

# Maliye Çalışmaları Dergisi

## Journal of Public Finance Studies

DOI: 10.26650/mcd2021-1031134

Araştırma Makalesi / Research Article

## Üniversite Fakültelerinde İdari Mali İşler Biriminde Çalışan Personelin Yaşadığı İş Stresi

### *Opinions of Personnel Working in Administrative Financial Affairs in University Faculties on Job Stress: Case Study*

Ali KARAKUŞ<sup>1</sup> , İlhan GÜNBAIYI<sup>2</sup> 



<sup>1</sup>Bilim Uzmanı, Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Antalya, Türkiye

<sup>2</sup>Prof. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü, Antalya, Türkiye

**ORCID:** A.K. 0000-0002-0617-6010;  
İ.G. 0000-0001-7139-0200

**Corresponding author:**

Ali KARAKUŞ,  
Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,  
Antalya, Türkiye  
**E-mail:** alikarakus@akdeniz.edu.tr

**Submitted:** 09.12.2021

**Revision Requested:** 09.02.2022

**Last Revision Received:** 28.03.2022

**Accepted:** 29.03.2022

**Citation:** Karakus, A., & Gunbayi, İ. (2022). Üniversite fakültelerinde idari mali işler biriminde çalışan personelin yaşadığı iş stresi *Maliye Çalışmaları Dergisi-Journal of Public Finance Studies*, 2022; 67: 117-137. <https://doi.org/10.26650/mcd2021-1031134>

#### öz

Yaşamış olduğumuz dönemde, insan yaşamı gerek teknolojik olsun gerek sosyo-kültürel olarak birçok değişime uğramıştır. Bu değişen yaşam, kişileri hem olumlu hem olumsuz olarak etkilemiştir. Olumsuz yönde etkilenen insan stresli bir yapıya bürünmüş, yaşamının her anında kaygı ile yaşayarak, bu sorunla baş etme yöntemlerini öğrenip araştırarak en az şekilde etkilenmeye çalışmıştır. Özellikle çalışma ortamında birçok sebepten dolayı daha fazla görülen stres, yapılan işin niteliğine göre kaygı düzeyini artırmıştır. Fakültelerin idari mali işler biriminde çalışan personeller arasındaki anlaşmazlıklar, çalışma ortamından kaynaklanan sebepler, çalışanların amirleri ile yaşamış oldukları anlaşmazlıklar ve en önemlisi işin hatalı yapılması sonucunda çalışanlara yansıtılan parasal cezalar, idari ve adli soruşturmalar kişiler üzerinde baskı oluşturarak stres yaratmaktadır. Yansıtılan para cezalarının sehven düzeltilme gibi bir durumu olmaması ve yapılan soruşturmaların maddi konular olması sebebiyle yüz kızartıcı suçlarla karşı karşıya kalınması yaşanan stresin büyüklüğünü daha net bir şekilde ortaya koymaktadır. Yapılan bu çalışmadaki amaç, idari mali işler biriminde çalışan personellerin yaşamış oldukları iş stresini neye benzettiklerini, nasıl etkilendiklerini ve bu stres yapıcılarla başa çıkma yöntemlerini minimum görüşmeler yapılarak anlaşılmasıdır. Bu görüşmeler sonucunda hizmet içi eğitimlerin daha sık yapılması gerektiği, sehven yapılan hatalı işlemler sonucu gelen idari para cezalarına karşılık çözüm önerilerinin sunulması ve idari mali işler biriminde çalışacak kalifiye eleman ihtiyacının olduğu ön görülmüştür. Daha önce fakültelerde çalışan idari mali işler personellerine yönelik benzeri bir çalışma yapılmamış olması sebebiyle, literatüre kazandırılmak istenmiştir. Nitel bir araştırma olan çalışmamız betimsel tek durum desenli yöntem kullanılarak araştırılmıştır. Araştırmanın evrenini 2020-2021 yılları içerisinde Akdeniz Üniversitesi sınırları içerisinde yer alan fakültelerin idari mali işler biriminde çalışan 12 gönüllü personelle yapılmıştır. Yapılan bu görüşmeler sonucunda elde edilen bulgular, stresin kişiler üzerinde bedenen ve ruhen baskılar yarattığı ve bu etkilerden kurtulabilmek için farklı yöntemlere



başvurdukları görülmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılarak, içerik analizi yapıp elde edilen sonuçlar betimsel bir anlatımla doğrudan aktarılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Stres, psikolojik, fizyolojik, betimsel, nitel

#### **ABSTRACT**

Human life has undergone many recent changes, technologically and socio-culturally. These life changes have affected people both positively and negatively. Those affected negatively have suffered stress and have attempted to limit that stress to control everyday anxiety by researching developmental methods of coping with those problems. Stress, common in the workplace for many reasons, increases the level of anxiety according to the nature of the job. Disputes among personnel in the administrative financial affairs units of university faculties, the reasons for those disputes that arise from the work environment, the disagreements that employees have had with their supervisors, and most importantly, monetary penalties imposed upon these employees because of errors in doing their work, have, according to administrative and judicial investigations, created stress on the individuals involved. The fact that the fines charged have not been inadvertently rectified, that the investigations concern material issues, and that these individuals are accused of disgraceful crimes reveals even more clearly the magnitude of the stress they have experienced. This study aims to understand how the personnel working in the administrative financial affairs units experienced that stress, how they were affected by it, and their methods for coping with these stressors. The authors investigated these issues through interviews with administrative staff. The authors believe that there was an obvious need for qualified personnel to work in administrative financial affairs units and a concomitant need for solutions to the issue of administrative fines. Since there had been no previous similar study of administrative and financial affairs personnel working in faculties before, the authors believed it would significantly contribute to the literature. This paper represents qualitative research with a descriptive holistic case design. The research population consisted of 12 volunteer personnel working in the administrative financial affairs units of the faculties within Akdeniz University between 2020 and 2021. Using semi-structured interviews, authors performed content analysis, and the results were directly conveyed in a descriptive narrative manner. Findings obtained from the interviews demonstrated that the ongoing stress created diverse physical and mental pressures on the subjects. Those interviewed reported various methods of alleviating these effects.

**Keywords:** Stress, psychological, physiological, descriptive, qualitative

#### **EXTENDED ABSTRACT**

Stress, the most common disease of the current era, has affected many people of all ages. Stress, encountered at every stage of life, causes physical and psychological disease. Today, human life, subject to constant change, creates psychological and economic pressure on those struggling to keep up with the changes, which results in stress.

Every person suffers unique causes and symptoms of stress. For some, any given situation is normal and ordinary, while for others, the same situation can be a cause of stress. Of course, some situations can be shown as a common cause of stress for virtually everyone who experiences them.

When we examine the factors that cause stress in working life, we see that one of the most important features of the job, among all environmental and physical factors, is the relationship between employees and their motivation. As a consequence of stress, many psychological and physical diseases occur in people, negatively affecting their performance in the working environment and causing behavioral disorders.

Although stress is often experienced as a negative, it can also act as a stimulant and stimulate important human responses in situations of difficulty and change. While healthy anxiety may increase the ability to work, excessive pressure and strain can be distressing and cause loss of motivation and deterioration of health.

When dealing with stress, there are no common methods of analysis that will apply to everyone. Every individual has a clear tolerable level of exposure to stress. Therefore, individuals should endeavor to find and implement methods suitable for their own lives and take their stress management into their own hands.

In this study, we investigated their sources of stress and how they coped with that stress. In this descriptive case study with a qualitative holistic single-case design, the authors created semi-structured open-ended problem sentences and conducted recorded interviews with the participants. The data obtained from the interviews and accompanying document review were first coded and themes determined between these codes. The researcher then interpreted the findings obtained as a result of the themes.

As a result of the interviews performed in this study, the authors concluded that annual periodic in-service training should be given to financial affairs employees or during process changes. Such training would enable these personnel to progress more confidently and carry out their work with fewer errors. Even though they are in different faculties, these employees often strive to overcome their ongoing problems by communicating with one another in a team spirit. In addition, the authors found that the number of qualified personnel desiring to work in this field in faculties is very low due to the acknowledged stressful work environment in the field of financial affairs.

It is clearly impossible to eliminate stress completely. However, employees should attempt to maintain their stress at the lowest level possible in their particular situation and the conditions of their job. Further, they should aim to learn effective coping methods for stress and try to minimize the negative effects of stress on their work life. It is difficult to eliminate the factors that cause stress in business life but managing them is possible. People are not necessarily affected in similar ways by the stress they experience because of differences in their character. Nonetheless, the data argue that some stress is essential to maintain and increase the quality of an individual's work.

Based on the research findings, the authors make the following suggestions: (1) In order to reduce the stress of financial affairs employees resulting from the imposition of administrative fines, an additional compensation payment might be made in their salaries. (2) The acceptable margin of error in the work of this personnel could be minimized by providing a calmer and better equipped environment to reduce distraction by improving the working environment. (3) The number of trained financial affairs employees should be increased. (4) Faculty administration should regularly communicate with financial affairs personnel and support them in obtaining information about the various transactions to better understand these employees and the work performed by them.

## 1. Giriş

Çalışma hayatında insanları olumlu ya da olumsuz olarak birçok konuda etkileyen stres, zamanla hayatın bir parçası olup psikolojik ve fizyolojik etkiler bırakmıştır. Bu çalışmada fakültelerin idari mali işler biriminde çalışan personellerin yaşamış olduğu iş stresi, strese sebep olan nedenler ve bu yaşanan stresle nasıl başa çıktıklarına dair görüşmeler yapılmıştır. Bu çalışmanın önemi; fakültelerin idari ve mali işler biriminde çalışan personellerin yapmış oldukları işler ve almış oldukları sorumluluklardan dolayı, özel ve iş hayatlarında olumlu ya da olumsuz etkilerini belirleyip iyileştirilmesi yönünde yapılacak çalışmaları kapsamlı bir şekilde gün yüzüne çıkarmak ve literatüre kazandırmaktır. Böylece sağlıklı iş ortamı oluşturularak, iş yerinde çalışanın iş verimini artırıp ruh ve beden sağlığını korumaktır. Bunun sonucunda da çalışanın hem ideal çalışma ortamını sağlamak hem de hatalı işlemler sonucu karşı karşıya kalacağı idari para cezaları ve soruşturma gibi olumsuzlukları ortaya koymaktır.

## 2. Stresin Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Günümüzün en yaygın hastalığı olan stres küçükten büyüğe birçok insanı etkisi altına almış bulunmaktadır. Değişim içerisinde olan insan yaşamı, hayatını etkileyen bu değişimlere ayak uydurmaya çalışırken ruhsal ve ekonomik olarak baskı altında kaldığından dolayı, stresi ortaya çıkarmaktadır. Hayatın her safhasında karşımıza çıkan stres bedensel veya psikolojik hastalıklara sebep olmaktadır.

Stres; yaşam süreci boyunca birey ve toplumların sıklıkla karşılaştıkları en önemli ruhsal sorundur. Bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlığını, sosyo-kültürel hayat içerisinde yaşam kalitesini derinden etkileyen sosyal bir sorun olarak ifade edebiliriz (Korkmaz ve Ceylan, 2012, s. 314). Uzmanlar stresi, insan vücudunun stres yapıcılara karşı göstermiş olduğu tepkimeler olarak tanımlar. Stresle ilgili yapılan araştırmalarda insan davranışı olarak ele alınmış ve temel olarak “distress-yıkıcı stres” üzerinde durulmuştur. Sonuç olarak bir grup bireylerin stres karşısında güçsüz duruma düşüp ciddi hastalıklara yakalanmalarına sebep olduğu bazı gruplarda ise performans artıran bir etki “eustress-yapıcı stres” olmuştur (Aydın, 2008, s. 3).

Stres, canlının beden ve ruhen sınırlarının zorlanması durumunda ortaya çıkmaktadır. Bu zorlamalar sonucunda canlı kendini savunmaya alır ve tepkisini ortaya koyar. Bu tepkisel özellik “Savaş ve Kaç” cevabının ortaya çıkmasıdır. Baskı durumunda savunamayacağını anladığında uzaklaşmaya başlar. Savunabileceğini inandığında savaşır ve gelişen bu duruma uyum sağlamaya başlar (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 25). Bu uyum sürecinde insanlarda fizyolojik ve psikolojik kalıcı sağlık sorunlarına da sebep olabilmektedir.

Lamberton ve Minor’a (1995) göre stresin belirtilerinden sonra, strese alışma aşaması söz konusudur. Strese sebep olan etkenlere uyum sağlanırsa her şey normale döner. Bu dönemde kaybedilen güç yeniden kazanılmaya çalışılır. Bu evrede sinir sistemi hala aktif durumdadır, ancak belirtilerin görüldüğü dönemdeki kadar üst düzeyde değildir. Stresle ilgili yapılan savaş kazanıldığı anda parasempatik sinir sistemi faaliyete geçmeye başlar. Kalp ritmi, tansiyon ve solunum düzene girer, kas gerilimi azalır (aktaran Aydın, 2008, s. 3).

Selye, stresi, kişiyi etkileyen uyarıcı olarak görmüştür. 1950 yılında yapmış olduğu bir araştırmada stresi, organizmanın bulunmuş olduğu çevreye karşı almış olduğu bir durum olarak tanımlamıştır. Bu araştırmada sonucunda Selye, stres stresör terimlerini ön plana çıkarmış, kişilerde birtakım tepkiler yaratan çevresel uyarıcıyı stresör, kişilerin bu tür uyarıcılara göstermiş olduğu tepkiye de stres demiştir (Selye, 1974, s. 28). “Stres” Latince’den türemiş ve İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir. İnsanların yaşamış oldukları ve canlılarla ilgili durumu tanımlamada

kullanılan bir terim olmadan önce, fizik ve mühendislik alanında kullanılmıştır. “Stres” Latince’de “Estrictia”, eski Fransızca’da “Estrece” kelimelerinden gelir. 17. yy’da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmış, 18 ve 19. yy’larda yüklenen anlam değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik kullanılmıştır. Buradan da anlaşılacağı üzere stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile şeklinin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 419). Günümüzde stresi iki farklı şekilde tanımlayabiliriz. Bu tanımlardan birincisi kişinin çevresiyle olan ilişkilerini tanımlar, diğer bir tanımda ise dış etkenlerden gelen sistem ya da etkiye organizmanın verdiği tepkiyi ele alarak yapılan tanımlardır (Aydın, 2008, s. 3).

### 3. Stresin Belirtileri

Her insanın kendine özgü stres sebepleri ve belirtileri vardır. Kimi insanlar için yaşanan durum normal görülürken başkası için stres sebebi olabilir. Tabi bazı durumlar ortak stres sebebi olarak da gösterilebilir.

Strese karşı verilen tepkiler uzadıkça kronik rahatsızlıkların oluşumuna sebep olur. Stresin sık ve yoğun olması bu hastalıkların oluşumunu hızlandırır. Bu hastalıklar kalp ve solunum rahatsızlıkları gibi fiziksel hastalıklar olduğu gibi, psikolojik rahatsızlıklarda olabilir. İnsanların çevresel ve zihinsel olarak davranışları stres karşısında psikolojik etki olarak kabul etme, geri durma, panik ve korku, bunalım gibi sorunlar oluşabilir. Bunlardan başka dikkat dağınıklığı, konu üzerinde yoğunlaşamama unutkanlık ve takıntılı düşünceler zihinsel sorunlardan bazılarıdır. Anlaşılacağı üzere stresler, farklı durumlarda ortaya çıkarak sorunlarla insanların verimliliğini azaltır, hayat zevkini düşürür ve yakın çevresiyle olan ilişkileri zedeler (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 33).

Baltaşlara göre bireyin stres altında olduğunu gösteren temel belirtiler şunlardır; rahatlıkla ve-rilebilen kararlarda, daha sonra karar vermede güçlük çekilmesi, kişi kendi içerisinde olumsuz duygulara kapılması, davranış biçimlerinde önemli değişiklikler, iyi olanı değil, garanti olanı seçmek, olumsuz durumlarda ortaya çıkan öfke, düşmanlık ve kızgınlık dalgaları, zararlı alışkanlıklara eğiliminin artması, kişisel hata ve başarısızlıkları sürekli düşünmek, fazla hayal kurup, sık sık düşüncelere dalıp gitmek, çevresindeki kişilere aşırı güven ya da güvensizlik, olması gerekenden daha titiz ve daha fazla çalışmak, konuşma ve yazıda net olamama ve kopukluk, görel olarak önemsiz konularda aşırı panik ya da gerçek sorunlar karşısında ilgisizlik ve aldırış etmemek, sağlığa aşırı ilgi, uyku dengesizliği, ölme isteği ve intihar etme düşüncesi (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 35).

### 4. İş Stresi ve Çalışma Performansına Etkisi

Birleşmiş milletlerin çalışma yaşamındaki uzman bir kuruluşu olan Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) 28.04.2003 tarihinden itibaren dünya işçi/çalışan sağlığı ve güvenliği günü olarak ilan edilmiştir. Her sene önem arz eden bir konuyu Uluslararası toplumun gündemine getirmeyi sağladı. 2016 yılında gündemindeki konu ise iş verilerinde stres oldu. Sunmuş olduğu bildirisinde stresin genel tanımlamasını yaparak; farklı ülke ve bölgelerde yapmış olduğu çalışmalarda işe bağlı stresin ve sebep olduğu hastalıkların giderek çoğaldığını bildirdi. Buna örnek verecek olursak Avrupa ülkelerinde 40 milyon çalışanın stresle ve buna bağlı hastalıklarla mücadele ettiği vurgulandı. Ayrıca yapılan araştırmada işe gelememe sebeplerinin 5. ve 6 sırasını iş stresi ve buna bağlı hastalık olduğu bildirilmiştir (Akkurt, 2016).

İş hayatında yaşanan işçi-işveren arası rekabet ekonomideki belirsiz ve güvensiz durum iş hayatında strese sebep olan faktörlerdendir. Yaşanılan bu stres çalışanların verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanlar arası ve yöneticilerle olan çatışmalar, iş yükünün fazla olması

çevresel desteğin az oluşu, beklentilerin belirsizliği ve zaman baskısı da olabilir. Ayrıca çalışanların yapılması gereken işler konusunda gerekli eğitimlerin verilmemesi bazı işlerde yeteneklerinin etkisiz olması strese sebep olabileceği düşüncesindedir (İştar, 2012, s. 2). Çalışma hayatında strese sebep olan faktörlere bakıldığında en önemlisi yapılan işin özelliği, çevresel ve fiziksel etkenler ve çalışanlar arası ilişkiler ve motivasyon olduğu görülmektedir (Şenyiğit, 2004, s. 103). Strese bağlı olarak kişilerde psikolojik ve fiziksel birçok hastalıkların ortaya çıkmakta ve bunlar çalışma ortamında performansı olumsuz yönde etkilenmesine ve davranış bozukluklarına neden olmaktadır (Ünal, 1999, s. 365).

Çalışma ortamına bağlı stres sebepleri içerisinde fazla iş yükü altında çalışmanın önemi büyüktür. Fazla iş yükü niteliksel ve niceliksel olabilir. Niceliksel iş yükü hem psikolojik hem fiziksel olarak iş yerinde güçlü stres etmenidir. Belli bir zamana kadar yetişmesi gereken işler bağımsız bir stres kaynağıdır. Yoğun iş yükü altında çalışan bir kişi yanında pasif durumda çalışan birinin olması psikolojisini bozabilmektedir. Kaza olabilme riski, sağlık açısından tehlikeler ayrıca birer stres kaynağıdır (İştar, 2012, s. 4). Bir iş yerinde çalışma ortamı çalışanları tatmin etmiyorsa çalışanlar fiziksel ve ruhsal açıdan olumsuz etkilenir. Yaşanmış olan bu durum kişilerin kendilerini olumsuz algılamasına yersiz davranışlarda bulunmasına ve kurumdan yararlananlarda sorunlar yaşamasına sebep olabilmektedir (Aktaş, 2001, s. 26).

Çalışma dünyasında kişileri kaygılandıran, gücendiren, paniğe kapılmasına neden olan, gelecek beklentilerin de olumsuz düşüncelere sevk eder. İkili ilişkilerde kavgalara sürükleyici iş yeri olanaklarının yanında, kişinin beden sağlığını tehdit eden çalışma koşulları, yapılan işlerde bitkinlik ve isteksizlik gibi olumsuz tepkilere sebep olan tüm faktörler organik ve psikolojik zedelenmelere neden olur. Çalışan kişilerin stresle karşı karşıya kalması kaçınılmazdır. Çalışma ortamında sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesi kaliteli hizmetin verilebilmesi ve verimli çalışma koşullarının oluşturulabilmesi karmaşık örgüt kültürlerinde, stresin kişisel ve örgütsel sebeplerin araştırılıp, anlaşılmasına bağlıdır. Bu nedenle stres insan sağlığını ve çalışma verimliliğini olumsuz etkileyebilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, s. 15).

Bir ekibin başarılı olabilmesi için önemli şartlardan biri çalışanların işini sevmesidir. Çalışma isteği yok olmuş çalışanlarda oluşan bir ekip den verim beklemek yanlıştır. Bu tarz çalışanlar işini aksatmakta, fazla hata yapmakta, başka birimlerde çalışmayı istemekte ve sorumsuz takılmaktadır. Çalışma arkadaşları ile ilişkileri azalmakta ve anlaşmazlıklar çoğalmaktadır. Bu durum ekip içerisinde stres yaratmakta olup giderek büyümektedir. Yaşanılan bu stres kısır döngüye sebep olup verimsizleştirmektedir (Aksoy ve Kutluca, 2005, s. 458).

## 5. Olumlu ve Olumsuz Stres

Şu bir gerçek ki, sağlıklı yaşamak için “stresi olmayan bir hayat dileyerek”, stresin zararlarından ve olabilecek tehlikelerden uzak duramayız. Çünkü strese sebep olan pek çok şey hayatın her anında var olduğu gibi, var olan bu stres yapıcılarının bazıları başarı için gerekli olan dinamizmin ve gelişmenin sebebidir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 226). Stresten olumlu ya da olumsuz etkilenmek, çoğu zaman kişinin kendisine bağlıdır. Çünkü stresin etkisi, kişiyi psikolojik ve bedenen rahatsız eden bir unsur olabildiği gibi, yaşamın zorluklarıyla başa çıkabilme, enerji veren bir güç de olabilir (Kaba, 2019, s. 63). Aktaş’a göre kişiyi motive eden ve faaliyete geçiren olumlu bir özelliğinden de bahsedebiliriz. Stresin olumlu tarafı seviyesiyle ilgilidir. Yaşanılan bu stres kişiyi daha hazır ve daha yeterli hale getirmeye yönelir (Aktaş, 2001, s. 26).

Stres çoğu zaman olumsuzluk olarak ifade edilse de aynı zamanda uyarıcı olabileceği, zorlanma ve değişim durumlarında önemli bir insan tepkisi olarak görev alabilmektedir. Belirtildiği

gibi sağlıklı kaygı çalışma gücünü artırırken, aşırı baskı zorlanmalar üzücü olabilir ve iş gücünün kayıp edilmesine sağlığın bozulmasına sebep olabilir (Ünal, 1999, s. 365).

Cüceloğlu'na göre stres çalışılan her durumda olumsuz etki değildir. Başarı elde edilmek isteniyorsa için azda olsa stres gereklidir. Fakat çatışmaya yol açan iş ortamındaki stres faktörlerinin azaltılması veya yok edilmesi gerekmektedir. Buda gösteriyor ki stresin her durumda olumsuz olduğu görüşü doğru değildir. Diğer bir ifadeyle stresi zihinsel, fiziksel ve duygusal kaynaklarımızı yok eden psikolojik bir durum olarak görürüz ki bu genellikle stres konusunda yetersiz bilgimizden kaynaklanır. Stres sınırını aşmış, fazla bir stresin insanlar için pozitif yanları yoktur ve çeşitli psikolojik ve fiziksel hastalıklara neden olur. Ancak stres sınırı ve pozitif stres seviyesinin varlığı da hafife alınmamalıdır. Kişiden kişiye değişen olumlu seviyedeki stres etkin bir işleyiş için gerekli olan bireyin içinde var olan enerjisinin ortaya çıkmasının en önemli aracıdır. Kontrol edilebilen ve stres sınırını aşmayan koordine edilebilir bir stres bireyde var olan yeteneklerin açığa çıkmasında katalizör bir etkisi yapar (Aytekin, 2009, s. 3).

### 6. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Bireyin yaşamış olduğu stres anında, insan vücudu istem dışı tepki vermeye başlar; kalp ve nefes fonksiyonları hızlanır, kas kasmaları başlar ve terler. Kısacası vücuda, savunma hali başlar. Bu savunma haliyle yani stresle baş edebilmek mümkündür. Kişinin yaşamış olduğu stresin büyük bir kısmı, olayın veya durumun kendisinde değil o olaya veya duruma yüklediği anlamdadır (Kaba, 2019, s. 63).

Sınırları belirlenerek ölçütlerine dikkat edilen stresin, kişiler üzerinde bedensel, psikolojik ve davranışsal açıdan sorun olarak görülmediği normal karşılandığı görülmüştür. Stresin sınırlarını belirlemek ve aynı zamanda stresle baş edebilmek veya stres yönetimi anlamına gelmektedir (İştar, 2012, s. 18). Stresle başa çıkma kişinin kendi içinden veya çevresinden gelen baskılar sonucu vermiş olduğu mücadeledir. Çoğu kişiler stresle başa çıkabilmek adına olumsuz yöntemlere (alkol, sigara kafein alma, aşırı yeme v.) başvurmaktadır. Bu yöntemler vücuda zarar verip daha fazla strese yol açabilmektedir. Daha yapıcı başa çıkabilme yöntemleri beden ve ruh sağlığı için daha olumlu etkilere sahiptir. Bu etkiler; fiziksel egzersizler, aile ve arkadaşlarla olan sosyal gruplar, tatil, hobiler ve danışmanlık faktörlerini sayabiliriz (Örücü, 2021, s. 13). Stresle baş edilirken herkes için geçerli olan ortak bir çözümleme şekli yoktur. Her bireyin strese maruz kalan açık bir noktası vardır. Bundan dolayı kişiler kendi yapılarına uygun yöntemler bulup deneyerek kendi stres yönetimlerini ellerine almalıdır (Güçlü, 2001, s. 91). Baltaş'a göre kişiler stresle baş edebilmede stres yaratan durumlardan kaçma, duygu ve düşüncelerini paylaşmak, rahatlama tekniklerini kullanma kendini güçsüz hissettiği durumlarda kişilere güçsüzlüğünü belli etmemeye çalışma, güçlü olma, dua etme yöntemlerini yaygın kullanmaktadırlar (Ünal, 1999, s. 365). Quick ve ark. (1998) yapmış oldukları araştırmada iş yerinde stres önleyici stratejiler olarak belirtilenler şunlardır; yapılacak işin ve görev dağılımlarının yeniden planlanması, görev analizi, amaç belirleme, kariyer gelişimi, ortak düşünceye saygı duyan yönetim anlayışı, çalışma ortamının düzenlenmesi, çevre desteğinin artırılması, (Quick, Quick ve Nelson, 1998, s. 20).

### 7. Araştırmanın Modeli

Araştırma nitel bütüncül tek durum desenli betimsel bir durum çalışmasıdır. Nitel desenli bir araştırma olan bu araştırmanın paradigması yorumlayıcıdır, çünkü yorumlayıcı paradigma nicel araştırmalardan farklı olarak hipoteze dayalı öngörme, kontrol, ölçme ve kanıtlamaktan ziyade bireylerin öznel ve öznel arası görüşlerini anlamaya ve yorumlamaya dayanır ve ontolojik ola-

rak da hermenötiktir (Gunbayi ve Sorm, 2018, s. 61). Bromley'e (1986) göre durum çalışması araştırmalarının hepsi, aynı dikkat çekici özellikle başlar: bir tek durumu veya daha çok durumu detaylı bir şekilde incelemeler yaparak anlamlandırarak ortaya çıkarma isteğidir (Yin, 2017, s. 4). Dönemsel bir olgu konusunda kendi gerçekleri bağlamında özellikle olgu ve türler arasındaki sınırlar net bir şekilde belli değilken yapılan ampirik bir sorgulamadır (Yin, 2017, s. 4). Yakınlık, ortamdaki davranışı ve anlamı konusunda yeni bilgilerin öğrenilmesine dayalı, önemli ve derinlemesine anlamaya çalışarak, durumları anlaşılır bir şekilde irdeleyerek ortaya çıkarmayı amaçlar. Durum çalışması araştırması diğer özelliklerine göre, bağlamı ve araştırılan durum ve durumlarla olan ilişkisi, karmaşık olan koşulların durum ve durumlarını anlamının ayrılmaz bir parçası olduğunu varsayar (Yin, 2017, s. 4).

Durumlar farklı şekillerde karşımıza çıkabilir. Şahıs, kurum ve bir grup ortamı çalışma yapılabilecek durumlar için örnek oluşturabilir. Durum çalışmaları hem nicel hem de nitel çalışmalarla yapılabilir. Bu tür iki çalışmanın amacı da yapılan araştırmaya ilişkin sonuçları ortaya koymaktır. Nitel durum çalışmasının en belirgin özelliği bir veya birçok durumun derinlemesine incelenmesidir. Durum çalışmasına etki eden faktörler (ortam, bireyler, olaylar, süreçler, vb.) bir bütün halinde araştırılır. Araştırmada durumu nasıl etkilediği ve durumdan nasıl etkilendiği odak noktasıdır. Çalışma yapılan durum üzerinde meydana gelen değişiklikler ve yaşanan süreçler önem arz ediyorsa uzun soluklu bir çalışma söz konusu olabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 73). Shuttleworth' (2008) göre durum yapılan araştırmanın nasıl yönetileceğinin ve veri toplama sürecinin koordine ederek ve tasarlanması önemlidir (Ozan Leymun, Odabaşı ve Kabakçı Yurdakul, 2017, s. 373-374). Yin (2014) durum çalışma aşamalarını şekildeki gibi tanımlamaktadır (Ozan Leymun, Odabaşı ve Kabakçı Yurdakul, 2017, s. 373-374).

### Şekil 1: Durum Çalışması Süreci

Planlama → Tasarlama → Hazırlık → Toplama → Analiz → Paylaşma

Durum çalışması sürecinde ilk adım planlama aşamasıdır. Bu basamakta sorular oluşturulur, durum çalışmasının bu çalışma için uygunluğu gözden geçirilerek karar verilir, uygunsa gerekçeler belirtilir. Daha sonra ise sınırlılıkları ve üstünlükleri belirlenmektedir. Planlamadan sonraki tasarım aşamasında durum türüne karar verilerek bu türe uygun analiz birimleri ya da durumlar belirlenir. Sonraki aşamada ise hazırlıklar yapılır. Araştırmacının becerileri kontrol edilerek eğitim verilir. Durum çalışması protokolü belirlenir. Birey veya kurumlardan gerekli izinler alınır. İzinler alındıktan sonra pilot çalışma yapılarak hazırlık aşaması tamamlanır. Bir sonraki aşama olan toplama aşamasında ise durum çalışması protokolünü uygulayarak, birden fazla kaynaktan, birden fazla yöntemle veri toplanmaktadır. Araştırmacı veri çeşitlenmesi yaparak bunların kanıtlanabilirliğini kaynak altına almaktadır. Bir sonraki aşama olan analiz aşamasında ise analizler yapılarak yapılan analizlerin ispatlanabilir olabilmesi için karşıt görüşler toplanır, objektif ve nesnel bulgular sunmak için kendi yorumlarından ayırarak sunmaya çalışır. Son olarak paylaşma aşamasında sonuçlar kanıtları ile sunulmaktadır. Sunulan bulgularda araştırmaya katılanların gizliliğinin korunması esas alınmaktadır (Ozan Leymun, Odabaşı ve Kabakçı Yurdakul, 2017, s. 373-374).



## 8. Veri Analizi

Durum çalışmaları kişiyi ya da konuyu durum olarak ele alıp çalışmaktadır. Yapılan bu çalışmalar psikolojide insan davranışlarıyla ilgili alan yazılarına büyük katkılar sağlamaktadır. Ayrıca bireyin durumları, eğitim ve yönetim gibi diğer alanlarında ayrılmaz bir parçasıdır (Yin, 2017, s. 51).

Yapılan durum çalışmalarında birçok veri toplama yöntemi kullanılmaktadır. Kullanılan veri analizleriyle yapılan araştırmaları teyit ederek güvenilir sonuçlar elde edilebilir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler birbirinden farklı olacağı için genelleme yapılabilmesi söz konusu değildir. Nitel araştırmalarda durum çalışması sık kullanılan bir yaklaşımdır. Durum çalışmalarında tekli durum ve çoklu durum çalışmaları gibi çalışmalar yapılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 73-74).

Veri analizi nitel araştırmalarda çeşitlilik, yaratıcılık ve esneklik anlamına gelmektedir. Nitel araştırmalar kendi içerisinde birtakım özellikler taşımakta olup, veri analizi yöntemi de bazı yeni yaklaşımlar gerektirir. Bu sebeple araştırmanın veya toplanan verilerin özelliklerinden yola çıkarak kullanılmakta olan veri analiz yöntemlerini gözden geçirerek yapmış olduğu araştırmasına bir veri analiz yöntemi geliştirmelidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 237). Betimsel durum çalışması geçmişten bugüne en çok kullanılan durum çalışmasından biridir. Bu çalışmalar yaşanan bir durumun sosyal yaşamına çeşitli yaklaşımlarla olayların iç yüzünü anlaşılmasını sağlayabilir (Yin, 2017, s. 49).

Betimsel durum çalışmasına göre elde edilen veriler belirlenmiş olan temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Elde edilen veriler soruların ortaya koymuş olduğu temalara göre düzenleme yapılabileceği gibi görüşme veya gözlem sürecinde kullanılan sorular veta gözlemlere göre de aktarılabilir. Görüşülen ya da gözlemlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtabilmek için doğrudan alıntılara sık sık yer verilir. Bu analizdeki amaç elde edilen verileri düzenleyerek ve yorumlayarak okuyucuya sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda elde edilen veriler sistematik ve net bir biçimde betimlenir. Yapılan bu betimlemeler neden sonuç ilişkisi içerisinde incelenerek açıklanarak yorumlanır. Ortaya çıkan sonucun ilişkilendirilmesi anlamlandırılması ve ileriye yönelik tahminlerde bulunulması araştırmacının katacağı yorumun boyutuna bağlıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 240).

Nitel bütüncül tek durum desenli betimsel bir durum çalışması olan araştırmamızda; Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne verilen dilekçe ile Enstitü aracılığıyla Fakülterele yazılan onay yazıları sonucu görüşme onayı alınmış, katılımcı izin formu düzenlenerek, yarı yapılandırılmış açık uçlu problem cümleleri oluşturulup katılımcılarla minimum 15'er dakikalık kayıtlar alınarak görüşmeler yapılmıştır. Ses kaydı yapmaktaki amaç; görüşmede ortaya çıkacak verileri daha doğru analiz ederek zaman kazanabilmek içindir. Ses kayıt cihazının kullanımı için katılımcılardan izin alınmıştır. Görüşmeler araştırmacı tarafından yönetilerek, görüşmelerde katılımcılara zaman kısıtlaması uygulanmamış olup katılımcılara bu bilgi aktarılmıştır. Sorulan sorulara katılımcıların doğru ve gerçek cevaplar verebilmesi için görüşme yapılan personellere verilen cevapların gizli tutulacağı, isimlerin açıklanmayacağı, cevapların yüksek lisans tezi için kullanılacağı ve üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı bilgisi verilmiştir. Bu nedenle görüşme sakın bir yapıda ilerlemiş, araştırmacı ve araştırmaya katılan personeller arasında güven ortamı oluşmuştur. Ses kayıt cihazındaki bu görüşmeler daha sonra Word ortamında metne çevrilmiştir.

Görüşme kayıtları ve doküman incelemesinin ardından elde edilen veriler ilk olarak kodlanmış ve bu kodlar arasındaki temalar belirlenmiştir. Bu aşamada nitel veri analizi paket programı NVIVO 10 kullanılarak (Kelle, 1995, s. 33) veriler analiz edilmiştir. Temalar sonucunda elde edilen bulgular araştırmacı tarafından yorumlanmıştır. Araştırmaya katılan personellerin isimleri gizli tutulacağı beyanından dolayı araştırmacı isimleri yerine yapılan kodlamalar kullanılmıştır. Araştırma içinde yapılan kodlamalar aşağıda belirtilmiştir.

- Araştırmaya katılan 1. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 2. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 3. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 4. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 5. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 6. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 7. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 8. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 9. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 10. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 11. fakülte idari mali işler personeli
- Araştırmaya katılan 12. fakülte idari mali işler personeli

## 9. Bulgular

### 9.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın birinci alt problemi olan “İdari Mali İşler Personeli Olarak İş Stresini Nasıl Tanımlarsınız?” sorusuna ilişkin görüşlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgular İdari Para Cezası, İş Kolları Değişikliği, Günlü Süreli İşlemler şeklinde alt temalar altında temalandırılarak, aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 1: Katılımcıların İş Stresine İlişkin Görüşleri ile İlgili Temaların Dağılımı**

İş Stresi Alt Temaları	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	Kİ	KJ	KK
Soruşturma ve İdari Para Cezası		√	√	√		√	√	√		√	√	√
İş Kolları Değişikliği		√					√		√			
Günlü Süreli İşlemler		√	√	√			√	√		√	√	
Yalnızlık ve Yetersizlik			√		√	√						√

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcılara göre iş stresi nedir diye sorulduğunda; İdari Para Cezası cevabını veren 9 kişi ile ilk sırada yer almaktadır. İş Kolları Değişikliği 3, Günlü Süreli İşlemler 7 ve Yalnızlık ve Yetersizlik 4 cevapları yer almaktadır.

Katılımcıların İş Stresine ilişkin vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir;

“ ... Yaptığımız işler açısından cezai yaptırımları olan günlük ivedi işler zamanında yapılmadığında maddi olarak bize cezai yaptırımları olan işlerimiz var. Ve bu yaptığımız işi stresli hale getiriyor... “(KB 1, 1)

“... Benim için tabii ki işin içerisine stres girdiği zaman stres nasıl tanımlarsınız dediğiniz zaman; olumsuz giden bir süreç vardır, işin içerisinde bunların çok ciddi derecede eksi durumları vardır. İş soruşturmaya kadar gidebilir, idari para cezasına kadar gidebilir bunlar ciddi konulardır. İşin içerisinde mali konular olduğu zaman ciddi derecede dikkat edilmesi gerekir ve stres anlamında çok yoğun bir şekilde stres altında kalıyoruz... “(KC 1, 1)

“... İdari mali işler personelinin en büyük iş stresi maddi cezalardan kaynaklı olan yaptırımlar ve bunun akabinde meydana gelen soruşturmalar, örnek olarak vermemiz gerekirse; maaşlardan sonra düzenli olarak yapılan kesenekler günlük süreli evraklardır. Maaşlar yapıldıktan sonraki 10 gün içerisinde bildirimini yapıp, kontrolünü yapıp, sisteme yükleyip üst yazı ile göndermeniz lazım bu yapılan işlemler sırasında meydana gelen maddi hatalar varsa ya da sizden

*kaynaklanan ya da sistemden kaynaklanan hatalar varsa bu strateji birimi tarafından kontrol edilir ve süre içerisinde size dönüş yapılır ama bazen son günde yapılan geri dönüşler sebebiyle geri dönülemez hatalar meydana geliyor ve bu da maddi cezaya yol açıyor... “(KD-1,1)*

*“... Ödemeleri bireysel olarak yapıyoruz, bireysel olarak yapmış olduğumuz ödemeler de kişilere geçecek hesaplar olduğu için çok dikkatli hesaplamaları yapmamız gerekiyor. Geri dönüşü kamu zararı oluyor idari para cezası olarak geri dönüşleri oluyor bu da hem iş anlamında strese çok fazla sebep oluyor hem de motivasyon olarak çalışmamıza etkiliyor... “(KF-1,1)*

*“... Günlü zamanlı işlerimiz var onları yetiştirmedi ve bunları kaçırdığımız anda bana geri dönüşü nasıl olacak zimmet çıkacak mı, soruşturma yiyecek miyim, bunların hepsi gerçekten çok büyük bir stres ... “(KG-1,1)*

*“... Zaman içinde teslim edemezseniz ekonomik olarak birim ve size yük ve borç olarak geri geliyor her şeyi zamanında teslim etmek zorundasınız. Bu nedenle de çok ciddi stres yaratıyor... “(KH-1,1)*

*“... Gününü geçirirsem kesenek bilgi sistemine tekrar yüklerken asgari ücretin direkt dörtte biri olarak hatırlıyorum ceza benim cebimden alırlar... “(KI-1,1)*

*“... İş stresi en baştan parayla uğraşılıyor ordan zaten ilk stresimiz, o yaptığımız tüm işler süreli ve günlük olduğu için burada yaşanan gecikmelerden doğan; direkt SSK boyutu olsun, maliye ayağı boyutu olsun cezai yaptırıma bire bir maruz kalıyoruz bu yüzden olduğunca bütün işlerimiz stresli... “(KJ-1,1)*

*“... Herkes parasını almak istiyor gayet güzel, bu da bizim maddi ve maddiyata dayandığı için eksik ödememeliyim düzgün yapmalıyım sıkıntı çıkmamalı diye kendi kendinizi bastırdığımız için ister istemez hatalar oluyor hataların sonucunda bize ceza olarak dönebiliyor idari cezalara dönebiliyor... “(KK-1,1)*

*“... İdari mali işler ofisinde çeşitli iş kolları var yapılan işe göre iş stresi değişiklik gösterebiliyor... “(KA-1,2)*

*“... Şöyle ki bizim yaptığımız işte dallar çok fazla tek bir işte tek bir maaş yapmıyoruz tek bir ek ders yapmıyoruz o kadar çok dal var ki her birini çok çok iyi yapmak zorundayız, bir kere bu çok iyi yapma olayı bizim üzerimizde çok büyük stres yaratıyor... “(KG-1,2)*

*“... Fakülte mali işleri olarak bizde sözleşmeli personel var, idari personellerin akademik personellerin maaşları, SGK bildirgeleri, ek dersleri var, yolluklar yani paranın geçtiği her türlü mali iş... “(KI-1,2)*

*“... Maaşta zaman mesela, maaşlar her ayın 6'sında başlıyor maaş değişiklikleriyle ilgili uygulanması, bordroların dökülmesi ve elektronik ortamda imzaların yetiştirilip biri de ıslak imza olarak yetiştirilip hem de gönderilmesi biraz insanı kaygıya sokuyor... “(KA-1,3)*

*“... Mali işler' deki çalışma ortamında yani yaptığımız işler açısından cezai yaptırımları olan günlük ivedi işler zamanında yapılmadığında maddi olarak bize cezai yaptırımları olan işlerimiz var. ve bu yaptığımız işi stresli hale getiriyor... “(KB-1,3)*

*“... İdari mali işler personelinin en büyük iş stresi maddi cezalardan kaynaklı olan yaptırımlar ve bunun akabinde meydana gelen soruşturmalar örnek olarak vermemez gerekirse maaşlardan sonra düzenli olarak yapılan kesenekler günlük süreli evraklardır... “(KD-1,3)*

*“... Bir kere bu çok iyi yapma olayı bizim üzerimizde çok büyük stres yaratıyor zaten, maaşlar günlük zamanlı işlerimiz var onları yetiştirmedi ve bunları kaçırdığımız anda bana geri dönüşü nasıl olacak zimmet çıkacak mı soruşturma yiyecek miyim bunların hepsi gerçekten çok büyük bir stres... “(KG-1,3)*

*“... Mali işler de ki yapılan her iş bir sonraki gün ciddi bir şekilde kanun ve surelere bağlı, her şeyin bir zamanı var o zaman içinde vermezseniz bunun sistemsel problemleri oluyor, zamansal*

*problemleri oluyor o zaman içinde teslim edemezseniz ekonomik olarak birim ve size yük ve borç olarak geri geliyor... “(KH-1,3)*

*“... İş stresini nasıl tanımlarım beni sürekli rahatsız eden ödemelerde gecikmelerde aksama yaşarmıyım, yaşamaz mıyım yaşarsam sonuçları ne olur, sonuçlarına katlanır mıyım... “(KI-1,3)*

*“... İş stresi en baştan parayla uğraşılıyorz ordan zaten ilk stresimiz, o yaptığımız tüm işler süreli ve günlükü olduğu için burada yaşanan gecikmelerden doğan; direkt SSK boyutu olsun, maliye ayağı boyutu olsun cezai yaptırıma bire bir maruz kalıyoruz bu yüzden olduğunca bütün işlerimiz stresli... “(KJ-1,3) “*

*“... Ve geri dönüşü de olmuyor çoğu zaman, çözmek istediğimizde, bir hata yaptığımızda; kimi işler öyle ve çözüm aşamasında da yalnız kalabiliyoruz, çaresiz hissedebiliyoruz hani stresi böyle tanımlayabilirim... “(KB 1, 4)*

*“... İş stresi çalışan kişinin çalışma gereksinimlerini kendini de yeterli hissetmesi ve sonucunda ortaya çıkan duygusal ve fiziksel tepkilerdir... “(KE-1,4)*

*“... İş stresini çalışma ortamından kaynaklanan mutsuzluk yaptığım iş ile başa çıkamama durumunda ortaya çıkan buhran olarak tanımlarım... “(KF-1,4)*

*“... İster istemez hatalar oluyor hataların sonucunda bize ceza olarak dönebiliyor idari cezalara dönebiliyor ve bu dönemde kimse yanımızda olmuyor yapan öder gibi tepkimeler verdiği için bu da sıkıntılar yaşamaktayız... “(KK-1,4)*

Katılımcılarla yapılan bu görüşmelerde strese sebep olan en büyük etkinin idari para cezaları olduğu görülmektedir. Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı Sigorta Primleri Genel Müdürlüğünün Usul ve Esasları incelendiği zaman; “...4/4/2015 tarihli ve 6645 sayılı Kanunun 48 inci maddesiyle 5510 sayılı Kanunun 102nci maddesinin birinci fıkrasının (i) bendine paragraf eklenmiştir. Söz konusu paragraf ile 5510 sayılı Kanunun 4 uncu maddenin birinci fıkrasının (c)bendi kapsamında bulunan sigortalıların hizmet bilgilerinin 100 uncu madde kapsamında Kurumca oluşturulan yazılım programına bilgi girişi yapması gereken işyerlerince, Kurumca belirlenen süre içinde elektronik ortamda Kuruma hiç gönderilmemesi halinde sigortalı başına aylık brüt asgari ücretin beşte biri, geç gönderilmesi halinde ise sigortalı başına aylık brüt asgari ücretin onda biri tutarında idari para cezası uygulanacağı, ancak idari para cezasının ilgili yılın aralık ayında geçerli olan brüt asgari ücretin yirmi dört katını geçemeyeceği hükme bağlanmıştır... “ (Türmob, 2020, s. 74). İdari mali işler birimi olarak iş kollarının değişiklik gösterdiği ve iş kolları içerisinde bazı işlerin gün ve süreli olması sebebiyle kişilerde stres yarattığı görülmüş olup, aksi giden bir durumda kendilerinde yetersizlik duygusuna kapılıp yalnız hissettiklerini ifade etmişlerdir.

## **9.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular**

Araştırmanın ikinci alt problemi olan, “İdari Mali İşler Personeli Olarak Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcılar Sizce Nedir?” sorusuna ilişkin görüşlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgular Çalışma Koşulları, Çalışanlar Arası Uyum, şeklinde alt temalar altında temalandırılarak, aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 2: Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcılara İlişkin Görüşleri ile İlgili Temaların Dağılımı**

Stres Yapıcılar Alt Temaları	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	Kİ	KJ	KK
Çalışma Koşulları			√		√	√	√		√	√	√	√
Çalışanlar Arası Uyum		√	√		√	√						

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcılara göre Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcılar nelerdir diye sorulduğunda; Çalışma Koşulları cevabını veren 8 kişi ile ilk sırada yer almaktadır. Çalışanlar Arası Uyum cevabı ise 2. bir cevap olarak yer almaktadır.

Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcılara İlişkin vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir;

“... Ya şöyle bir şey var tabii ki fiziki olanaklar konusunda stres yaşanabilir... “(KC-2,1)

“... Fiziki ortamın yetersiz olması, ortamın havalı covid zamanın da havalandırmasının olması çok önemli ... “(KE-2,1)

“... Bunun dışında çalışma ortamımızın konforu evet ışıklandırma havalandırma ve bu tür etkenlerde ortamımızı etkiliyor... “(KF-2,1)

“... İdari mali işler personelinin odasının tek olması gerekiyor aynı odada idareli personele bakan arkadaş öğrenci işlerine bakan arkadaşın olmaması gerekiyor açıkçası, çünkü işimiz dikkat gerektiren bir iş olduğu için dışarıdan gelecek olan bizi engelleyecek olan her türlü sestir ya da oradaki konuşmadır bizi etkiliyor gerçekten bizim tek bir odamız ve mümkünse büyük bir masamız olması gerekiyor ve ortamın ışığı çok iyi olması gerekiyor havalandırmasının çok iyi olması gerekiyor yani fiziki koşulların iyi olması gerekiyor açıkçası... “(KG-2,1)

“... Ortam tamam fiziksel ortam olarak önce sakın bir ortam olması gerekiyor kafanızın karışmaması gerekiyor müdahale edilmemesi gerekiyor aydınlık bir ortamda... “(KI-2,1)

“... Çalışma ortamından benim çalıştığım ortamım bulunduğu yer konum itibarıyla iyi diyemeyiz zaten tamamen güürültülü bir ortam insan akışının çok yoğun olduğu bir ortam böyle olunca bağırda çağırda ya da sürekli soruların sorulması o nerede bu nerede şu oda nerede sorular ile karşılaşip işe vermiş olduğunuz dikkatin dağılması sonuçta... “(KI-2,1)

“... Sürekli bizim yapmış olduğunuz hesap kitap işi burada en ufak bir iş içerisine çalışırken kafanızın dağılması birinin gelip danışma gibi sana soru sorması ya da telefonla gereksiz bir konuyu benim böyle bir derdim var deyip dikkatinin dağılmasına sebep veriyor yani çalışma ortamının sessiz sakın bir yer olmalı olması gerekir mali işler olarak en azından ... “(KJ-2,1)

“... Şöyle bir şey idari mali işlere çat kapı girilmemesi gerekir hesap kitap işleri yapıldığı için sessiz bir ortamın olmalı ama öyle şeyleri yaşıyoruz ki bir hesaplama içerisindediniz kapı çalınıp bir şeyler söylenip gidilebilir lay lay lom ortamlar olup geyik yapmaya gelenler de olabiliyor insanlar daha çok dikkatli olmalı girerken çıkarken daha çok dikkat edilmeli ortam elverişli olmalı ışık ses ferah bir ortam olmalı ki biz daha rahat çalışabilirim ben böyle olduğumu düşünüyorum... “(KK-2,1)

“... Yani biz aslında başka birimlerle de çalışa biliyoruz bir iş birliği gerekebilir başka kurumlarla da çalışıyoruz ama daha çok kendi fakültemizde diğer birimlerle iş birliği gerektiğinde onları işi anlatmak onların anlamasına kavramasını beklemek ciddi sıkıntılar yaşayabiliyoruz bu konuda çünkü farklı işler oluyor ve sonunda onu da ben yapayım deyip işi yüklenebiliyoruz... “(KB-2,2)

“... Onun dışında çalışan arkadaşlarla ilgili elbette uyumsuzluklar oluyor... “(KC-2,2)

“... Çalışan arkadaşlarımızla uyumumuzun iyi olması... “(KE-2,2)

“... Çalışma ortamında çalışma arkadaşlarımızla uyum çok önemli çünkü günümüzün büyük bir çoğunluğunu işyerinde geçiriyoruz dolayısıyla hani sabah kalktığımızda seerek işe gelmek çok farklı istemeyerek mutsuz bir şekilde gelmek çok farklı... “(KF-2,2)

Katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda çalışma ortamından kaynaklanan stres yapıcılarına ilişkin görüşleri çoğunlukla fiziki koşullar ve çalışanlar arası uyumun önemli unsurlar olduğu görülmektedir.

### 9.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın üçüncü alt problemi olan, “Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Sizi Nasıl Etkilemektedir?” sorusuna ilişkin görüşlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgular Uyku Bozukluğu, Psikolojik Gerginlik şeklinde alt temalar altında temalandırılarak, aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 3: Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Sizi Nasıl Etkilemektedir? ile İlgili Temaların Dağılımı**

Stresin Etkileri Alt Temaları	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	Kİ	KJ	KK
Uyku Bozukluğu	√	√			√		√	√				
Psikolojik Gerginlik									√	√	√	√

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcılara göre Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Nasıl Etkilemektedir diye sorulduğunda; Uyku Bozuklukları cevabını veren 5 kişi ile ilk sırada yer almaktadır. Psikolojik Gerginlik cevabı ise 2. bir cevap olarak yer almaktadır.

Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stresin Etkisine İlişkin vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir;

“... Ben mesela sigarayı bırakmaya çalışıyorum ama bazı zaman dilimlerinde çok aşırı kaygı ve stres yaşadığın zaman maalesef sigara kullanma gibi olumsuz etkileri gözükmekte ya daha gece uyuma sıkıntısı oluşturuyor... “(KA-3,1)

“... Birine ulaşip orada evde halledelim diye rahatlayalım şeklinde aksi halde gece uykularımı zı bile böyle biliyor yani bunu tamamlayamadım yarın son günüydü ya da işte bugün gece 12'ye kadar halletmem gerekiyor gibi öyle... “(KB-3,1)

“... İş stresi olduğum zaman eve gittiğim zaman uyuyamam tabii uyuyamadım zaman ya da aileme yansır bunu aileme yansıtmamaya çalışıyorum... “(KE-3,1)

“... Beni nasıl etkiliyor açıkçası yaptığım iş gün içerisinde işte hani insanlarla olan diyalogu mu çok etkilemesini kendim sağlıyorum bu da kendimi kasmama ve gece eve gittiğimde uyuyamama sebep oluyor bana geri dönüşü böyle yani... “(KG-3,1)

“... Yani bazen olaylar o kadar çığırından çıkıyor ki yönümü buraya vermek bile istemiyorum mümkün olsa arkama bakmadan kaçabilsem diyorum öbür günü düşündüğümde bir sonraki günkü işi düşündüğümde uykuya geçemiyorum “(KH-3,1)

“... Şimdi istese bizlerde kişiler daha çok etkiliyor şöyle konuya burada hakim olmak çok önemli benim için çözüm odaklı işinize dışarıdan müdahale edildiği zaman bu bende baskı olarak nitelendiriyor um strese o zaman giriyorum... “(KI-3,2)

“... Beni germektedir. niye ben burada çalışıyorum tamamen işinden koparırım ortamı terk ederim belki o gün hiçbir iş yapmayabilir “(Kİ-3,2)

“... Etkiliyor şimdi bizim sayımızda yüksek fakülte olarak sürekli ptt gibi telefonlar susmuyor takıldığı konularda sormak öğrenmek istiyor doğal olarak onlar da haklı ama tabii bu bizi geri-  
yor bu sefer iş ortamında gerildiği zaman kafa dağılıyor “(KJ-3,2)

“... Şöyle söyleyeyim çok stresli olduğum anda tabii ki çok geriliyorum psikolojik olarak çok  
yıpranıyorum stresli olduğum anda odamı terk ediyorum “(KK-3,2)

Katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda çalışma ortamından kaynaklanan stresin nasıl etkilediğine dair sorulan soru sonucunda uyku bozukluğu ve psikolojik olumsuz sorunlar yaşandı-  
ğı görülmektedir.

#### 9.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın dördüncü alt problemi olan, “Stres Yapıcılarla Başa Çıkabilme Adına Ne Tür  
Şeyler Yapıyorsunuz?” sorusuna ilişkin görüşlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bul-  
gular İşin Tamamlanması, Temiz Hava ve Yürüyüş şeklinde alt temalar altında temalandırılarak,  
aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 4: Katılımcıların Stres Yapıcılarla Başa Çıkabilme Adına Ne Tür Şeyler  
Yapıyorsunuz? ile İlgili Temaların Dağılımı**

Stresin Başa Çıkabilme Alt Temaları	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	Kİ	KJ	KK
İşin Tamamlanması		√	√			√	√					
Temiz Havada Yürüyüş ve Hobiler					√		√	√	√			√

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcılara göre Stres Yapıcılarla Başa Çıkabilme Adına Ne Tür  
Şeyler Yapıyorsunuz diye sorulduğunda; Temiz Havada Yürüyüş ve Hobiler cevabını veren 5 kişi  
ile ilk sırada yer almaktadır. İşin Tamamlanması cevabı ise 2. bir cevap olarak yer almaktadır.

Katılımcıların Stres Yapıcılarla Başa Çıkabilme Adına Ne Tür Şeyler Yaptıklarına Dair ver-  
miş oldukları cevaplar şu şekildedir;

“... Yani açıkçası dediğim gibi işin bitmesi gerekiyor yani aksi halde biz başa çıkmıyoruz yani  
çıkmayı da düşünmüyoruz yani o iş bitmeden onunla başa çıkılmaz gibi geliyor bize yani bitecek  
ve halletmiş olacağız... “(KB-4,1)

“... Yani bir çözüm yolu bulup o olayı çözmeye bulmaya çalışırım çözüm odaklı olmaya çalışı-  
rım çözene kadar da üstünde giderim “(KC-4,1)

“... Benim için işin bitmesi çok önemli işi dar zamanlarda değildi geniş zamanlarda yayararak  
yapıyorum... “(KF-4,1)

“... Elimde birkaç tane iş varsa bir tanesini bırakıp diğerine odaklanmaya çalışıyorum ama  
benim yapımdan da kaynaklı o gün o işi bitirmek zorundayım yani ben o da bende stres yaratı-  
yor mesela... “(KG-4,1)

“... Kafamı dağıtmak için bir sigara içerim az bir yürüyüş yaparım kendimi rahatlatmak için  
volta atarım... “(KE-4,2)

“... Bir şey o an konsantre oluyorum yüzde seksenini bitiriyorum ondan sonra biraz ara veriyö-  
rum dışarı çıkıyorum nefes alıyorum... “(KG-4,2)

“... Mümkün olduğu kadar doğaya çıkıp yürüyerek biraz fotoğraf çekiyorum radyo tiyatroları  
dinliyorum çok severek kitap okumayı seviyorum konudan kafamı bu şekilde uzaklaştırmaya  
çalışıyorum... “(KH-4,2)

“... Yani insanın en iyi kendi kendine yapmış olduğu stresi dağıtacak eylemler yani bir çay  
içerim biraz dolaşırım koridorda ... “(KI-4,2)

“... Biraz önce de dediğim gibi baktığımız kafanız dağıldı iyice gerildiniz çünkü kendiniz odaklanamıyorsunuz yaptığımız için ya bir kahve alıp aşağı iniyorsunuz 5-10 dakika kafayı dağıtıyor diye bir temiz havada dolaşım geliyorsunuz ...”(KJ-4,2)

Katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda stres yapıcılarla başa çıkabilme adına neler yapıldığına dair sorulan soru sonucunda yapılan işin tamamlanana kadar o stres den kurtulamadıkları ancak işin tamamen bittikten sonra bir rahatlama olabileceği söylenmektedir. Bazı katılımcılarında vermiş olduğu başka bir cevap da ise iş ortamından uzaklaşarak açık havaya çıkıp yürüyüşler yaptıkları cevabını aldık.

### 9.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın beşinci alt problemi olan, “Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcıları Neye Benzetiyorsunuz?” sorusuna ilişkin görüşlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Karanlık Ortam, Görünmeyen Bir Yük, Doğanın Kanunu, İnsan Kamburu, Levrek Balığı, Bedene Giren Virüs, Dozer, Demokrasi Kılıcı, Stres Topuna, Cebimde Gezen Toplu İğne, Döviz Kuru, Pimi Çekilmiş Bir Bomba şeklinde alt temalar altında temalandırılarak, aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 5: Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcıları Neye Benzetiyorsunuz? ile İlgili Temaların Dağılımı**

Stres Metaforları	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	Kİ	KJ	KK
Karanlık Ortam	√											
Görünmeyen Bir Yük		√										
Doğanın Kanunu			√									
İnsan Kamburu				√								
Levrek Balığı					√							
Bedene Giren Virüs						√						
Dozer							√					
Demokrasi Kılıcı								√				
Stres Topu									√			
Cebimde Gezen Toplu İğne										√		
Döviz Kuru											√	
Pimi Çekilmiş Bomba												√

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcılara göre Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Yapıcıları Neye Benzetiyorsunuz; diye sorulduğunda; Karanlık Ortam, Görünmeyen Bir Yük, Doğanın Kanunu, İnsan Kamburu, Levrek Balığı, Bedene Giren Virüs, Dozer, Demokrasi Kılıcı, Stres Topu, Cebimde Gezen Toplu İğne, Döviz Kuru, Pimi Çekilmiş Bomba cevabını veren 12 kişi ile ilk sırada yer almaktadır.

Katılımcıların Stres Yapıcılarla Başa Çıkabilme Adına Ne Tür Şeyler Yaptıklarına Dair vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir;

“...Kendine içine çeken karanlık içindeyiz ve oradan çıkmaya çalışsan ben gibi... Yani işlemleri yaparken kafanızda kurgularken karanlık bir şeyi geliyorsunuz ve bütün bunlarla uğraşırken sanki karanlıkta kendi kendinize dövüşüyor gibi oluyorsunuz ve o karanlıktan çıkacak bir yolla arıyorsunuz veya O yola gidene kadar biraz kendinizde mücadele etmeyi öğreniyorsunuz gibi...” (KA 5, 1)



“... Yani bu şeye benziyor sanki biraz böyle elinize bir bardak taşıyorsunuz içinde yarım bardak su var diyelim onu bir saat taşıdığımızda oyarım bardaklık bir su olmaktan çıkıyor belki bir kilo ağırlığına ulaşır yarım gün taşırsanız 10 kilogram ağırlığında bütün gün taşırsanız 1 tona ulaşabilir yani zaman geçtikçe katlanarak ağırlığı hissettiren yani bu şekilde bir benzetebilirim yani insanın bu ağırlığı taşıdığı koluna ağırlık vermeye başlar sonra belki kolunu hasta eder görünmeyen bir yük gibi düşünüyorum “(KB-5,2)

“... Genelde böyle bazı şeyler üst üste gelir genelde de bu sanki doğanın kanunu gibi bir şeydir de bu dolayısıyla bir yağmur başlar gök gürler şimşek çakar sağanak başlar arkasında bir fırtına bir türlü arkası gelmez ya ne o bir tane kadar sanki sağanak yağmur altında kalmışım hiçbir yer yok kendimi koruyacak bir alan yok ne zaman ki iş çözümler yağmur durur stres biter stres de aynen yani bir sağanak gibi... “(KC-5,3)

“...Kambura insan kamburuna ertesi güne erteledikçe sırtımızdaki yük artıyor belirli bir süre sonra sırtımızdaki o kambur beyninizdeki kambur oluyor bu da çeşitli sağlık sorunlarına sebep oluyor yani kambura benzetebiliriz bu da bir sağlık sorunu... “(KD-5,4)

“... Çalışma ortamından kaynaklanan stresi büyük bir levrek benzetirim çünkü bu balığı yakaladığım zaman büyük bir strese atarım iş olarak levrek balığı yakalamak zordur işi bitirince rahatladığım için büyük balığı da tutunca rahatladığım için kendimde büyük bir mutluluk hissedeceğim için stresle başa çıkarım... “(KE-5,5)

“... Ben işi bedenimize benzetiyorum stresi de bedenimize giren virüse benzetiyorum yani bedenimize virüsler ne kadar fazla girerse bir süre sonra beden artık sağlığını kaybetmeye başlıyor yani beden derken bu sadece bedenimiz değil beynimizde yani psikolojimiz de sağlığını kaybetmeye başlıyor yani virüsleri benzetiyorum vücudumuza girdikçe bir süre sonra vücudumuz artık hırpalayan maya ve eski dinamiklerini kaybetmeye başlıyor ... evet ben iş stresini virüse benzettim daha doğrusu biz stresle maruz kaldıkça iş ortamında çok fazla stresli çalıştıkça ne oluyor işte psikolojimiz artık eskisi gibi sağlam olmuyor mutsuz oluyoruz sürekli bir mutsuzluk içerisinde günümüzü bitiriyoruz... “(KF-5,6)

“... Yani ben gerçekten eve giderken üzerimden bir dozer geçmiş gibi hissediyorum ben dozere benzetiyorum ....tabi yani biraz omuzlarım çökmüş boynum ağrıyor kollarım çok ağrıyor işte gözlerim çok acıyor çünkü bilgisayara çok bakmak zorunda kalıyorsun gün içinde... “(KG-5,7)

“... Valla demokrasinin kılıcı gibi görünüyor tepemizde dönüp duruyor yani ha indi ha inecek düşünüyorsunuz sürekli olarak yani bu işlerde hiçbir şekilde bu düzene girecek götürüyoruz diye bir şey yok tepemizde dönüyor sürekli tehlike olarak dönüyor sürekli tehlike altındasınız yani o işlerin zamanında yetişmemesi gibi yapılamaması konusunda bir tehlike altındasın dediğim gibi bunların sonucu olumsuz etkiliyor sizi... “(KH-5,8)

“... Kocaman bir stres topuna topa benzetiyorum... “(KI-5,9)

“... Cebimde gezen toplu iğne bir çatal iğne diyebilirim toplu iğne daha şeydir çatal iğnenin açılmaz riski daha azdır toplu iğne sürekli açıktır ve batar ve baktıkça da bu beni sürekli rahatsız eder o toplu yine benim cebimden çıkacak olan bir paradır cebinden çıkacak olan para benim çocuğumun çocuğumun rızıkıdır benim çocuğumun çocuğumun rızıkı boşu boşuna heba etmektense daha dikkatli olmaya çalışırım o toplu iğnenin de cebimde gezmesini isterim... “(Kİ-5,10)

“... Bir döviz kuru gibi bir borsa gibi yükselişe geçtiği zaman seviniyorsunuz düştüğü zaman üzülüyorsunuz bu da aynı yani iyiyken işleri gider iyi giderken hiçbir sıkıntı yok yarın bir cezai işlem ile karşılaştığımız zaman bunun yaptığına ne şekilde bize döneceğini bildiğimiz için aynı işte borsanın bir iniş çıkışlar gibidir yani bu iniş çıkış bizle iyi yönde mi ne şekilde yani çıkış normal sorunsuz bir şekilde bütün seyrederse bir sıkıntı yok ama bir geriye dönük bir mahke-

*meye kararsa vesaire gibi geldiği zaman yani ya da hiç ummadığımız bir atlamış da olabiliriz herhangi bir konuyu atlamamaya çalışıyoruz ama o an yaşadığımız zaman bir maliye ya da sigorta kolunda cezayı yaptığımız ya da bir IPC düştüğümüz zaman gidiyoruz işte çözmeye çalışıyoruz çözersek mutlu oluyoruz çözemezsek ödemezsek sonuçta hepimiz biz devlet memuruyuz bu yaptığımız işin ekstra bir bedelini almıyoruz o kadar risk yaşıyoruz bunun karşılığında bir bedel alma en azından alsak deriz diğer memurlara göre bizim mali işler çalışan olarak fazla alıyoruz bu cezayı yap yaptırımı oradan kurtarıyoruz diyebilirsiniz... “(KJ-5,11)*

*“... Yani ben bir pimi çekilmiş bombayı benzetiyorum her an patlamaya hazırız bomba gibi o bize çağırıyor biz ona çarpıyoruz kimlerde patlarsa gibi bir şey oluyor aslında... “(KK-5,12)*

Katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda çalışma ortamından kaynaklanan stres yapıcıları neye benzetirsiniz soruna verilen cevaplarla yapılmış olunan benzetmeler gösteriyor ki yoğun bir stres altında çalışıldığı, insan bedenini ve psikolojisini olumsuz etkilediği görülmektedir. Yapılan işin parasal işlemlere dayalı olduğu için ve yapılan bu işlemlerin kişilerin maddi yönlerine etkilemesi sebebiyle çalışanlarda sorumluluk duygusundan dolayı stres yarattığı görülmektedir. Yapılan işlemlerin aksi durumlarında idari para cezası olarak karşılığı olması veya idari soruşturmalarla karşı karşıya kalınması sebebi de çalışanlarda stres yarattığı görülmektedir. Katılımcı KH yapmış olduğu benzetmede olduğu gibi “Demokrasinin Kılıcı” yapılan işlemlerin hata kabul etmediği yapılan hata sonucunda sehven diyerek düzeltilmesinin çok zor olması sonuç yaptırımlarının yıpratıcı olduğu ifade edilmektedir.

## 10. Sonuç ve Tartışma

Son zamanlarda sıkça duyduğumuz stres cümlesi kişileri hem fizyolojik hem psikolojik olarak olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanlar üzerinde moral ve motivasyon olarak da olumsuz yönde sonuçlara sebep olmaktadır.

Mali işler çalışanlarının, gerek çalışma ortamı gerekse yapılan işin önemi açısından ciddi sonuçlarla karşı karşıya kalması sebebiyle, çalışanlar üzerinde özellikle psikolojik olarak baskı yarattığı görülmektedir. Yanlış yapılan işler sonucunda çalışanın İdari Para Cezası ya da İdari Soruşturmalarla karşı karşıya kalınması işin stres boyutunu bir kez daha ortaya koymaktadır. İdari Para Cezalarının geri ödemeleri çalışanlara ibraz edilmekte olup şahıslar tarafından ödenmektedir. Bu duruma örnek verecek olursak; fakültelerin son sınıf öğrencilerinin yapmış oldukları staj öğrenimi kapsamında, TÜBİTAK bursiyer öğrencileri, kurum dışından görevlendirilen öğretim görevlilerinin yapılan SGK işlemlerinde sigorta giriş bildirgesi işlemler hakkında; “5510 Sayılı Kanunun 8 inci maddesinin birinci fıkrasında, işverenleri 4 üncü maddenin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında sigortalı sayılan kişileri, 7 nci maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen sigortalılık başlangıç tarihinden önce, sigortalı işe giriş bildirgesi ile Kuruma bildirmekle yükümlüdür. 8 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen bildirgenin verilmediğinin, mahkeme kararından veya Kurumun denetim ve kontrolle görevli memurlarınca yapılan tespitlerden ya da diğer kamu idarelerinin denetim elemanlarının kendi mevzuatları gereğince yapacakları soruşturma, denetim veri incelemelerden veya bankalar, döner sermayeli kuruluşlar, kamu idareleri ile kanunla kurulan kurum ve kuruluşlardan alınan bilgi ve belgelerden anlaşılması halinde bildirgeyi vermekle yükümlü olanlar hakkında her bir sigortalı için asgari ücretin iki katı tutarında idari para cezası uygulanır.” (Türmob, 2020).

Bu çalışmada yapılan görüşmeler sonucunda, Mali işler çalışanlarına yapmış oldukları işlerde daha öz güvenle ilerleyebilmesi, ya da yapılan işleri hatasız yürütebilmeleri için yılın belirli dö-

nemlerinde ya da işlem değişikliklerinde hizmet içi eğitim verilmesi gerektiği görülmektedir. Çalışanlar işlem değişikliklerinde farklı fakültelerde olsalar bile kendi aralarında ekip ruhu ile iletişim halinde işlerin üstesinden gelmeye çalışmaktadırlar.

Çalışanlara verilen hizmet içi eğitimlerde verimliliği artırmak, çalışanların moral ve motivasyonunu yükseltmek, çalışanların dikey yükselmesini sağlamak, yapılan işten veya çalışma ortamından kaynaklanan rahatsızlıkları en aza indirmeye çalışmak, iş ortamında canlılığı artırmak, yöneticilerin denetimini kolaylaştırıp, yükünü azaltmak amaçlanmaktadır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009, s. 1-11).

Mali işlerde yapılan işlerin genelde hesap ve dikkat gerektiren işler olması sebebiyle iş ortamının da motivasyonu arttıracak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

Çalışanlar, yaşamış oldukları stresi kendi yöntemleri ile çözmeye çalışarak daha az hata ile işlemleri sonlandırıp olumsuz sonuçlardan kaçınmaktadırlar.

Ayrıca Mali İşler alanında yapılan işlerin stresli olması sebebiyle, fakültelerde bu alanda çalışmak isteyen kalifiye eleman sayısının çok az olduğu dile getirilmiştir. Mali işler içeriği bakımından önemli bir birimdir. Mali işlerin hatasız yapılabilmesi için nitelikli meslek çalışanlarına ihtiyaç vardır. Ülkemizde kalifiye eleman ihtiyaçlarının karşılanması için Orta Öğretimlerde ve Üniversitelerde uzun zamandır muhasebe eğitimi verilmemektedir. Ayrıca kurum ve kuruluşlarda mesleki eğitim alanında çalışmalar da yapılmamaktadır (Şengel, 2011, s. 167-180).

İşin Stres kısmı ne kadar olumsuz olarak dile getirilse de kişilerin sorumluluk duygusunu artırıp, yapılan işlerde sonuç odaklı olmalarını sağlayan olumlu yönleri de bulunmaktadır.

İş ortamında yaşanan stres kişinin özel hayatında da sorumluluk duygusunu artırıp daha dikkatli davranmasını, zamanı daha iyi kullanıp daha planlı yaşamasını da sağlar.

Stresi tamamen ortadan kaldırmak imkânsızdır. Ancak çalışanlar kendilerini işin durumuna ve şartlara göre stresin seyrini en düşük seviyede tutmaya çalışıp, stresle baş edebilme yöntemlerini öğrenip, stresin doğuracağı olumsuz etkileri en aza indirmeye çalışmaları gerekmektedir. İş hayatında strese sebep olan faktörleri yok etmek zordur. Çünkü kişilerin karakter yapılarından dolayı yaşanan stresten aynı derecede etkilenmeleri imkânsızdır. Bazı veriler iş kalitesinin artması için azda olsa strese gerek duyulduğunu savunmaktadır. Bu durumlar göz önüne alınarak tümüyle ortadan kaldırmak yerine stresi aza indirmek için örgüt yönetimlerine büyük görev düşmektedir (İştar, 2012, s. 18).

## 11. Öneriler

Mali işler çalışanlarının almış oldukları İdari Para Cezaları sonucunda yaşamış oldukları stresi aza indirilebilmek için maaşlarda artı bir tazminat ödemesi yapılabilir.

Çalışma ortamları düzeltilerek dikkat dağınıklığını engellemek için daha sakin ve donanımlı bir ortam hazırlanılarak yapılan işte hata payı en aza indirilebilir.

Hizmet içi eğitimlerle VUK (Vergi Usul Kanunu) TTK (Türk Ticaret Kanunu) MYS (Mali Yönetim Sistemi) KBS (Kamu Bilişim Sistemi) ek ders ödemeleri, yolluk ödemeleri, TÜBİTAK işlemleri, döner sermaye işlemleri gibi işlemlerde de yapılmış olunan değişiklikler konusunda eğitimler verilmelidir.

Mali İşler çalışan sayısı eğitimler verilerek artırılmalıdır.

Fakülte yönetimi mali işler personelleri ile iletişim halinde olarak hem yapılan işlemler hakkında bilgi alma konusunda hem de çalışanları daha iyi anlayabilmek için destek olmaları gerekmektedir.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Yazar Katkıları:** Çalışma Konsepti/Tasarım- A.K., İ.G.; Veri Toplama- A.K., İ.G.; Veri Analizi/Yorumlama- A.K., İ.G.; Yazı Taslağı- A.K., İ.G.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi- A.K., İ.G.; Son Onay ve Sorumluluk- A.K., İ.K.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

**Finansal Destek:** Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

**Peer-review:** Externally peer-reviewed.

**Author Contributions:** Conception/Design of Study- A.K., İ.G.; Data Acquisition- A.K., İ.G.; Data Analysis/Interpretation- A.K., İ.G.; Drafting Manuscript- A.K., İ.G.; Critical Revision of Manuscript- A.K., İ.G.; Final Approval and Accountability- A.K., İ.K.

**Conflict of Interest:** The authors have no conflict of interest to declare.

**Grant Support:** The authors declared that this study has received no financial support.

---

### Kaynakça/References

- Akkurt, İ. (2016). İş yerlerinde stres ve yol açtığı meslek hastalıkları. Erişim adresi: <https://m.bianet.org/biamag/saglik/175483-is-yerlerinde-stres-ve-yol-actigi-meslek-hastaliklari>.
- Aksoy, A. ve Kutluca, F. (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 458-485.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 26-41.
- Aydın, İ. (2008). *İş yaşamında stres*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aytekin, A. (2009). Stres yönetiminin önemi ve kamu çalışanlarında stres faktörlerinin teşhisine ilişkin bir araştırma; Sivas Valiliği Defterdarlığı uygulaması. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2008). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitap Evi.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G. Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33, 1-18.
- Gunbayi, I. & Sorm, S. (2018). Social paradigms in guiding social research design: the functional, interpretive, radical humanist and radical structural paradigms. *International Journal on New Trends in Education and Their Implications*, 9(2), 57-76.
- Kaba, İ. (2019). Stres, ruh sağlığı ve stres yönetimi: Güncel bir gözden geçirme. *Akademik Bakış Dergisi*, 73, 63-76.
- Kelle, U. (1995). *Computer aided qualitative data analysis*. London: Sage Publications
- Korkmaz, M. ve Ceylan, B. (2012). Örgütsel stres yönetimi ve stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının iş performansı üzerine etkisinin uygulamalı olarak incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 314-338.
- Ozan Leymun, Ş., Odabaşı, H. F. ve Kabakçı Yurdakul, I. (2017). Eğitim ortamlarında durum çalışmasının önemi. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 5(3), 373-374.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3),15-42.
- Örücü, M. Ç. (2021). Sağlık ve rehberlik. Erişim adresi: <https://srm.metu.edu.tr/tr/system/files/pdrm-brosur-12.pdf>.
- Quick, J., Quick, J. C., & Nelson, D. L. (1998). The theory of preventive stress management in organizations. In C. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Selimoğlu, E. ve Yılmaz, H. B. (2009). Hizmet içi eğitimin kurum ve çalışanlar üzerinde etkileri. *PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 5(1), 1-11.
- Selye, H. (1974). *Stress without distrees*. New York: J. B. Lippicott.
- Şengel, S. (2011). Türkiye’de muhasebe meslek elemanı talebi üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 50, 167-180.
- Şenyiğit, G. (2004). Çalışma hayatında stres. *Verimlilik Dergisi*, 3, 103-118.

Türmob. (2020). *SGK idari para cezaları uygulaması kitapçığı*. Ankara: Türmob.

Ünal, S. (1999). Okullardaki stres kaynakları verimlilik ilişkisi. *Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(11) 365-372.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Akademik ve Mesleki Yayınlar.

Yin, R. K. (2017). *Durum çalışması araştırması uygulamaları*. (İ. Günbayı, Çev.) Ankara: Nobel.

