5	81	40,5
Hak edilen takdiri bulamama	11	5,5	16	8	30	15	59	29,5	84	42
Dedikodunun yaygın olması	8	4	9	4,5	28	14	67	33,5	88	44
Önerilerin dikkate alınmaması	6	3	27	13,5	20	10	54	27	93	46,5

Yukarıda tespit edilen stres kaynaklarının nedenleri ise şu şekilde açıklanabilir.

Sosyal Güvenlik Kurumu hem iş ve işleyişi hem de mevzuat açısından çok geniş bir alanı ve kitleyi ilgilendirmesi nedeniyle çalışan personelin iş yoğunluğu fazladır. Bu durum personelin birbiri ile çelişen iki işi birden yapmaları sonucu doğurmaktadır. Aşırı disiplinli çalışma ortamının varlığı ise personelden sorumlu şef ve müdürün davranışından kaynaklanmaktadır. Çalışanların kurum içerisinde performans değerlendirme ve terfide adaletsizliğe uğradıklarını düşünceleri personelin performansını düşürmekte, hatta bu personelin yeteneklerini kaybetmesine yol açmaktadır. Adaletsizlik duygusu kişide yoğun stresi de beraberinde getirmektedir. Stres altındaki personelin gergin, öfkeli olmasına ve kolay sinirlenebilmesine neden olmaktadır. Bu da uyum bozukluklarını beraberinde getirmektedir. Bu durumdaki kişi içinde bulunduğu grupla uyumsuzluk içine girmekte ve çatışmakta ya da gruptan kopmaktadır. Bunun temel nedeni ise kurum içi kayırmacılık ya da aşırı yükselme arzusu ile açıklanabilir.

Çalışanların birden fazla amire karşı sorumlu oldukları durumun da önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Birden fazla amire karşı sorumlu olma hissine kapılan çalışanların çalışma hayatlarında kendileri için bir zorluk olarak görmekte ve yaptıkları işin sürekli olarak sorgulanması ve birden fazla amirin farklı direktifler ve dönütler vermesi çalışanlar için bir zorluk olarak karşılaşmaları kaçınılmaz bir durum olarak görülmektedir.

Çalışanların büyük bir çoğunluğu işle ilgili kararlara katılamamaktan yakınmaktadırlar. İşle ilgili kararlara katılamamak çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki yaratarak kendilerinin ortamdaki dışlanma duygusunu hissetmelerine sebebiyet vererek çalışma hayatı içerisinde yaptıkları işten keyif alamama durumunu da ortaya çıkaracak noktaya gelmesine neden teşkil edecektir.

Çalışanların çalışma ortamı içerisinde yaptıkların işin önemsenmediklerini, kendilerini bu durumda mutsuz hissettiklerini ve gerekli takdir edilme duygusundan yoksun olduklarını dile getirmektedirler. Çalışanların takdir edilme duygusunun tatması, onların çalışma yaşamları boyunca mutlu olmalarını sağlayacak en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Yapılan işin önemsenmesi durumunda çalışanlar motive edeceği gibi; çalışanları hem cesaretlendirecek hem de işini sevmeleri konusunda katkı sağlayacaktır.

Çalışanların kurum ve servis içinde iletişimin eksikliğinin olduğunu belirtmektedirler. Hâlbuki çalışma ortamları içerisinde oldukça büyük önem taşımaktadır. İletişim, çalışanlar arasında güven duygusunu, üretkenliği artıran bir durumdur. Kurum ve servis içerisinde iletişimin güçlü olması yapılan çalışmalardan daha başarılı sonuçların almasına neden olacaktır.

Bu nedenle Kurum ve Servis içerisindeki iletişim eksikliğinin ortadan kaldırılması adına, başta idari amirlerin çalışanları ile yakından ilgilenmesi, servis içerisinde oluşacak kutuplaşmalara izin vermemesi gerekmektedir. İletişim eksikliğinin minimize edilmesi adına Kurum ve Servis içerisinde sürekli değerlendirmeler ve kısa toplantılar yapılması, Servis içerisinde özel günlerde bir araya gelinmesi ve aktiviteler yapılması sağlanmalıdır. Kurumun ise; etkili iletişim ve konuşma becerileri adına toplantılar ve seminerler düzenlemesi de Kurum ve Servis içerisinde yaşanan iletişim eksikliğinin yaşanmaması adına çok önemlidir.

Çalışanların görev dağılımında adaletsizliğin olduğunu ifade ettiklerine göre, kurum içinde görev dağılımının adaletli yapılması adına; çalışanlar üzerinde iş yoğunluğunun dengeli yayılmasına, sorumlulukların paylaşılmasına, çalışanlar arasındaki aidiyet hissinin oluşturulmasına ve gerekli hassasiyetlerin gösterilmesine ihtiyaç vardır.

İş yükünün fazla olmasından kaynaklanan stres de önemli bir stres kaynağı olarak görülmektedir. İş yükünün fazla olması ve birden fazla işi yapmak zorunda kalınması ve özellikle de yeteneğini ve beceri düzeyini aşan çalışma durumu stres oranını yüksek olmasına neden olmaktadır. Bu durum çalışanın ruh ve beden sağlığı açısından olumsuz yönde etkilenmesine neden olmaktadır.

Çalışma hayatında stres kaçınılmaz bir durumdur. Çoğu zaman ise yaşanan bu stresin nedeni iş yoğunluğundan ziyade, üst-üst ilişkisinde yaşanan olumsuzluklardan kaynaklanmaktadır. Yaşanan bu stres ise kişinin performansını önemli bir ölçüde düşürmekle kalmaz, bununla birlikte de çalışma ortamının da huzursuz bir hal olmasına neden olacaktır. Oysa herkesin birbirine karşı saygılı olduğunda hem çalışma ortamı daha az stresli olmasına neden oluşturacaktır hem de birlikte çalışanlarında daha huzurlu, mutlu ve başarılı bir şekilde çalışabilmelerine katkı sağlayacaktır.

Araştırma verileri çalışanlar arasında çatışma kaynaklı stres olduğunu da göstermektedir. Çalışanın kendine özgü yapısı çatışmanın boyutunu belirlemektedir. Duygu ve düşüncelerdeki farklılıkların yaşanması ve çalışanların kendi içerisindeki iç çatışması nedeniyle de diğer çalışanlarla çatışma içerisine girebilmektedir. Kurum ve servis içerisindeki iletişimsizliğin azaltılması sağlanması durumunda rekabet ve verimliliğin artmasına neden olacaktır. Burada üst yöneticiler olan amirlere büyük görev ve sorumluluk düşmektedir.

Çalışanların ilgili sorulara verdikleri cevap sonucunda yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk probleminin olduğunu, yaşanan bu uyumsuzluğun da çalışanlar üzerinde stres yarattığı görülmektedir. Görev, yetki ve sorumlulukların birbirine paralel olması gerekmektedir. Bunların arasında uyumsuzluk olması ise çalışanlar arasında çatışmalara neden olabileceği gibi, kurum ve servis içerisinde birlikte çalışmanın önünde bir engel olarak çıkabilecektir. Çalışana sorumluluk verip, gereken yetkiyi vermemek son derece yaygın görülen bir yönetim şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada yapılan

durum ise işi vermekte ve çalışanların belli bir noktaya kadar yapması istenilmekte ve sonra amirinin onayı veya yeni bir kararını alıp işe devam etme durumu konusu söz konusudur. Bu durum ise çalışanın kendisini geliştirmemekte ve her konuda yöneticinin kararına ihtiyaç duymaktadır. Çalışanlar ile yöneticiler arasında bu durum güvensizliğe yol açmaktadır. Çalışanların yaptığı işle ilgili olarak kararı kendisi vermediği için sorumluluk almak istememekte ve sadece söyleneni yapmaktadır.

Tablo 3 Stres Kaynaklarına İlişkin Betimsel İstatistikler (N=200)

Ölçekler	X	Std. Sapma
Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	3,72	1,315
Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	3,54	1,168
Sık sık işyeri içinde yer değiştirme	2,70	1,432
Görevle ilgili sorumlulukların açık olması	3,87	1,136
Birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak	3,55	1,337
Aşırı disiplinli çalışma ortamı	3,01	1,228
Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	3,69	1,294
İşyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında yetersizlik	3,40	1,291
Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama	3,47	1,276
Uygun servis ve bölümde çalışmama	3,02	1,509
Birden fazla amire karşı sorumluluk	3,52	1,276
İşyerinde Araç-gereç, donanım eksikliği	3,03	1,297
İşle ilgili kararlara katılamamak	3,48	1,349
Yaptığınız işin önemsizmemesi	3,57	1,286
Kurum ve Servis içinde iletişimin eksikliği	3,75	1,215
Görev dağılımında adaletsizlik	3,70	1,292
İşyerine ulaşım konusunda zorluk	2,66	1,542
İş yükünün fazla olması	4,03	1,061
Yaptığınız işin monoton olması	2,45	1,476
Şikâyet edilme korkusu	3,48	1,414
Çalışanlar arasında rekabetin olması	3,80	1,107
Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	3,91	1,148
Hak edilen takdiri bulamama	3,95	1,179
Dedikodunun yaygın olması	4,09	1,057
Önerilerin dikkate alınmaması	4,01	1,176

Araştırma yapılan kurumlarda çalışan personelin karşı karşıya olduğu stres kaynaklarına ilişkin yapılan betimsel istatistik sonuçları ise Tablo 3’de verilmiştir. Buna göre “Yaptığınız işin monoton olması” (X =2,45), “İşyerine ulaşım konusunda zorluk” (X =2,66), “Sık sık işyeri içinde yer değiştirme” (X =2,70), stres kaynaklarına katılımın düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda bu unsurların diğerlerine göre daha az düzeyde stres kaynağı oluşturduğu görülmektedir. “Dedikodunun yaygın olması” (X =4,09), “İş yükünün fazla olması” (X =4,03), “Önerilerin dikkate alınmaması” (X =4,01) seçeneklerinde ise stres kaynaklarına katılım durumunun yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

4.3. Stresle Baş Etme Yollarına İlişkin Bulgular

Çalışanların stresle baş etme yollarına ilişkin için sorulara verilen cevapların frekans ve yüzde dağılımları Tablo 4’de verilmiştir. Buna göre; katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; “Stresi yaratan durumu düşünmemeye çalışırım” diyenlerin %39,0’u “Pek Çok”, “olay veya durumun üstüne giderim” diyenlerin %36’sı “Çok”, “konuyla ilgili birini suçlarım” diyenlerin %43’ü “Hiç” seçeneğini işaretledikleri görülmüştür. Bu durumda katılımcıların stresi oluşturan durum hakkında başkalarını suçlama eğiliminde olmadıkları görülmektedir. Stresle baş edebilmek için sigara kullanma sorusuna verilen cevaplar ise %48,5 “Hiç”, %27,0 “Az”, %6,5 “Orta”, %12,0 “Çok”, %6,0 ise “Pek Çok” şeklinde olmuştur. Bu durumda stresi oluşturan sorun karşısında stresle baş edebilmek için genellikle

sigara kullanma yoluna gitmedikleri görülmektedir. Bunun sonucunda stresle baş edebilmek için sigara kullanmak stresle baş etme yöntemlerinden biri olarak görülmediği anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Stresle Baş Etme Yollarına İlişkin Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

Ölçekler	Hiç		Az		Orta		Çok		Pek çok	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Stresi yaratan durumu düşünmemeye çalışırım	9	4,5	3015	2412	5929,578	39				
Olay veya durumun üstüne giderim	10	5	3015	3517,57236	53	26,5				
Konuyla ilgili birini suçlarım	86	43	4120,5147	2311,536	18					
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışırım	24	12	2814	2412	3115,593	46,5				
Sorun karşısında Profesyonel yardım alırım	75	37,5	6331,52010	2613	16	8				
Stresle baş edebilmek için sigara kullanırım	97	48,5	5427	136,5	2412	12	6			
Zorluklar karşısında dua ederim	13	6,5	3115,52814	4924,579	39,5					
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya	16	8	2311,53115,55829	72	36					
Stres durumunda oluşan sinirliliği dışa vururum	26	13	8442	189	3718,535	17,5				
Stres durumunda olumlu düşünmeye çalışarak	6	3	168	3517,54422	99	49,5				
Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım	4	2	157,5	2814	5025	10351,5				
Kültürel ve sportif etkinlikleri izlerim	7	3,5	2512,52110,54623	10150,5						
Daha da kötü olabilirdi diye düşünerek kendimi	4	2	2713,52512,54824	96	48					
Olaylardan ders almaya çalışırım	3	1,5	105	178,5	6532,510552,5					
Bir plan yapar onu izlerim	4	2	115,5	3115,54020	11457					

Zorluklar karşısında dua ederim sorusuna çalışanların %6,5 “Hiç”, %15,5 “Az”, %14,0 “Orta”, %24,5 “Çok”, %39,5 ise “Pek Çok” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir. Bu durumda çalışanların %64’ü “Çok” ve “Pek Çok” seçeneklerini işaretlediklerinden genellikle zorluklar karşısında dua ettikleri görülmektedir. Stresle baş etme yöntemlerinden biri olarak çalışanların dua ederek rahatlamaya çalışmaktadırlar. Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma, olumlu düşünmeye çalışarak rahatlama, Sürekli kendini geliştirmeye çalışma, kültürel ve sportif etkinlikleri izleme, daha da kötü olabilirdi diye düşünerek kendini avutma, olaylardan ders almaya çalışma, bir plan yapma ve izleme de stresle baş etmek için kullanılan yöntemlerden bazıları olarak tespit edilmiştir.

Tablo 5’de ise stresle baş etme yöntemlerine ilişkin betimsel istatistikler verilmiştir. Buna göre; “Stresle baş edebilmek için sigara kullanırım” ($X = 2,00$), “Sorun karşısında Profesyonel yardım alırım” ($X = 2,23$), “Konuyla ilgili birini suçlarım” ($X = 2,70$) seçeneklerinde stresle baş etme yöntemlerine ilişkin katılımın düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle bu unsurların diğerlerine göre daha az düzeyde stresle baş etme yöntemleri içerisinde yer almaktadır.

Olaylardan ders almaya çalışırım” ($X = 4,30$), “Bir plan yapar onu izlerim” ($X = 4,25$), “Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım” ($X = 4,17$) seçeneklerinde ise stresle baş etme yöntemlerine ilişkin katılım durumunun yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. En yüksek düzeyde stresle baş etme yöntemlerinin ilk üç unsurun oluşturduğu ve çalışanların en çok başvurduğu yoluna gittiği stresle baş etme yöntemlerini oluşturmaktadır.

Tablo 5. Stresle Baş Etme Yöntemlerine İlişkin Betimsel İstatistikler (N=200)

Ölçekler	X	Std. Sapma
Stresi yaratan durumu düşünmemeye çalışırım	3,84	1,223
Olay veya durumun üstüne giderim	3,64	1,169
Konuyla ilgili birini suçlarım	2,41	1,557
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışırım	3,71	1,466
Sorun karşısında Profesyonel yardım alırım	2,23	1,293
Stresle baş edebilmek için sigara kullanırım	2,00	1,256
Zorluklar karşısında dua ederim	3,75	1,298
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışırım	3,74	1,278
Stres durumunda oluşan sinirliliği dışa vururum	2,86	1,346
Stres durumunda olumlu düşünmeye çalışarak rahatlarım	4,07	1,123
Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım	4,17	1,055
Kültürel ve sportif etkinlikleri izlerim	4,05	1,196
Daha da kötü olabilirdi diye düşünerek kendimi avuturum	4,03	1,154
Olaylardan ders almaya çalışırım	4,30	,929
Bir plan yapar onu izlerim	4,25	1,035

5. Sonuçlar Ve Öneriler

5.1. Sonuçlar

Stres, bireyin içerisinde bulunmuş olduğu ortam itibarıyla ve çalışma koşullarının bireyi etkilemesiyle birlikte meydana gelen durum karşısında uyum sağlama çabası şeklinde ifade edilir. Günümüz şartları içerisinde insanlar özellikle de çalışma hayatında zorlanmakta ve bunun akabinde stres yaşamaktadır. Stres karşısında her birey birbirinden farklı tepkiler verebilmektedir. Verilen bu tepkiler hayatımızın her alanında özellikle de çalışma hayatında bireyin sağlığını ve performansını önemli ölçüde etkilemektedir. Bu sebeple stres çalışma hayatında en önemli faktörlerden biri olarak görülmekte olup, stresle baş etmek çok önemli bir durum olarak gözükmektedir. Çalışma hayatı içerisinde stresten kaçınmanın zor olduğunu ve stresin çalışma hayatı içerisinde verimliliği ve performansı etkileyebilmektedir.

Bu doğrultuda stres kaynakları ve stresle baş etme yöntemlerine ilişkin yapılan bu çalışmada ilgili alan yazın doğrultusunda Sosyal Güvenlik Kurumu Ankara ilinde çalışan personel üzerinde anket çalışması yürütülmüştür. Elde edilen bulgulara paralel olarak ortaya çıkan önemli sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Ankete katılanların çoğunluğu evli, erkek, 36-45 yaş aralığında, lisans/lisansüstü mezunu, 4001-5000 TL arası gelire, 11-15 yıl arası mesleki tecrübeye sahip kişilerden oluşmaktadır. Stres kaynağı olarak “Pek Çok” seçeneğinin işaretlendiği değişkenler arasında “Önerilerin dikkate alınmaması”, “Dedikodunun yaygın olması” ve “Hak edilen takdiri bulamama” ilk üç sırada yer almaktadır.

Bu durumda, çalışanların önerilerinin dikkate alınmamasının da başka bir stres kaynağı olduğu ve bu durumun çalışanların iş kaybına, motivasyona ve strese sürüklenmelerine neden olacağı açıktır. Üst yöneticilerin, amirlerin çalışanları ile ara ara yapacakları görüşmelerde, toplantılarda çalışanların önerilerini, problemlerini ve sorunlarını dinlemesi ve buna göre adımların atılması hem ast kademede çalışanlar için hem de üst yöneticiler için önemli bir yarar sağlayacaktır.

Ayrıca kurum ve servis içerisinde yapılan dedikodu tehlikeli ve dışlayıcı olabilir bu da ister istemez çalışan üzerinde olumsuz etkilere neden olabilecektir. Dedikodudan kurtulabilmek her ne kadar mümkün olmasa da gün içerisinde yaşanan olayları içe atmak yerine iş hayatı dışında başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmaktır.

Katılımcıların kurum ve servis içerisinde hak edilen takdiri bulamadıklarını ve bunun sonucunda stres yaşadıkları görülmektedir. Çalışanların hak edilen takdiri bulamadıkları durumda kendilerinde motivasyon kaybına uğramalarına ve yaptıkları işin önemsiz ve değersiz olduğunu düşünmelerine neden olmaktadır. Hak edilen takdirin sağlanması adına yetkili amirin alt kademede çalışanlarına hak edilen takdiri göstermesi kişinin motivasyonunu ve iş verimliliğini arttıracak bir durum olarak görülebilir.

Ortalama değerler açısından bakıldığında ise en yüksek stres kaynakları arasında “dedikodunun yaygın olması”, “iş yükünün fazla olması”, “önerilerin dikkate alınmaması” seçenekleri ilk üç sırada yer aldığı görülmektedir.

Katılımcıların stresle baş etmek için başvurdukları yöntemler arasında “Pek Çok” seçeneğinin işaretlendiği değişkenler ise sırasıyla “Bir plan yapar onu izlerim”, “Olaylardan ders almaya çalışırım” ve “Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım” ilk üç sırada yer almıştır. Buna göre, çalışanlar stresle baş etmek adına bir plan yaparak onu izleme yoluna gittikleri söylenebilir. Bir plan yapıp onu izleme stresle baş etmek için kullanılan yöntemlerin en çok tercih edileni olarak kabul edilebilir. Ayrıca çalışanların stresi oluşturan durum hakkında birini suçlamadıkları, stresi oluşturan sorun karşısında stresle baş edebilmek için sigara kullanma yoluna gitmedikleri ve stres durumunda olumlu düşünmeye çalışarak rahatladıkları anlaşılmıştır. Ortalama değerler açısından ise çalışanların stresle baş etme yöntemleri “olaylardan ders almaya çalışma”, “bir plan yapıp onu izleme”, ve “kendini sürekli geliştirmeye çalışma” en çok tercih edilen seçenekler olmuştur.

Ayrıca anket verilerinden elde edilen sonuçlara göre kurumda çalışanlar hakkında şu sonuçlar elde edilmiştir. Çalışanlar için görev ile ilgili sorumlulukların açık olduğu, yarısından fazlası karar verme için yeterli yetkiye sahip olamadıkları, genel olarak birden fazla amire karşı sorumlu oldukları, büyük bir çoğunluğu işle ilgili kararlara katılamamakta, işyerine ulaşım konusunda zorluk yaşamamakta, iş yükünün fazla olmasından yakınmakta, geneli olarak şikâyet edilme korkusu yaşadıkları, kurum ve servis içerisindeki çalışanlar arasında rekabetin yaşandığı ve yetki ve sorumlulukların paylaşımında uyumsuzluk problemi yaşamaktadırlar.

Çalışanlar geneli itibariyle şikâyet edilme korkusu yaşadıkları görülmektedir. Şikâyet edilme korkusu nedeniyle çalışanları kendileri üzerinde stres oluşturduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca kurum ve servis içerisindeki çalışanlar arasında rekabetin yaşandığı görülmektedir. Gerek aşırı iş yükü gerekse yükselmek için, işin kaptırmamak adına sürekli çalışanlar arasında rekabet halinde olunabiliyor. Belli bir dozunda yapılan rekabetin hem çalışanlara hem de kuruma fayda sağlayacaktır. Ancak aşırıya kaçıldığında ise strese neden olacağı gibi kurum ve servis içerisindeki çalışanlarında çalışmasını kötü şekilde etkilenmesine neden olabilecektir.

5.2. Öneriler

Çalışma hayatında stres kaynaklarının olumsuzluklarının giderilebilmesi ve stresle baş edilebilmesi adına gerekli önlemlere ilişkin öneriler aşağıda belirtilmiştir.

Çalışanlar arasında ücret dengesizliğin ortadan kaldırılması, maaşlarının iyileştirilmesi, personel ihtiyacının giderilmesi, görev ile ilgili sorumlulukların açık olması nedeniyle kurum yönetmeliğinde düzenlemeler yapılması, kurum içerisinde performans değerlendirme ve terfide liyakat sistemini esas alması, herkesin kendi ilgi ve branşlarında çalışmalarının sağlanması, personelin birden fazla amire karşı sorumlu olması uygulamasına son verilmesi, kurum ve servis içerisindeki kararlara katılımının sağlanması gerekmektedir.

Ayrıca, kurum ve servis içerisindeki iletişim eksikliğinin ortadan kaldırılması, kutuplaşmalara izin vermemesi, iletişim eksikliğinin en aza indirilmesi için kurum ve servis içerisinde kısa toplantılar yapılması, servis içerisinde özel günlerde bir araya gelinmesi ve aktiviteler yapılması, kurumun etkili iletişim ve konuşma becerileri adına toplantılar ve seminerler düzenlemesi, görev dağılımında adaletsizliğin ortadan kaldırılması gerekmektedir.

Çalışanlar şikâyet edilme korkusu yaşadıklarından sürekli stres altındadırlar. Bunun ortadan kaldırılması için üst yönetici ve amirlerin çalışanlarına güvenmeli ve onlara destek olmalıdır. Kurum ve servis içerisinde çalışanlar arasındaki rekabet belli bir düzeyde kontrol edilmesi için ilgili servislerden sorumlu amirler tarafından dikkat edilmesi gerekmektedir. Çalışanlar arasındaki çatışmanın azaltılması için kurum ve servis içerisindeki iletişim sorununun çözülmesi, çalışanların hak ettikleri takdiri görebilmeleri gerekmektedir.

Önerilerin dikkate alınmadığı durumlarda çalışanlar üzerinde iş kaybına, motivasyona ve strese sürüklenmelerine neden olacaktır. Üst yöneticilerin çalışanlar ile zaman zaman yapacakları görüşmelerde, toplantılarda çalışanların önerileri, problemleri ve sorunlarının dinlemesi ve buna göre adımların atılması hem alt kademede çalışanlar hem de üst yöneticiler için önemli bir yarar sağlayacaktır. Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluğun yaşanmaması için görev, yetki ve sorumlulukların birbirine uyumlu olması gerekmektedir.

Kaynakça

- Balcı, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baltaş, Z., & Baltaş, A. (1990). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi.
- Eren, E. (2007). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E. Ve Hyun, H. H. (2011). How to design and evaluate research in education New York, NY: McGraw-Hill.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi Fakültesi Dergisi, 21(1): 91-109.
Erişim: <http://www.gefad.gazi.edu.tr/tr/download/article-file/77499>.
- Güney, S. (2007). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Nobel.
- Gürbüz, H., Doğan, R., Görmüş, E., Tokyay, G., Öztekin, D., ve Engiz, G. (2014). Kamu Çalışanlarının Stres Düzeylerinin Ölçülmesi ve Eskişehir Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 15(1):113-137. DOI: <https://doi.org/10.17494/ogusbd.81740>
- Hughes, B. & Boothroyd R. (2002). Günlük Hayatın Stresine Son. Selami Koçak (Çev.). İstanbul: Doruk.
- Kalaycı, Ş. (2009). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil.
- Karakaya, A. & Gürel, S. (2015). Kardemir A.Ş. Çalışanlarının Stres Faktörleri Algılarına Yönelik Bir Araştırma. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5 (1): 17-31. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/105619>.
- Karasar, N. (1994). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: 3A Araştırma ve Eğitim Danışmanlık Ltd.
- Kılıç, R. ve Sakallı, S. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(3): 208-237. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/202264>
- Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Gazi Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4 (3): 15-42. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28347/301329>.
- Özmutaf, N. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, 1(23): 75-81. <http://www.egejfas.org/tr/download/article-file/57592>.
- Rowshan, A. (2003). Stres Yönetimi. İstanbul: Sistem.
- Selvi, M., Erdem, Y., & Kayar, Y. (2014). Örgütsel Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları: Tekirdağ Adliyesi Örneği. Balkan Sosyal Bilimler Dergisi. 3 (6): 56-75. <http://acikerisim.nku.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/20.500.11776/1688/87-166-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Selye, H. (1997). Stres Without Distress, Teach Yourself Books, London. Hodder & Stoughton General Division.
- Tomruk, Z. (2014). Akademisyenlerde Stres Kaynakları, Stres Durumunda ve Stresle Başa Çıkma Gösterilen Davranışların İlişkisi Yakın Doğu Üniversitesi Örneği, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.