

**SEKRETERLERİN ÇALIŞTIKLARI YÖNETİCİNİN KADEMESİNE GÖRE
STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİ****Fatma ARPACI¹****ÖZET**

Bu araştırma, sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre stres kaynaklarını incelemek amacı ile planlanmış ve yürütülmüştür. Gazi Üniversitesi'nde akademik ve idari yönetici olmak üzere orta ve üst düzey yönetici sekreteri olan 162 kadın sekreter çalışma kapsamına alınmıştır. Sekreterlerin stres kaynakları Likert tipi cümlelerle ölçülmüştür. Araştırmanın güvenilirliğini test etmek amacı ile yapılan güvenilirlik analizi sonucunda 45 cümleyi içeren modelin güvenilirlik düzeyinin 0.90 olduğu belirlenmiştir. Faktör analizi sonucunda faktör yükü 0.40'ın altında olan cümleler ile modelin yapısını bozan ve madde toplam korelasyonu düşük olan 10 cümle araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Model, sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları (10), yönetime ilişkin stres kaynakları (10), çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları (5) ve zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları (10) olmak üzere 4 başlıkta ele alınmıştır. Sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynaklarından “görevim olmayan işleri yapıyorum” maddesinde orta ve üst düzey yönetici sekreterleri arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Sekreterlerin yönetime ilişkin stres kaynaklarını yaşamalarının birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre istatistiksel açıdan farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p > 0.05$). “Çalışma alanımın dar ve dağınık olması beni yoruyor”, “çalışma alanımda aydınlatma yetersiz” ve “çalışma alanımda gürültü fazla” cümlelerinde orta düzey ve üst düzey yönetici sekreterleri arasında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p < 0.01$). Sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesi ile çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p < 0.01$). Sekreterin işte çok yorulması, bütün enerjisinin tükenmesi de istatistiksel açıdan önemli olup ($p < 0.05$), orta düzey yönetici sekreterlerinin üst düzey yönetici sekreterlerine göre bu stresi daha çok yaşadıkları bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sekreter, yönetici, çalışma yaşamı, stres.

ABSTRACT

This study was planned and carried out in order to examine the sources of stress depending on the level of the administrator for whom the secretaries work. 162 woman secretaries working with the position of mid and higher level secretaries of administrators, both academic and administrative, at Gazi University were included in the study. The sources of stress of the secretaries were measured with the sentences of Likert Type. At the result of the reliability analysis performed in order to determine the reliability of the study, it was found out that the model which is consisted of 45 sentences has a reliability level of 0.90.

¹ Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Bölümü, Beşevler/ANKARA,, arpacif@gazi.edu.tr.

Depending on the result of factor analysis, the sentences of which factor load is below 0.40 and 10 sentences which sound irrelevant for the structure of the model and article total correlation of which seem lower were excluded the content of the study. The model were examined under for titles of stress sources related to occupation of secretary (10), of stress sources concerning administration (10), of stress sources related to working environment (5), and of stress sources dealing with the management of time (10). At the article of "I have been doing things which are not within the responsibility of my occupation" dealing with the occupation of the secretary, the difference between mid and high level administrator secretaries were found significant ($p < 0.05$). It was determined that stress sources of secretaries concerning administration did not have any difference statistically depending on the level of the administrator for whom they work ($p > 0.05$). At the sentences of "that the environment where I work is not spacious makes me tired", "illumination in my working place is not enough", and "there is much noise in my working place", a meaningful difference was determined between the secretaries of mid and high level administrator secretaries ($p < 0.01$). It was also determined that there was a meaningful correlation between the level of the administrators whom secretaries work for and the stress sources related to the working place ($p < 0.01$). That the secretary get too tired and she exhaust all her energy was important in terms of statistics ($p < 0.05$) and it was pointed out that the mid level administrators' secretaries experience this stress much more than those working for high level ones.

Key Words: Secretary, adminisitrator, working life, stres

1. GİRİŞ

Kurumlarda insan kaynakları içinde önemli bir yere sahip olan sekreterler kurum içi ve kurum dışı iletişimde bir köprü fonksiyonu üstlenirler ve faaliyetlerin etkin bir biçimde sürdürülmesine yardımcı olurlar. Sekreter sözcüğü "özel katibe", "katip", "yazman" anlamına gelse de günümüzde sekreterlik, bir çok yerde " yönetici asistanlığı " kavramını da içermektedir. Önceleri sekreter büroda telefona bakan ve daktiloda yazı yazan kimse olarak düşünülürken, günümüzde bürodaki tüm işlerin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlayan, yöneticiden sonraki kişi durumuna gelmiştir. Ayrıca, sekreter sağlıklı bir iletişimi organize eden ve denetleyen, yönetime ait bilgi ve becerilerle donatılmış kimsedir (Tutar, 2001:4).

Sekreterlerin sır saklama, çalıştığı kurumu ve bölümü temsil etme, iletişim sağlama gibi geleneksel özelliklere sahip olmasının yanı sıra, bilgi işleme ve ofis otomasyonu konularında da bilgi ve beceri sahibi olmaları istenmektedir. Sekreterlerin görev ve sorumlulukları organizasyondaki rollerine, mesleki bilgi ve becerilerine göre değişir. Büro hizmetleri sekreterleri büronun bağlı bulunduğu bölümdeki yazışmaları yaparlar. Yazışmaları dosyalama, arşivleme, araştırma raporlarının dikte edilmesi gibi görevleri yerine getirirler. Profesyonel sekreterlerin belirtilen genel sorumlulukların yanı sıra farklı mesleklerin özelliklerine göre teknik bilgiler gerektiren sorumlulukları da vardır ve çeşitli iş kollarına göre bu sekreterler; yönetici sekreter, ticari sekreter, tıp sekreteri, finans sekreteri şeklinde gruplandırılırlar (Altınöz, 1997:12; Altınöz, 1998:7-8; Tutar, 2001:4).

İş ortamında, işlerin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlayan sekreterlerin sorunlar karşısında karar verebilme özelliği olan aktif bireyler olmaları gerekir. İyi bir sekreter

mesleğine ilişkin temel bilgi ve becerilere (steno, dikte alma, telefonda konuşma, dosyalama v.b) , iyi bir kişilik yapısına (güvenilir, dengeli, nazik, sempatik, sadık, uyumlu, dürüst v.b) sahip olmalı ve yönetici (sorunları çözen, zamanı etkin kullanan, kurum içindeki ve dışındaki insanlarla iyi iletişim kuran, araştıran kişi) özelliklerine sahip olmalıdır (Altınöz, 1998:10-11; Altınöz, 1999:31; Tutar, 2001:8).

Günümüzde sekreterler yönetim kadrosunun bir parçası konumuna gelmişlerdir ve yöneticinin çalışma ortamını rahatlatıcı görevleri vardır. Özellikle zamanın yönetimi konusunda yöneticiye önemli katkıda bulunurlar. Sekreterlerin bu önemli görevlerinin yanı sıra temel fizyolojik ihtiyaçlarının karşılanması, güvence isteğinin yerine getirilmesi, kurum bazında ait olma ihtiyacının karşılanması, değer verilme, saygı görme ve takdir edilme ihtiyacının yerine getirilmesi gibi kurumdan ve yöneticilerden bazı beklentileri vardır (Altınöz, 1998:11; Altınöz, 1999:32). İş ortamında oldukça yoğun bir şekilde çalışan, bazen beklentilerine yeterince cevap verilemeyen sekreterlerin diğer çalışanlara göre daha fazla stres altında oldukları söylenebilir. A.B.D’inde yapılan bir araştırmada sekreterlik mesleğinin stresi en yüksek düzeyde olan 12 meslek arasında yer aldığı bildirilmiştir (Ertekin, 1993:45).

Stres kelimesi yaygın olarak sıkıntı, üzüntü, sorun, zorlanma, endişe, gerginlik, dert, kaygı anlamlarında kullanılmaktaysa da bu anlamlardan daha fazla ve farklı bir anlam ifade etmektedir. Stres, birey üzerinde özel fiziksel veya psikolojik talepler yaratan herhangi bir dış faaliyet, durum veya olay sonucu olan, bireysel farklılıklar ve psikolojik süreçlerle ortaya konan bir uyum belirtisidir. Organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması karşısında birey kendini korumaya yönelik bir tepki zincirini harekete geçirir. Başa çıkamayacağına inandığı tehlikeden uzaklaşır, başa çıkacağına inandığı tehlike ile savaşır ve böylelikle yeni duruma uyum sağlar (Ward, 1990:1-2; Güngör, 1993:34; Ross ve Altmaier, 1994:2; Cartwright ve Cooper, 1997:12; Gürçay ve Seçer, 1999:145-146; Baltaş ve Baltaş, 2000:23; Güler ve diğ., 2001:1-2).

Stres doğurabilecek faktörler bedeninin içinden ve dışından kaynaklanabilir. Örneğin, bel ağrısı bedeninin içinden, gürültülü ortam ise bedeninin dışından kaynaklanan stres faktörüdür. Stres faktörleri fiziksel ve psikolojik kaynaklı olabilir. Sıcak, soğuk, açlık v.b fiziksel, üzüntü, ölüm, aşırı sevinç v.b psikolojik stres kaynaklarına örnek gösterilebilir (Güler ve diğ., 2001:18-19).

Çalışan bireyler için stres kaynakları bireysel stres kaynakları ve örgütsel stres kaynakları olarak gruplandırılabilir. Bireysel stres kaynakları çalışanın kişisel yaşamından kaynaklanan evlilik ve çocuklarla ilgili sorunlar, ölüm, boşanma, hastalık, hamilelik, yaşam tarzındaki değişiklik gibi faktörlerdir. Örgütsel stres kaynakları ise aşağıdaki alt gruplarda gösterildiği şekilde açıklanabilir:

İşle ilgili nedenler: Yapılan işin çok az veya çok fazla olması. Fazla iş yükü yorgunluk ve zaman yetmezliği nedeni ile strese neden olurken, az iş yükü de can sıkıntısı ve monotonluğa yol açar.

Çalışanın örgüt içindeki rolü ile ilgili nedenler: Rol çatışması, rol yükü ve rol belirsizliğidir.

Kişiler arası ilişkilerden doğan nedenler: Yöneticilerle ve diğer çalışanlarla olumsuz ilişkiler, çatışmalar.

Kariyer gelişimi ile ilgili nedenler: Aşırı yükselme veya yükselememe, iş güvenliği eksikliği, engellenmiş iş istekleri ve kariyer gelişimi.

Örgüt yapısı ile ilgili nedenler: Örgütte otokratik yönetim, kararlara katılımın ve özgürlüklerin kısıtlanması, iletişim kanallarının iyi kurulmaması ve informal iletişimin yaygın olması, ücret v.b konularda yanlış politikalar. Bütün bu nedenlere ek olarak çalışılan mekanın uygun olmayan fiziki şartları; ortamdaki ergonomik olmayan tasarım, renk, malzeme, düzen, iş akışı, ışıklandırma, havalandırma v.b faktörlerde stres nedenleri arasındadır (Baltaş ve Baltaş, 2000:59; Güler ve diğ., 2001:19-21; İlgar, 2001:52; Marshall, 2001:22; Tutar, 2001:209; Aytaç, 2004).

Stresli meslek sıralamasında sekreterlik mesleği ilk sıralarda gelmektedir. Örgütün iç ve dış çevresi ile etkin iletişim kurma, farklı anlayış ve kültürel özelliklere sahip insanlarla doğrudan ilişki içinde ve onların ilk muhatabı olma, onlarla nezaket ve görgü kurallarına göre davranma zorunluluğu, toplantı ve protokol kurallarını etkin bir biçimde yerine getirme gereği, yöneticinin zamanını verimli kullanmasına yardımcı olma, dikte alma, yazışma, araştırma ve rapor hazırlama gibi zamanla yarışmayı gerektiren işler sekreterlik mesleğini stresli bir meslek haline getirmektedir (Tutar, 2001:207).

Bireylerin ve toplumların gelişmesi için stres gerekmektedir. Önemli olan bireyin kendisini motive edecek, ancak rahatsız etmeyecek stres düzeyini belirleyebilmesi ve bu düzeyde kalabilmesidir. Çünkü aynı birey doğru düzeydeki bir stresle performansının en üst noktasına çıkabilirken, bir başka düzeydeki stresle hiç iş yapamaz duruma gelmektedir. Olumlu stres düzeyi insanı motive ederken, olumsuz stres düzeyi kendini kontrol edemeyen, depresif bireylerin ortaya çıkmasına neden olmakta ve işte verimliliğini azaltmaktadır (Arpacı, 2004:14).

Bu nedenle araştırma, sekreterlerin çalıştıkları yöneticinin kademesine göre stres kaynaklarının incelenmesi amacı ile planlanmış ve yürütülmüştür.

2. YÖNTEM

Araştırma Gazi Üniversitesi'nde akademik ve idari yönetici olarak görev yapan yöneticilerin sekreterleri üzerinde yürütülmüştür. Sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre stres kaynaklarını incelemek amacı orta ve üst düzey yönetici sekreteri olan 162 kadın sekreter çalışma kapsamına alınmıştır. Araştırma verileri 15 Haziran-15 Ağustos 2004 tarihleri arasında yıllık izinde olmayan ve çalışmaya gönüllü olarak katılan sekreterlerden araştırmacı tarafından karşılıklı görüşme yöntemi ile elde edilmiştir.

Araştırmada kadın sekreterlerin stres kaynakları Likert tipi cümlelere verilen yanıtlarla ölçülmüştür. Cümlelere verilen yanıtlar "hiçbir zaman" ve "her zaman" olarak 5 kategoride ele alınmıştır. Cümlelerin olumlu ya da olumsuz olma durumuna göre 1-5 veya 5-1 şeklinde değerlendirilmiştir. Elde edilen veriler kodlanmış, SPSS 10.0 paket yazılımından yararlanılarak bilgisayara yüklenmiş ve yapı geçerlik – güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Görüşme formunun yapı geçerliğini kontrol etmek için "Döndürülmüş (varimax) Temel Bileşenler Analizi" uygulanmıştır.

Görüşme formunun güvenilirliği için iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Araştırmanın güvenilirliğini test etmek amacı ile yapılan güvenilirlik analizi

sonucunda 45 cümleyi içeren modelin güvenilirlik düzeyinin 0.90 olduğu belirlenmiştir. Araştırmada 35 soruluk ölçekte güvenilirlik katsayısı 0.89 olarak bulunmuştur, bu da ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

Faktör analizi sonucunda faktör yükü 0.40'ın altında olan cümleler ile modelin yapısını bozan ve madde toplam korelasyonu düşük olan 10 cümle araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Model sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları (10), yönetime ilişkin stres kaynakları (10), çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları (5) ve zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları (10) olmak üzere 4 başlıkta ele alınmıştır.

Çizelge 1. Sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynaklarının faktör analizi ve madde analizi sonuçları

FAKTÖR 1 Sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları	Faktör yük değeri	Madde - toplam korelasyonu
Yetkim yetersiz	0.51	0.45
Bu meslekte yükselme olanağım yok	0.43	0.21
Çalışma ortamında adam kayırma duygusuna kapılıyorum	0.67	0.59
Görevimi yaparken engellendiğim duygusuna kapılıyorum	0.64	0.51
İş yerinde yönetici baskısını üzerimde hissediyorum	0.55	0.51
Görevim olmayan işleri yapıyorum	0.43	0.45
Mesleki gelişme olanağım yok	0.50	0.37
Her gün aynı işleri yapmak yaşantımı çok monotonlaştırıyor	0.41	0.44
Çalışma ortamında benim düşüncelerim dikkate alınmıyor	0.62	0.48
İş yerinde evden çok daha gergin oluyorum	0.42	0.50
Özdeğer: 4.525 Açıklanan varyans: % 10.1 Alpha: 0.77		

Sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları olarak irdelenen birinci faktörün, faktör yük değerleri 0.41 ile 0.67 arasında değişmektedir. Madde toplam korelasyon değerlerinin ise 0.21 ile 0.59 arasında değiştiği bulunmuştur. Alpha değeri 0.77, açıklanan varyans % 10.1 olarak hesaplanmıştır (Çizelge 1).

İkinci faktörde yer alan maddeler yönetime ilişkin stres kaynakları olarak ele alınmıştır. Faktördeki maddelerin faktör yük değerleri 0.44 ile 0.63, madde toplam korelasyon değerleri ise 0.31 ile 0.56 arasında değişmektedir. Ölçeğin alpha değeri 0.76, açıklanan varyans % 8.7'dir.

Çizelge 2. Yönetime ilişkin stres kaynaklarının faktör analizi ve madde analizi sonuçları

FAKTÖR 2 Yönetime ilişkin stres kaynakları	Faktör yük değeri	Madde - toplam korelasyonu
Çalışma ortamında iş yüküm çok fazla	0.61	0.54
Çok çeşitli iş yapıyorum	0.45	0.40
Çalışma ortamında aşırı disiplin var	0.55	0.39
Çalışma ortamında aşırı denetim var	0.54	0.44
Çalışma ortamında sır saklamak zorundayım	0.56	0.38
Aşırı yazışma yüküm var	0.49	0.38
Telefonla konuşma sıklığım çok fazla	0.57	0.50
Bilgisayar kullanma sıklığım çok fazla	0.51	0.44
Dosya arşivleme işlerim çok fazla	0.63	0.56
Yöneticilerin ziyaretçilerini ağırlamak zorundayım	0.44	0.31
Özdeğer:3.919 Açıklanan varyans: % 8.7 Alpha: 0.76		

Çizelge 3. Çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarının faktör analizi ve madde analizi sonuçları

FAKTÖR 3 Çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları	Faktör yük değeri	Madde - toplam korelasyonu
Çalışma ortamında yeterli araç gereç olmadığı için zorlanıyorum	0.46	0.42
Çalışma alanımın dar ve dağınık olması beni yoruyor	0.68	0.71
Çalışma alanımda aydınlatma yetersiz	0.67	0.59
Çalışma alanımda havalandırma yetersiz	0.73	0.65
Çalışma alanımda gürültü fazla	0.58	0.51
Özdeğer: 3.723 Açıklanan varyans: % 8.2 Alpha: 0.79		

Çizelge 3'de de görüldüğü gibi çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları olarak belirtilen üçüncü faktörün, faktör yük değerleri 0.56 ile 0.85, madde toplam korelasyon değerleri ise 0.46 ile 0.73 arasında değişmektedir. Güvenirlilik için hesaplanan alpha değeri 0.79, açıklanan varyansı ise % 8.2 olarak saptanmıştır.

Dördüncü faktörde yer alan maddeler zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları olarak ele alınmıştır. Faktördeki maddelerin faktör yük değerleri 0.42 ile 0.78, madde toplam korelasyon değerleri ise 0.46 ile 0.79 arasında değişmektedir. Ölçeğin alpha değeri 0.89, açıklanan varyans % 11.9'dur.

Çizelge 4. Zaman yönetimine ilişkin stres kaynaklarının faktör analizi ve madde analizi sonuçları

FAKTÖR 4 Zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları	Faktör yük değeri	Madde - toplam korelasyonu
İş zamanında yetiştirebilme zorunluluğu beni çok etkiliyor	0.42	0.46
Aileme yeterince zaman ayıramıyorum	0.78	0.76
Arkadaşlarıma yeterince zaman ayıramıyorum	0.76	0.71
Kendime yeterince zaman ayıramıyorum	0.78	0.79
Sosyal yaşantım çok kısıtlı	0.76	0.71
Ailem kendilerine yeterince zaman ayıramadığımdan şikayet ediyor	0.77	0.66
Günlük çalışma sürem çok uzun	0.56	0.54
İşte çok yoruluyorum, bütün enerjimi tüketiyorum	0.53	0.59
Zaman sorunu benim için en önemli sorunlardan biri	0.55	0.52
Mesleğim sosyal yaşantımı engelliyor, kendimi yalnız hissediyorum	0.58	0.56
Özdeğer: 5.368 Açıklanan varyans: % 11.9 Alpha: 0.89		

Araştırmaya alınan kadın sekreterlere ilişkin görüşme formu değerlendirilmiş sekreterleri tanıttıcı bilgilerin mutlak ve yüzde değerleri gösteren çizelgeleri oluşturulmuştur. Sekreterin yaşı, aylık gelir miktarı, çalışma süresi ve aynı yönetici ile çalışma süresine ilişkin aritmetik ortalama ve standart hata değerleri belirlenmiştir. Orta düzey yönetici ile üst düzey yönetici sekreterlerinin sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları, yönetime ilişkin stres kaynakları, çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları ve zaman yönetimine ilişkin stres kaynaklarına ilişkin değerlendirmelerinin istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığı t testi ile araştırılmıştır.

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

3.1. Sekreterleri Tanıtıcı Bilgiler

Araştırma kapsamına alınan sekreterlerin % 39.5'i 30 ve daha küçük yaşta, % 26.5'i 31 - 35, %19.8'i 36 - 40 ve % 14.2'si de 41 ve daha büyük yaşta. Sekreterlerin yaşları 21 – 50 arasında değişmekte olup, ortalama yaş 32.84 ± 6.81 olarak bulunmuştur. Sekreterlerin % 61.7'si evli, % 35.8'i bekâr ve % 2.5'i de dul/boşanmıştır. Kadın sekreterlerin % 43.8'i orta dereceli okul ve % 50.0'si yüksekokul mezunu olup, % 6.2'si lisans üstü eğitim almıştır. Sekreterlerin % 85.2'si mesleği ile ilgili eğitim almamıştır, mesleği ile ilgili eğitim alanların (n = 24) ise % 75'i yüksekokul, % 4.2'si orta dereceli okul düzeyinde eğitim alırken, % 16.6'sı hizmet içi eğitim ve % 4.2'si de kurs almıştır. Sekreterlerin % 8.6'sının aylık gelir miktarı 450 YTL ve daha az olup, % 53.7'sinin 451 – 500 YTL, % 18.6'sının 501 – 550 YTL ve % 19.1'inin 551 YTL ve daha fazladır. Araştırmaya alınan sekreterlerin aylık gelir miktarı 320 YTL ile 850 YTL arasında olup, ortalama 520 ± 77.54 YTL'dir. Sekreterlerin % 29.0'u 5 yıl ve daha kısa süreli çalışmakta iken, % 24.7'si 6-10, % 19.1'i 11-15 ve % 27.2'si de 16 yıl ve daha uzun süreden beri çalışmaktadır. Sekreterlerin çalışma süresi 1 – 30 yıl arasında değişmekte olup, ortalama çalışma süresi 10.52 ± 6.97 yıl olarak saptanmıştır. Aynı yönetici ile 2 yıl ve daha kısa süreden beri çalışmakta olan sekreterler % 41.9 oranında olup, % 35.6'sı 3-5 yıl ve % 22.5'i de 5 yıl ve daha uzun süreden beri aynı yönetici ile birlikte çalışmaktadır. Sekreterlerin aynı yönetici ile birlikte çalışma süresi 1.5 – 20 yıl arasında değişmekte olup, ortalama çalışma süresi 4.90 ± 4.35 yıldır. Sekreterlerin % 54.9'u orta düzey ve % 45.1'i de üst düzey yönetici ile birlikte çalışmaktadır.

Çizelge 5. Sekreterleri tanıtıcı bilgiler

Yaş	Aylık gelir miktarı (YTL)				
	Sayı	%	Sayı	%	
≤ 30	64	39.5	≤ 450	14	8.6
31 - 35	43	26.5	451 – 500	87	53.7
36 - 40	32	19.8	501 – 550	30	18.6
41 ≥	23	14.2	551 ≥	31	19.1
Medeni durum			Çalışma süresi (yıl)		
Evli	100	61.7	≤ 5	47	29.0
Bekâr	58	35.8	6 – 10	40	24.7
Dul/boşanmış	4	2.5	11 – 15	31	19.1
			16 ≥	44	27.2
Eğitim durumu			Aynı yönetici ile çalışma süresi (yıl)		
Orta dereceli okul	71	43.8	≤ 2	67	41.9
Yüksekokul	81	50.0	3 – 5	57	35.6
Lisansüstü	10	6.2	5 ≥	36	22.5
Mesleği ile ilgili eğitim alma durumu			Yöneticinin kademesi		
Evet	24	14.8	Orta düzey yönetici	89	54.9
Hayır	138	85.2	Üst düzey yönetici	73	45.1
TOPLAM	162	100.0	TOPLAM	162	100.0

3.2. Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticinin Kademesine Göre Stres Kaynakları

3.2.1. Sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları

Araştırma kapsamına alınan sekreterlerin mesleğine ilişkin stres kaynakları birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre incelenerek Çizelge 6'da verilmiştir.

Sekreterin iş yerinde yöneticinin baskısını üzerinde hissetmesi birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0.05$). Orta düzey yönetici sekreterlerinin (2.64), üst düzey yönetici sekreterlerine (2.15) göre bu stresi daha çok yaşadıkları söylenebilir.

Sekreterin görevi olmayan işleri yapması da istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0.05$). Orta düzey yönetici sekreterlerinin (2.92), üst düzey yönetici sekreterlerine (2.47) göre görevi olmayan işleri daha çok yaptıkları anlaşılmaktadır.

“Çalışma ortamında benim düşüncelerim dikkate alınmıyor” ifadesi birlikte çalışılan yöneticinin kademesine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0.01$). Orta düzey yönetici sekreterlerinin (2.51), üst düzey yönetici sekreterlerine göre çalışma ortamında düşüncelerinin daha çok dikkate alınmadığı söylenebilir.

Sekreterin iş yerinde evden daha çok gergin olması birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0.05$). Orta düzey yönetici sekreterleri (2.83), üst düzey yönetici sekreterlerine (2.34) göre daha çok stres yaşamaktadırlar.

Araştırma kapsamına alınan sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları toplam puanlarının ortalamalarına bakıldığında, orta düzey yönetici sekreterlerinin puan ortalamasının (22.47) üst düzey yönetici sekreterlerinin ortalamasından (20.58) daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak yapılan t testi sonucunda, sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesi ile sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermiştir ($p > 0.05$).

Sekreterlerin stres faktörlerinin belirsiz rol ve görevlerden kaynaklandığı, yaşantılarının monoton olmasını ve kendi görevleri olmayan işleri yaptıklarını belirtmelerinden anlaşılmaktadır. Meslekte yükselmeme ve mesleki gelişim olanağının bulunmaması gibi sekreterlerin kariyer gelişimine ilişkin stres kaynakları olup, bu grup için de geçerlidir (Güler vd. 2001; Tutar 2001).

Güler ve diğerleri (2001) sekreterlerin % 24.7'sine göre yetki yetersizliği ile stres arasında çok ilişki, % 17.5'ine göre de orta düzeyde ilişki olduğunu belirtirken; % 56.7'sine göre yükselme olanağının olmaması ile stres arasında çok ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Çizelge 6. Sekreterin birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynaklarının t testi sonuçları

Stres kaynakları	Yönetici kademesi	N	\bar{X}	S	t	p
Yetkim yetersiz	Orta düzey	89	2.98	1.37	0.73	0.46
	Üst düzey	73	2.82	1.31		
Bu meslekte yükselme olanağım yok	Orta düzey	89	2.47	1.79	0.67	0.50
	Üst düzey	73	2.66	1.70		
Çalışma ortamında adam kayırma duygusuna kapılıyorum	Orta düzey	89	2.51	1.55	0.74	0.45
	Üst düzey	73	2.33	1.45		
Görevimi yaparken engellendiğim duygusuna kapılıyorum.	Orta düzey	89	1.85	1.14	1.19	0.23
	Üst düzey	73	2.08	1.27		
İş yerinde yöneticinin baskısını üzerimde hissediyorum	Orta düzey	89	2.64	1.39	2.32	0.02*
	Üst düzey	73	2.15	1.25		
Görevim olmayan işleri yapıyorum	Orta düzey	89	2.92	1.31	2.33	0.02*
	Üst düzey	73	2.47	1.13		
Mesleki gelişme olanağım yok	Orta düzey	89	2.69	1.66	0.72	0.46
	Üst düzey	73	2.49	1.68		
Her gün aynı işleri yapmak yaşantımı çok monotonlaştırıyor	Orta düzey	89	3.44	1.53	0.70	0.48
	Üst düzey	73	3.27	1.41		
Çalışma ortamında benim düşüncelerim dikkate alınmıyor	Orta düzey	89	2.51	1.33	4.48	0.000**
	Üst düzey	73	2.38	1.16		
İş yerinde evden çok daha gergin oluyorum	Orta düzey	89	2.83	1.33	2.35	0.02*
	Üst düzey	73	2.34	1.29		
TOPLAM PUAN	Orta düzey	89	22.47	6.24	1.82	0.07
	Üst düzey	73	20.58	6.89		

** p < 0.01

* p < 0.05

Sd = 160

3.2.2. Yönetime ilişkin stres kaynakları

“Çalışma ortamında sır saklamak zorundayım” ifadesi yöneticinin kademesine anlamlı farklılık göstermektedir (p < 0.05). Orta düzey yönetici sekreterlerinin (3.74), üst düzey yönetici sekreterlerine (4.19) göre bu stresi daha az yaşadıkları söylenebilir.

“Yöneticilerin ziyaretçilerini ağırlamak zorundayım” ifadesi de yöneticinin kademesine göre anlamlı farklılık göstermektedir (p < 0.01). Üst düzey yönetici sekreterlerinin (3.38), orta düzey yönetici sekreterlerine (3.34) göre yöneticilerin ziyaretçilerini daha çok ağırlamak zorunda oldukları anlaşılmaktadır. Diğer ifadelerde ise anlamlı farklılık saptanmamıştır (p > 0.05).

Araştırma kapsamına alınan sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre yönetime ilişkin stres kaynakları toplam puanlarının ortalamalarına bakıldığında, orta düzey yönetici sekreterlerinin puan ortalamasının (32.88) üst düzey yönetici sekreterlerinin ortalamasından (33.87) biraz daha düşük olduğu görülmektedir. Yapılan t testi sonucunda ise sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesi ile yönetime ilişkin stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir (p > 0.05).

Bilek (2001) ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin stresli olduklarını, stres düzeylerine kaynaklık yapan yönetici davranışları nedeniyle yüksek stresli olduklarını

ortaya çıkarmıştır. Öğretmenlerin iş stresi düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki kıdem ve branş değişkenlerine göre farklılık göstermediğini ($p > 0.05$), ancak stres düzeylerine kaynaklık yapan yönetici davranışlarına göre kıdem, yaş ve branş değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu bulmuştur ($p < 0.05$).

Çizelge 7. Sekreterin birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre yönetime ilişkin stres kaynaklarının t testi sonuçları

Stres kaynakları	Yönetici kademesi	N	\bar{X}	S	t	p
Çalışma ortamında iş yüküm çok fazla	Orta düzey	89	3.57	1.11	1.17	0.24
	Üst düzey	73	3.36	1.24		
Çok çeşitli iş yapıyorum	Orta düzey	89	3.53	1.17	0.56	0.57
	Üst düzey	73	3.42	1.15		
Çalışma ortamında aşırı disiplin var	Orta düzey	89	2.70	1.30	0.14	0.88
	Üst düzey	73	2.73	1.31		
Çalışma ortamında aşırı denetim var	Orta düzey	89	2.69	1.37	0.13	0.89
	Üst düzey	73	2.71	1.21		
Çalışma ortamında sır saklamak zorundayım	Orta düzey	89	3.74	1.41	2.10	0.03*
	Üst düzey	73	4.19	1.26		
Aşırı yazışma yüküm var	Orta düzey	89	3.22	1.35	0.36	0.71
	Üst düzey	73	3.15	1.19		
Telefonla konuşma sıklığım çok fazla	Orta düzey	89	3.89	1.28	1.41	0.16
	Üst düzey	73	4.16	1.19		
Bilgisayar kullanma sıklığım çok fazla	Orta düzey	89	3.98	1.17	1.68	0.09
	Üst düzey	73	3.66	1.22		
Dosya arşivleme işlerim çok fazla	Orta düzey	89	3.24	1.45	0.57	0.56
	Üst düzey	73	3.11	1.32		
Yöneticilerin ziyaretçilerini ağırlamak zorundayım	Orta düzey	89	2.34	1.46	0.51	0.000*
	Üst düzey	73	3.38	1.49		
TOPLAM PUAN	Orta düzey	89	32.88	7.71	0.84	0.40
	Üst düzey	73	33.87	7.09		

** p < 0.01

* p < 0.05

Sd = 160

Örgüt içerisinde aşırı denetim ve disiplin sekreterlerin özgürlüklerinin kısıtlanması ve iletişim kanallarının tıkanması gibi sorunlara yol açarak önemli bir stres kaynağı olabilir. Aşırı iş yükü ise yorgunluk ve zaman yetmezliği ile strese neden olabilir. Sears ve Galambos (1992), aşırı iş yükü ve işin düşük değerli olmasının iş stresi yüzünden global stresle dolaylı olarak ilişkili olduğunu, günden güne düzensiz bir şekilde değişme eğiliminde oldukları için aşırı iş yükü gibi bazı çalışma koşullarının iş stresi ile ilişkili olabileceğini, iş zorlanmasına sürekli maruz kalmanın global stresle sonuçlanabileceğini belirlemişlerdir.

Güler ve diğerlerine göre (2001) sekreterlerin % 27.8'inin iş yükünün çokluğu ile stres arasında çok ilişki, % 18.6'sının orta düzeyde ilişki; % 37.1'inin çok çeşitli iş yapma ile stres arasında çok ilişki ve % 17.5'inin de orta düzeyde ilişki; % 59.8'inin yöneticilerin ziyaretçilerini ağırlama ile stres arasında çok ilişki bulunmaktadır.

3.2.3. Çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları

Çizelge 8’de de görüldüğü gibi “çalışma alanımın dar ve dağınık olması beni yoruyor”, “çalışma alanımda aydınlatma yetersiz” ve “çalışma alanımda gürültü fazla” cümlelerinde orta düzey ve üst düzey yönetici sekreterleri arasında anlamlı farklılık bulunmakta ($p < 0.01$), diğer ifadelerde anlamlı farklılık gözlenmemektedir ($p > 0.05$).

Araştırmaya alınan sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları toplam puanlarının ortalamalarına bakıldığında, orta düzey yönetici sekreterlerinin puan ortalamasının (13.17) üst düzey yönetici sekreterlerinin ortalamasından (10.30) daha yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan t testi sonucunda ise sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesi ile çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p < 0.01$). Bu sonuç sekreterlerin çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarını yaşamalarının birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesinden etkilendiğini, orta düzey yönetici sekreterlerinin üst düzey yönetici sekreterlerine göre çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarını daha çok yaşadıklarını göstermektedir.

Çizelge 8. Sekreterin birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarının t testi sonuçları

Stres kaynakları	Yönetici kademesi	N	\bar{X}	S	t	p
Çalışma ortamında yeterli araç gereç olmadığı için zorlanıyorum	Orta düzey	89	2.42	1.34	1.61	0.10
	Üst düzey	73	2.10	1.13		
Çalışma alanımın dar ve dağınık olması beni yoruyor	Orta düzey	89	2.67	1.55	2.82	0.005*
	Üst düzey	73	2.03	1.30		
Çalışma alanımda aydınlatma yetersiz	Orta düzey	89	2.13	1.60	1.82	0.07
	Üst düzey	73	1.71	1.27		
Çalışma alanımda havalandırma yetersiz	Orta düzey	89	3.00	1.73	3.41	0.001*
	Üst düzey	73	2.12	1.47		
Çalışma alanımda gürültü fazla	Orta düzey	89	2.96	1.55	2.63	0.009*
	Üst düzey	73	2.34	1.36		
TOPLAM PUAN	Orta düzey	89	13.17	5.65	3.41	0.001*
	Üst düzey	73	10.30	4.91		

** $p < 0.01$ Sd = 160

İlgar (2001) öğretmenler, doktorlar ve bankacıların çalışma ortamlarındaki fiziksel çalışma koşullarından etkilendiklerini; fiziksel çalışma koşullarının iyi olmaması nedeni ile en çok stres yaşayan meslek grubunun ise öğretmenler olduklarını bulmuştur.

3.2.4. Zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları

Araştırma kapsamına alınan sekreterlerin zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları Çizelge 9’da ele alınmıştır.

Sekreterin sosyal yaşantısının çok kısıtlı olması birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0.05$). Orta düzey yönetici sekreterlerinin (3.13), üst düzey yönetici sekreterlerine (2.67) göre bu stresi daha çok yaşadıkları söylenebilir.

Sekreterin işte çok yorulması, bütün enerjisinin tükenmesi de istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0.05$). Orta düzey yönetici sekreterlerinin (3.43), üst düzey yönetici sekreterlerine (2.95) göre işte daha çok yorulduğu, enerjisinin tükendiği söylenebilir.

Arpacı (2004) evli kadın öğretmenlerin okuldan eve fiziksel olarak tükenmiş bir şekilde geldiğini, zaman sorununun en önemli sorunlardan biri olduğunu ve öğretmenlerin eşlerinin kendilerine yeterince zaman ayrılmamasından şikâyet ettiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgu öğretmenlerde olduğu gibi kadınlara özgü meslekler arasında yer alan sekreterlik mesleğini yapan kadınların benzer stres kaynaklarını yaşadıklarını göstermektedir. Sonuçlar bu çalışma sonuçlarını desteklemektedir.

Araştırmaya alınan sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları toplam puanlarının ortalamalarına bakıldığında, orta düzey yönetici sekreterlerinin puan ortalamasının (25.73) üst düzey yönetici sekreterlerinin ortalamasından (23.80) daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu farkın anlamlı olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılan t testi sonucunda, sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesi ile zaman yönetimine ilişkin stres kaynaklarını yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p > 0.05$).

Voydanoff ve Kelly'ye göre (1984) zaman yetersizliği açısından önemli olan faktörler zamanla ilgili taleplerin zaman yönetimi kaynaklarını aştığı rol gücünün örneğini ortaya koymuştur. Çalışan kadın ebeveyn olarak okul öncesi dönemde ve okul dönemi çocuğuna sahip olma, üç ya da daha fazla sayıda aile değişikliğinin yaşanması, eşinden daha yüksek statülü bir mesleğe sahip olma, çalışma saatleri ve çalışma planı zaman yetersizliği ile ilgili talepler olarak belirlenmiştir. Bazı yaşam güçlükleri ya da stres etkenleri ve kullanışlı kaynakların varlığı kapsamında işle ilgili aile sorunlarının stres etkenleri ile başa çıkma açısından incelenmesinin değeri ortaya çıkmıştır.

Güler ve diğerlerine göre (2001) sekreterlerin % 17.5'inin çalışma süresinin uzunluğu ile stres arasında çok ilişki, % 10.3'ünün de orta düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Çizelge 9. Sekreterin birlikte çalıştığı yöneticinin kademesine göre zaman yönetimine ilişkin stres kaynaklarının t testi sonuçları

Stres kaynakları	Yönetici kademesi	N	\bar{X}	S	t	p
İş zamanında yetiştirebilme zorunluluğu beni çok etkiliyor	Orta düzey	89	2.98	1.50	0.73	0.46
	Üst düzey	73	2.81	1.39		
Aileme yeterince zaman ayıramıyorum	Orta düzey	89	2.65	1.45	0.29	0.77
	Üst düzey	73	2.59	1.25		
Arkadaşlarıma yeterince zaman ayıramıyorum	Orta düzey	89	2.87	1.40	0.97	0.32
	Üst düzey	73	2.66	1.27		
Kendime yeterince zaman ayıramıyorum	Orta düzey	89	3.16	1.37	0.97	0.33
	Üst düzey	73	2.95	1.38		
Sosyal yaşantım çok kısıtlı	Orta düzey	89	3.13	1.43	2.06	0.04*
	Üst düzey	73	2.67	1.40		
Ailem kendilerine yeterince zaman ayıramadığımdan şikâyet ediyor	Orta düzey	89	2.71	1.32	1.74	0.08
	Üst düzey	73	2.33	1.43		
Günlük çalışma sürem çok uzun	Orta düzey	89	2.56	1.42	0.30	0.76
	Üst düzey	73	2.49	1.46		
İşte çok yoruluyorum, bütün enerjimi tüketiyorum	Orta düzey	89	3.43	1.31	2.25	0.02*
	Üst düzey	73	2.95	1.40		
Zaman sorunu benim için en önemli sorunlardan biri	Orta düzey	89	3.33	1.48	1.53	0.12
	Üst düzey	73	2.97	1.43		
Mesleğim sosyal yaşantımı engelliyor, kendimi yalnız hissediyorum	Orta düzey	89	2.25	1.35	0.55	0.57
	Üst düzey	73	2.37	1.43		
TOPLAM PUAN	Orta düzey	89	25.73	8.70	1.33	0.18
	Üst düzey	73	23.80	9.63		

* p < 0.05 Sd = 160

Arpacı (2004) bir hizmet sektörü olan eğitim alanında çalışan evli kadın öğretmenler için zaman sorununun her zaman ya da çoğu zaman en önemli sorunlardan biri (% 52.0) olduğunu bulmuştur. Sonuçlar bu araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sekreterlerin birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesine göre stres kaynaklarını incelemek amacı ile planlanan ve yürütülen bu çalışmada; kadın sekreterlerin mesleğine ilişkin stres kaynakları, yönetime ilişkin stres kaynakları, çalışma ortamına ilişkin stres kaynakları ve zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; sekreterlerin yarısı yükseköğretim mezunu olup, % 85.2'si mesleği ile ilgili eğitim almamıştır. Genellikle uzun süreden beri çalışmaktadırlar, ancak aynı yönetici ile uzun süreli çalışma 5 yıldan sonra azalmaktadır. Sekreterlerin % 54.9'u orta düzey ve % 45.1'i de üst düzey yönetici ile birlikte çalışmaktadır.

Sekreterin mesleğine ilişkin stres kaynakları incelendiğinde; sekreterlerin iş yerinde yöneticinin baskısını üzerlerinde hissettikleri, görevleri olmayan işleri yaptıkları, çalışma ortamında düşüncelerinin dikkate alınmadığı ve iş yerinde evden daha çok gergin oldukları görülmektedir.

Yönetime ilişkin stres kaynakları incelendiğinde ise sekreterlerin çalışma ortamında sır saklamak ve yöneticilerin ziyaretçilerini ağırlamak zorunda oldukları saptanmıştır. Sekreterlerin yönetime ilişkin stres kaynaklarını yaşamaları birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesinden etkilenmemekte, hem orta düzey hem de üst düzey yönetici sekreterleri yönetime ilişkin stres kaynaklarını yaşamaktadırlar.

Çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarından çalışma alanının dar ve dağınık olmasının sekreterleri yordduğu, çalışma alanında aydınlatmanın yetersiz ve gürültünün fazla olduğu görülmektedir. Çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarını yaşamaları birlikte çalıştıkları yöneticinin kademesinden etkilenmekte, orta düzey yönetici sekreterlerinin üst düzey yönetici sekreterlerine göre çalışma ortamına ilişkin stres kaynaklarını daha çok yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Zaman yönetimine ilişkin stres kaynakları incelendiğinde; sekreterlerin işi zamanında yetiştirebilme zorunluluğundan etkilendikleri, ailelerine, arkadaşlarına, kendilerine yeterince zaman ayıramadıkları ve sosyal yaşantılarının çok kısıtlı olduğu anlaşılmaktadır. Günlük çalışma sürelerinin uzun olduğunu düşünen kadın sekreterlerin işte çok yoruldukları, bütün enerjilerinin tükendiği ve zaman sorununun onlar için en önemli sorunlardan biri olduğu görülmektedir.

Elde edilen bu sonuçlara göre;

- Kurum tarafından hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve böylece belirli aralıklarla hizmet içi eğitim almalarının sağlanması,
- Eğitim programlarının uzman kişiler tarafından hazırlanması,
- Sosyal imkânlar sağlanması,
- Çalışma koşullarının verimliliği ve performansı artırmaya yönelik olarak düzenlenmesi,
- Çalıştıkları kurumlarda sekreterler için psikolojik rehberlik ve danışmanlık hizmet birimlerinin oluşturulması,
- Yöneticilerin zaman kullanımı konusundaki kriterlerini belirledikten sonra, zamanın kullanımı ile ilgili yetkileri sekreterlere bırakması ve
- Ortaya konabilecek ve uygulanabilecek çözüm önerilerinin katılımcı yaklaşımlarla sekreterlerin görüşlerinin alınarak belirlenmesi önerilebilir.

KAYNAKLAR

Aytaç, S. (2002). İş Yerindeki Kronik Stres Kaynakları.
<http://www.isguc.org/printout.php?id=117>:

Arpacı, F. (2004). Ev ile İlgili İşlerden Kaynaklanan Stres: Kadın Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara.

- Altınöz, M. (1997). **Günümüz İş Ortamında Sekreterlik**. 2. Baskı. Yargı Yayınları. Ankara.
- Altınöz, M. (1998). **Sekreterlik Teknikleri**. 2. Basım. Nobel Yayıncılık. Ankara.
- Altınöz, M. (1999). **Günümüz İş Ortamında Sekreterlik**. 3. Baskı. Yargı Yayınları. Ankara.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2000). **Stres ve Başa Çıkma Yolları**. 20. Basım. Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Bilek, İ. (2001). **Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş ve Okul Yöneticileriyle İlişkilerinden Kaynaklanan Stres Düzeylerine İlişkin Görüşleri**. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir.
- Cartwright, S. and Cooper, C.L. (1997). **Managing Workplace Stress**. Sage Publication. London.
- Ertekin, Y. (1993). **Stres ve Yönetim**. Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No: 253. Ankara.
- Güngör, B. (1993). **Stressiz Çalışma Ortamı**. İşinizde Duygusal ve Fiziksel Rahatlığınız İçin Pratik Bir Rehber. Öteki Yönetim Dizisi. 1. Kitap. Ankara.
- Gürçay, C. ve Seçer, Ş. (1999). Stres altında yaşam kalitesini artırmada bireysel çözüm araçlarından biri olarak zaman yönetimi. **7. Ergonomi Kongresi**. 14-16 Ekim. (s.144-160). Adana.
- Güler, Z., Başpınar, N.Ö. ve Gürbüz, H. (2001). **İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde bir Araştırma**. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları. No: 1322. Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları. No: 10. Eskişehir.
- İlgar, Ö. (2001). **Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları**. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul.
- Marshall, M. (2001). **Discipline Without Stress Punishments or Rewards. How Teachers and Parents Promote Responsibility & Learning**. Piper Press. Los Alamitos. California.
- Ross, R.R. and Altmaier, E.M. (1994). **Intervention in Occupational Stress**. A Handbook of Counselling for Stress at Work. Sage Publication. London.

- Sears, H.A., and Galambos, N.L. (1992). **Women's Work Conditions And Marital Adjustment In Two – Earner Couples: A Structural Model**. Journal of Marriage and the Family, 54: 789 – 797.
- Tutar, H. (2001). Profesyonel **Sekreterlik ve Büro Uygulamaları**. Nobel Yayıncılık. Ankara.
- Voydanoff, P., and Kelly, R.F. (1984). Determinants Of Work-Related Family Problems Among Employed Parents. **Journal of Marriage and the Family**, 46(4): 881 – 892.
- Ward, J.C. (1990). **Thriving on Stress**. Self-Development for Managers. Published by Routledge. London.