

Makale geliş: 23.10.2019

Makale kabul edilmiş: 06.02.2020

## SOSYAL ÇALIŞMACILARIN İŞ YAŞAMINDA STRES YÖNETİMİ ÜZERİNE NİTEL DEĞERLENDİRME

Prof.Dr. Emine ÖZMETE<sup>1</sup>

ORCID: 0000-0002-9264-5660

Sosyal Çalışmacı Ali TAHTACI<sup>2</sup>

ORCHID: 0000-0002-6999-0167

### Öz

**Amaç:** Bu araştırma, sosyal çalışmacıların stres nedenleri ve stresle başa çıkma stratejilerini içeren stres yönetimi sürecine ilişkin değerlendirilmelerini belirlemeyi amaçlamaktadır. **Yöntem:** Araştırmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışma yaşamında en az bir yıl ve daha fazla sosyal hizmet alanında uygulama deneyimi olan, lisans mezunu, toplam 30 kadın ve erkek sosyal çalışmacı ile yüz yüze derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. **Bulgular:** Araştırmada sosyal çalışmacıların bireysel stres nedenleri iş yaparken tez canlı olmanın ortaya çıkardığı sonuçlar, aynı anda birçok iş yapmak zorunda kalmak, haksızlıklar karşısında sessiz kal(a)mamak olarak belirlenmiştir. Uygun olmayan fiziksel koşullar, multidisipliner takım/ekip çalışmasının istenilen düzeyde olmaması, kurum ve kuruluş idarecilerinin gereken etkinlikte olmaması gibi konular kurumsal stres nedenleri olarak ortaya çıkmıştır. Sosyal çalışmacıların yaşadıkları stresi yönetebilmek için meslektaşlarından süpervizyon desteği aldıkları, iş ortamında ve iş dışında bireysel olarak stresle mücadele etmeye yönelik çaba içinde oldukları, ancak stresle başa çıkmada kurumsal desteklerden yoksun oldukları bulunmuştur. **Sonuç:** Sosyal çalışmacıların yıl olarak çalışma deneyimi arttıkça stresi daha iyi yönettikleri belirlenmiştir. Sosyal çalışmacılar, stres yönetimi konusunda hem bireysel hem de kurumsal desteğe ihtiyaç duymaktadırlar.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal çalışmacılarda stres yönetimi, stres nedenleri, stresle başa çıkma stratejileri, nitel araştırma

## QUALITATIVE ASSESSMENT ON STRESS MANAGEMENT OF SOCIAL WORKERS IN WORK LIFE

### Abstract

**Objective:** This research aims to determine the assessment of social workers about stress management process including stress causes and stress coping strategies. **Method:** Qualitative research method was used in the research. Face-to-face interviews were conducted with a total of 30 female and male social workers who have at least one year or more of social work experience. **Results:** Individual stress causes were determined as being hasty, not being able to remain silent against injustices. Institutional stress causes were determined as inadequate physical conditions, inadequate level of multi disciplinary team / team work and lack of competence of institutional and organizational managers. It was found that social workers received supervision support from their colleagues in order to manage the stress they experienced. They

<sup>1</sup> Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Başkanı

<sup>2</sup> Sosyal Çalışmacı, Yüksek Lisans Öğrencisi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

endeavored to fight stress individually in the work environment and outside of work, but they lacked institutional support in coping with stress. **Conclusion:** It is determined that as work experience increases, social workers can more manage their stress. Social workers need support both in individual and institutional level for stress management.

**Keywords:** *Stress management of social workers, causes of stress, coping with stress, qualitative research*

## 1.Giriş

Sosyal çalışmacılar, sosyal ve ekonomik sorunları olan müracaatçılar ile çalışan, onların sorunlarını çözebilmek için savunuculuk, arabuluculuk gibi rolleri olan, mikro mezzo ve makro düzeyde hem didaktik hem de terapötik yöntemleri kullanarak çalışma yapan meslek elemanlarıdır. Sosyal çalışmacılar, kısa ve uzun vadeli olmak üzere bireylerle, gruplarla ve toplumla sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirmektedirler. Bu hizmeti sunarken çatışmaları yönetebilmek için duygusal olarak emek harcamakta, şefkat yorgunluğu ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Toplumsal değişim sürecinde sosyal sorunlar çeşitlenmekte, sosyal çalışmaların bu yeni ve çoklu sosyal sorunlara, yenilikçi yöntemler sunmaları da kaçınılmaz hale gelmektedir. Toplumsal değişimin yanı sıra, yönetsel süreçler ve politikadaki yapılanma sosyal çalışmacıların iş yapma süreçlerini belirlemektedir. Sosyal hizmetlerin koruma-önleme, sorun çözme, güçlendirme, sosyal programları geliştirme ve sürdürülebilir şekilde uygulamayı kapsayan dinamik süreci hem meslek elemanlarının hem de kurumların değişme ve gelişme kapasitesi ile yakından ilişkilidir. Bu sürecin başarısı ya da başarısızlığı sosyal çalışmacılarda işin niteliği ve işin yönetilmesi ile ilgili baskıyı artırmakta ya da azaltmaktadır (White, 2018).

Sosyal çalışmacıların iş yaşamında verimliliğini ve hizmetin niteliğini belirleyen en önemli konulardan biri stres yönetimidir. Müracaatçıların sorun çözme ve başa çıkma kapasitesini artırmak amacıyla hem koruyucu önleyici hem de iyileştirici hizmet sunan sosyal çalışmacıların iş yaşamındaki stres nedenlerinin ve stres ile başa çıkma stratejilerinin belirlenmesi sunulan hizmetlerin niteliği ve performans çıktıları açısından oldukça önemlidir. Bu çalışmada sosyal hizmet uygulama alanında görev yapan sosyal çalışmacıların strese neden olan faktörler ve stresle başa çıkma stratejilerini içeren stres yönetimi süreci incelenmektedir.

Sosyal hizmet zorlu bir meslektir. Bazı stres nedenleri mesleğin kendisi ve niteliği ile ilişkili "iç faktörler"den oluşmaktadır. Meslek elemanları duygusal olarak güçsüz, sosyal olarak karmaşık sorunları olan, yoksul çevrede yaşayan birey ve gruplarla düzenli olarak çalışmaktadırlar. Rol yükü, rol çatışması ve uygulama sürecindeki belirsizlikler nedeniyle stres artabilmektedir (Lloyd, King ve Chenoweth, 2002; Wilberforce ve ark., 2014). Sosyal çalışmanın doğasından kaynaklı olarak çalışanların karşılaştıkları müracaatçıların niteliği, sorunları, müdahale sürecinde sosyal çalışmacının problem çözme ve karar verme sürecini de etkileyen çalışma koşulları, sosyal çalışmacının yorgunluk, stres ve tükenmişlik düzeyi üzerinde etkilidir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012). Sosyal hizmetler, etkileşimin ve gerilimin fazla olduğu, stres düzeyi yoğun olan bir alandır. Meslek elemanları bu süreçte ruhsal, sosyal ve ekonomik yönlerden sıkıntıları bulunan, hayal kırıklığı yaşayan, kaygılı, sisteme kızgın kendi içine kapanmış, sosyal sistemin dışladığı kişilerle çalışmaktadırlar (Işıkhani, 2004; Işıkhani, 2011). Çalışma ortamının fiziksel özellikleri, çalışma ortamındaki sosyal etkileşim, yasal kurallar ve yönetim biçimlerine bağlı olan "dış faktörler" de sosyal çalışma alanında stres nedenlerini oluşturmaktadır. Yapılacak kağıt işlerinin fazla olması ve bürokrasi, iş ile ilgili kontrol ve takdir yetkisinin az olması gibi birçok faktör sosyal çalışmacılarda strese neden olabilmektedir (Wilberforce ve ark., 2014).Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları, çalışma ortamında, ücret yetersizliği, ücret adaletsizliği, rol çatışması ve rol belirsizliği ile bu durumlara bağlı kişiler arası çatışmalar, astlarla ve müracaatçılarla yaşanan ilişkiler, kurumlarda kariyer gelişimi ve liyakat sisteminin olmaması, kurumsal yapı

ve olumsuz örgüt atmosferi gibi strese yol açan çeşitli faktörlere açık durumdadırlar (Işıkhan, 2004; Işıkhan, 2011).

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (USHUF)\* ve Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (USHOB)\*\* sosyal hizmeti “insan hakları ve sosyal adalet ilkelerini temel alan; sosyal değişimi destekleyen, insanların iyilik durumunun geliştirilmesi için insan ilişkilerinde sorun çözmeyi, güçlendirmeyi ve özgürleştirmeyi amaçlayan ve bunun için insan davranışına ve sosyal sistemlere ilişkin teorilerden

\*International Federation of Social Work (IFSW) \*\*International Association of Schools of Social Work (IASSW)

Yararlanarak insanların çevreleri ile etkileşim noktalarına müdahale eden bir meslektir” şeklinde tanımlanmaktadır (Duyan, 2010). Sosyal hizmet mesleğinin amaçları ve özellikle de kırılgan kesimlere hizmet sunulduğu düşünüldüğünde; sadece fiziksel olarak değil, zihinsel ve ruhsal anlamda da uygulayıcıları zorlayan bir iş olduğu söylenebilir (Başçılar ve Taşçı, 2018).

### 1.1. Stres Yönetimi

Stres, en basit şekli ile stres oluşturan durumlara karşı verilen duygusal ve psikolojik tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve ark., 1996; Zastrow, 1984). Bir bireyin dengesini bozabilecek bir talebin olması ile otonom uyarılar artar ve stres oluşur. Uzun süren stres, kronik anksiyete, psikosomatik hastalıklar ve duygusal sorunlar ile birlikte ortaya çıkar (Lloyd, King ve Chenoweth, 2002). Stres, bireyin/organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur. Tehditler karşısında denge bozulur ve canlılığın korunması için alarm durumu yaşanır. Alarm durumunda ise uyarıcı stres olarak algılanır. Buradaki temel amaç, bireyin mücadele ederek ya da kaçınarak iç dengesini yeniden kurmaktır. Stres oluşturan durumlara karşı, uyum süreci başarı ile tamamlanırsa direnç oluşur. Birey, bireysel bütünlüğüne yönelen tehditlere karşı, özellikle zihinsel düzeyde başarılı bir mücadele veremezse, başa çıkamadığı streslerin biriken ve yoğunlaşan etkileri sonucu davranış düzeyine yansıyan olumsuz birçok belirti ile karşı karşıya kalmaktadır. Bunun en önemli sonuçları iş yaşamında verimin ve motivasyonun düşmesi, memnuniyetin azalması olarak ortaya çıkar. Stres ile ilgili olarak (i) stres ile karşılaşma sıklığı, (ii) stresin süresi ve birey için anlamı süreci etkilemektedir. Özellikle bireyin karşılaştığı stresi anlamlandırma biçimi başa çıkma sürecini de etkilemektedir (Baltaş ve Baltaş, 2016).

Sosyal hizmetin özü müracaatçılar ile ilişkilere dayanmaktadır. Sosyal çalışmacılar, gerçekçi ve uygun olmayan talepler ya da beklentiler ile karşı karşıya kaldıklarında, çoğu zaman iç çatışmalar yaşamaktadırlar. Yasal olarak karşılanması mümkün olmayan bu beklentilerin yerine getirilememesi, sosyal çalışmacı tarafından bir sınırlılık, çözümsüzlük ve mesleki başarısızlık olarak algılanabilmektedir. Sosyal hizmetin savunuculuk, self-determinasyon, sosyal adalet gibi amaçları ile beklenen mesleki roller ve performans arasında fark olabilir. Bu nedenle sosyal hizmetin, çatışan rolleri, yapısı ve niteliği nedeniyle genellikle stresli bir meslek olduğuna inanılır (Lloyd, King ve Chenoweth, 2002). Sosyal hizmet alanında iş yükü ve vaka yükü en önemli stres nedeni olarak görülmektedir. İnsani hizmet örgütlerinde sosyal çalışmacıların iş stresi; sosyal destek, denetim, örgüt kültürü ve iklimi, örgütsel ve mesleki bağlılık, iş memnuniyeti gibi unsurların varlığına ya da yokluğuna bağlıdır (Barck-Holst ve ark., 2019).

Ancak iş yaşamında sadece mesleğin doğasının neden olduğu faktörlere bağlı olarak stres ortaya çıkmaz. Bireye ait özelliklere bağlı bireysel stres nedenleri ve kuruma bağlı stres nedenleri vardır (Pehlivan, 2008). İlk olarak, bireyin çevresini algılama biçimi, çevresel değişim ve ilişkilere karşı ürettiği tepkiler, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük ya da dışa dönük olması, duygusal açıdan kolay incinebilir olması, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve başarı ihtiyacı gibi bireysel özellikleri kurumsal yapı içerisinde birer stres nedeni olarak ortaya çıkabilmektedir. İkinci olarak, kurumda aşırı iş yükünün olması, zaman kısıtlılığı,

denetimin sıkı ve yakından olması, yetkinin ve sorumluluk düzeyinin eşleşmemesi, örgüt atmosferinin güven vermemesi, rol belirsizliği, rol çatışması, engellenme, örgüt ve bireyin değerleri arasındaki uyumsuzluk, sorumlulukların yarattığı kaygı, olumsuz fiziksel çalışma koşulları, uygun olmayan insan ilişkileri, yabancılaşma, adaletsiz ödemeler, adil olmayan yöneticiler, eksik istihdam vb. faktörler kurumdan kaynaklanan stres nedenleri olabilmektedir (Güçlü, 2001).

İş yaşamında karşılaşılabilecek stres ile başa çıkma yöntemlerinin geliştirilmesi ve stres karşısında ortaya çıkan tepkilerin değiştirilmesi çalışanın yaşam kalitesinin iyileştirilmesi için önemlidir. Stres ile başa çıkma bireyin stres yaratan olay ya da etkenlere karşı çaba göstermesi, bu tür durumlara karşı dayanıklılığını artırmak için gösterdiği bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkilerinin tamamı şeklinde açıklanabilir (Ay, 2018). Bireyin ruh ve beden sağlığının korunmasını ifade eden stresle başa çıkma, verimli bir yaşam sürdürmek için temeldir (Baltaş ve Baltaş, 2016).

Stresi önlemek için alınabilecek bireysel ve kurumsal önlemler tek başına yeterli olmayacağı için, stres yönetimi bireysel ve kurumsal stres yönetimi olarak bir bütün olarak düşünülmelidir (Işıkhani,2011). Stres yönetiminde kullanılan bireysel stratejilerin odağını alışkanlıkların, bedensel, ruhsal ve davranışsal yapıların kontrol altına alınması oluşturmaktadır (Güçlü, 2001; Baltaş ve Baltaş, 2016). Bireysel düzeyde stresle başa çıkma yolları; iyi beslenme, egzersiz ve spor, meditasyon, psikolojik danışma ve psikoterapi, rahatlama, gereksiz sorunlardan kaçınma, strese dayanıklı kişileri örnek alma, sosyal destek, davranış değiştirme, oyun, empatik yaklaşım kullanma, dua ve ibadet, savunma mekanizmalarını kullanma şeklinde sıralanabilir (White, 2018). İş yaşamındaki stres ile başa çıkmada yardımcı olabilecek örgütsel mücadele yöntemleri, çalışanlar üzerindeki iş stresini azaltmak ve önlemek amacıyla geliştirilmelidir (Işıkhani, 2004; Işıkhani, 2011). Kurumsal düzeyde stresle başa çıkma yolları; fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, aşırı ya da az iş yükünün düzenlenmesi, ekip çalışmasına ağırlık verilmesi, çalışanların motivasyonunun ve iş doyumunun yükseltilmesi, destekleyici örgüt ikliminin yaratılması, işi zenginleştirerek düzenlemelerin yapılması, kurumsal rollerin daha açık hale getirilerek çatışmaların azaltılması, kariyer planlamasına önem verilmesi, çalışanların sağlık profilini çıkarılarak etkili destek birimlerinin oluşturulması, stres düzeyi yüksek personele danışmanlık yapılması gibi öneriler ile açıklanabilir (Işıkhani, 2011; Baltaş ve Baltaş, 2016; White, 2018).

Bu çalışma, sosyal hizmet uygulama alanında görev yapan sosyal çalışmacılarda strese yol açan nedenleri ve sosyal çalışmacıların stresle başa çıkma stratejilerini içeren stres yönetimi sürecini incelemeyi amaçlamaktadır. Stres yönetimi konusunda sosyal çalışmacıları odağa alan sınırlı sayıda nicel çalışma bulunmaktadır. Sosyal çalışmacıların stres yönetimi sürecini nitel araştırma yöntemi ile inceleyen araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle; bu çalışmanın, sosyal çalışmacıların stres nedenleri ve stresle başa çıkma stratejileri konusunda derinlemesine bilgi sunacağı ve alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2.Yöntem

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemi, sosyal ve psikolojik olaylarla ilgili ölçümleri kapsayan nicel araştırma yöntemine göre daha derinlemesine bilgi sağlamaktadır. Nitel araştırma, geleneksel araştırma yöntemleriyle anlaşılması zor olan sorulara cevap bulmak için gereklidir. Çalışmada amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme, çalışmanın amacına bağlı olarak bilgi açısından zengin durumların seçilmesine ve derinlemesine araştırma yapılmasına olanak sağlayan bir yöntemdir (Büyüköztürk ve ark., 2018). Sosyal çalışmacıların stres yönetimi sürecini incelemeyi amaçlayan bu araştırmaya dahil olma kriterleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- (i) Sosyal hizmet lisans mezunu olmak
- (ii) Sosyal hizmet uygulama alanında en az bir yıl mesleki deneyim sahibi olmak
- (iii) Halen aktif olarak görev yapıyor olmak

Çalışma kapsamında Konya ve Ankara illeri başta olmak üzere farklı illerde görev yapan 30 sosyal çalışmacı ile yüz yüze derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılım etik ilkeler kapsamında gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmada katılımcılara kimliklerinin gizli kalacağı önemle vurgulanmıştır. Katılımcılara görüşmeler sırasında araştırmanın amacı ve kapsamı açıklanmış, aydınlatılmış onam formu kullanılarak izin alınmıştır. Katılımcıların izinleri ile ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Araştırma da veri toplama aracı olarak “yarı yapılandırılmış görüşme formu” kullanılmıştır. Formda sosyo-demografik bilgiler ve stres yönetimi olmak üzere iki temel başlık bulunmaktadır. Görüşme formunun birinci bölümünde katılımcıların sosyo-demografik bilgilerini içeren sorular yer almaktadır. İkinci bölüm stres yönetimi temel başlığı altında stres nedenleri ve stresle başa çıkma stratejileri olmak üzere iki alt başlıktan oluşmakta ve konu ile ilgili 18 soruyu içermektedir. Araştırma verileri 26 Mart 2019 - 09 Mayıs 2019 tarihleri arasında katılımcılarla yapılan yüz yüze görüşmeler ile toplanmıştır.

Verilerin analizine geçilmeden önce, yapılan görüşmelerin birebir kayıt çözümlenmeleri yapılmış ve metin haline getirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde betimsel analiz tekniği kullanılmıştır. Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür. Bu analiz türünde araştırmacı görüştüğü ya da gözlemiş olduğu bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtabilmek amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verebilmektedir. Bu analiz türünde temel amaç elde edilmiş olan bulguların, okuyucuya özetlenmiş ve yorumlanmış biçimde sunulmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2003). Araştırmada, tümevarım yöntemi kullanılmış ve tüm görüşmelerdeki ortak temalar belirlenmiştir. Bu çalışmada ilgili literatür ve elde edilen görüşler göz önünde bulundurularak, çalışma kapsamında stres yönetimi konusu (ana teması), iş yaşamında sosyal çalışmacılarda stresin nedenleri ve sosyal çalışmacıların stresle başa çıkma stratejileri olmak üzere iki tema altında açıklanmıştır. Her iki tema kendi içerisinde iki alt temaya ayrılmış ve toplam dört alt tema belirlenmiş, araştırmanın bulguları bu dört alt tema altında açıklanmıştır. Bireysel stres nedenleri alt teması kendi içinde (4) kategoride, kurumsal stres nedenleri alt teması kendi içinde (4) kategoride, bireysel düzeyde stresle başa çıkma stratejileri alt teması (3) kategoride ve kurumsal düzeyde stresle başa çıkma stratejileri alt teması ise kendi içinde (3) kategoride açıklanmıştır.

#### Stres Yönetimi

##### Sosyal Çalışmacılarda Stresin Nedenleri

- Bireysel Stres Nedenleri
- Kurumsal Stres Nedenleri

##### Sosyal Çalışmacıların Stresle Başa Çıkma Stratejileri

- Bireysel Stresle Başa Çıkma Stratejileri
- Kurumsal Stresle Başa Çıkma Stratejileri

Verilerin analizinde üst ve alt temaları oluşturmak için araştırmaya katılan kişilerin aynı soru hakkında farklı düşünceleri elde edildiği biçimiyle aktarılmıştır. Kişilerin isimleri ise gizliliğe uyularak araştırmada (K1, K2, K3...) biçiminde kodlanmıştır. Bu açıklamada yaş, cinsiyet ve yıl olarak mesleki deneyim bilgisi yer almıştır. Katılımcıların ifadeleri tırnak içinde verilmiş ve daha sonra parantez içinde görüşmenin hangi katılımcıya ait olduğu belirtilmiştir. Çalışmada araştırmanın gerçekleştirildiği sosyal çalışmacıların işle ilgili stres yaşamalarına yol açan nedenler ve yaşadıkları stres durumlarıyla başa çıkma stratejilerine dair süreçlerin neler olduğu ortaya konulmak istenilmiştir.

### 3.Bulgular

Bu bölümde bulgular, sosyal çalışmacıları tanıttıcı bilgiler ve sosyal çalışmacıların iş yaşamında stres yönetimi olmak üzere iki temel başlıkta açıklanmaktadır.

#### 3.1.Sosyal Çalışmacıları Tanıtıcı Bilgiler

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların yarısı kadın, yarısı erkektir. Sosyal çalışmacılar; çocuk, engelli, kadın, yaşlı, adli sosyal hizmet, psikiyatrik sosyal hizmet, göç ve eğitim gibi sosyal hizmet uygulama alanlarında çalışmaktadırlar. Tıbbi sosyal hizmet alanında çalışanların daha fazla sayıda olduğu görülmektedir. Sosyal çalışmacıların yaş aralığı 24 - 54 olup, yaş ortalaması 33,23 olarak belirlenmiştir. Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların çalışma yılı 1 yıl ile 32 yıl arasında değişmektedir. Sosyal çalışmacıların, çoğunlukla 1-5 yıl arasında mesleki deneyimleri olduğu, bunu 6-10 yıl mesleki deneyimi olan sosyal çalışmacıların izlediği anlaşılmaktadır (Çizelge 1).

#### 3.2.Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Yönetimi

Sosyal çalışmacıların iş yaşamında stres yönetimi süreci iki başlık altında değerlendirilmiştir. Stres yönetimi sürecinin ilk aşaması stres nedenleri, ikinci aşaması stresle başa çıkma stratejileri olarak incelenmiştir. Stres nedenleri alt başlığı bireysel stres nedenleri ile kurumsal stres nedenleri; stresle başa çıkma alt başlığı bireysel başa çıkma stratejileri ile kurumsal başa çıkma stratejileri olarak açıklanmıştır.

Çizelge 1. Sosyal Çalışmacıları Tanıtıcı Bilgiler (n=30)

Cinsiyet	n	%
Kadın	15	50,0
Erkek	15	50,0
Toplam	30	100
Görev Yaptığı Alan	n	%
Çocuk	4	13,3
Engelli	4	13,3
Yaşlı	2	6,6
Kadın	1	3,3
Tıbbi Sosyal Hizmet	11	36,6
Psikiyatrik Sosyal Hizmet	3	10,0
Adli Sosyal Hizmet	2	6,6
Eğitim	2	6,6
Göç	1	3,3
Toplam	30	100
Toplam Çalışma (Mesleki Deneyim) Süresi (Yıl)	n	%
1 -5	12	40,0
6 -10	9	30,0
11-15	3	10,0
16-20	2	7,0
21-25	1	3,0
26 -32	3	10,0
Toplam	30	100,0

### 3.2.1.Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Nedenleri

#### 3.2.1.1.Bireysel Stres Nedenleri

Sosyal çalışmaların iş yaşamında stres yönetimi sürecinin alt unsuru olarak bireysel stres nedenleri incelenmiştir. Sosyal çalışmacıların en önemli bireysel stres nedenlerinin tez canlı olmaları nedeniyle karşılaştıkları durumlar, aynı anda birçok iş yapmak zorunda olmaları, haksızlıklar karşısında sessiz kal(a)mamaları olarak belirlenmiştir.

Sosyal çalışmacıların çoğu kendisini; tez canlı, işinin biran önce bitmesine ve eksiksiz sonuçlanmasına odaklı, titiz ve mükemmeliyetçi olarak tanımlamışlar ve bu faktörleri bireysel stres nedenleri olarak ifade etmişlerdir. Bu bireysel özelliklerin iş yaşamında başta idareciler olmak üzere iş arkadaşları ve diğer kişilerle zaman zaman karşı karşıya gelmelerine ve çatışma yaşamlarına neden olduğunu söylemişlerdir. Nitel araştırma sonucunda, sosyal çalışmacıların bireysel stres nedenlerine ilişkin temalar aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

Mükemmeliyetçilik	Tez canlılık	Heyecanlı olma	Titizlik
Haksızlığa tahammül edememe		Sonuç odaklı olma	Aile yaşamına etki

Sosyal çalışmacıların mükemmeliyetçi kişilik yapısı, tez canlı olmaları, işi yaparken titiz davranmaları ve heyecanlı olmaları gibi bireysel nedenler ile stres yaşadıkları görülmektedir. Özellikle işlerin yoğun ve iş yükünün fazla olduğu durumda bu bireysel özellikler stres düzeyini artırmaktadır.

*“Ben hemen sonuca ulaşılmasını istiyorum, sonuç odaklıyım, bu da tabii zaman alıyor, dolayısıyla zaman zaman fevri davrandığım oluyor bu konularda.” (Kadın, 29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)*

*“Ben çok tez canlı ve heyecanlı bir insanım, o yüzden “Yetiyecek mi?”, “Olacak mı?”, “Yapacak mıyım?” hissi, kendi kişilik özelliklerimden beni strese sokan bir tanesi.” (Kadın, 25 Yaş, 2 Yıl Deneyim)*

*“Bu biraz benim tez canlı yapıya sahip olmamla açıklanabilir, soru işe yönelik ama ben genel yaşamımda yaptığım işi çok sürüncemeye bırakan birisi değilim, sürünceme de kaldığında da içsel ve dışsal faktörler işte evrak eksikliği, kişilere ulaşamama vb. bu bende bir rahatsızlık oluşturur. Belirsiz hiçbir işi sevmem. Onu çözüme kavuşturmaya çalışırım, çok da müdahale edemediğim durumlarda bu tabii ki bende rahatsızlık yaratır.” (Erkek, 37 Yaş, 13 Yıl-10 Ay Deneyim)*

*“Yapım gereği, işimi titizlikle yapma meraklısı bir insanım ve iş yükü de fazla olunca işleri yetiştirme konusunda sıkıntı çekiyorum ve bu durumda bende strese neden oluyor çünkü ben pürüzsüz, sorunsuz iş yapmayı seven bir insanım, o da biraz zaman alabiliyor.” (Erkek, 26 Yaş, 1 Yıl-6 Ay Deneyim)*

*“Bir şeyin hemen sonuçlanmasını istediğim için herhalde, sorun odaklı olan durumlar karşısında o an hemen çözülmesini bekliyorum, bu durum karşı tarafla idarecilerle ilişkilerimi bozabiliyor.”(Kadın, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)*

Sosyal çalışmacılar arasında hassas gruplar ile çalışmanın işi daha mükemmel yapma gereği oluşturduğu anlaşılmaktadır.

*“Ben başak burcuyum, işimi mükemmelliğe yakın bir seviyede yapmayı severim, eksik bir şey olsun istemem, garantiye almayı severim bütün yaptığım işleri, buna bağlı olarak ta haliyle şimdi bir nesneyle uğraşmıyoruz ki, bir şeyi garantiye alalım veya mükemmel olsun, canlı bir varlıkla ve özellikle de çocukla uğraştığımız için, o kadar çok değişkeni dikkate almamız lazım ki, mümkün değil stres yaşamamak...” (Erkek, 27 Yaş, 3 Yıl-4 Ay Deneyim)*

*“Tez canlı olmamdan dolayı, işlerin biran önce bitmesini istediğim için, oradan kaynaklı oluyor.” (Erkek, 29 Yaş, 5 Yıl-6 Ay Deneyim)*

Görüşme yapılan sosyal çalışanların önemli bir bölümü kendisini tanımlarken haksızlığa tahammül edemediğini, haksızlık karşısında tepkide bulunduğunu ve bu durumun idareciler başta olmak üzere çeşitli kesimlerle karşı karşıya gelmelerine ve stres yaşamalarına neden olduğunu dile getirmişlerdir.

*“Haksızlığa tahammül edemiyorum, sesimi yükseltebiliyorum bu üst düzey bir amir bile olsa itiraz edebiliyorum, bu benim belki negatif yönüm olabilir çünkü bazen sabırlı olmak gerekiyor ve belki sorunları zaman içinde anlatmak gerekiyor ama kendi kişilik özelliğimden dolayı, hemen itiraz ettiğimden dolayı gerilime sebebiyet verebiliyorum.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Ben aslında tahammül edemem bir haksızlık olduğu zaman, bunun üzerine mutlaka giderim, doğru bildiğimden de hiçbir şekilde şaşmam, benim kendime özgü prensiplerim vardır, işime karışılmasını istemem, karıştırmam kimseyi, doğru bildiğim neyse onu sonuna kadar götürürüm ve bu duruma bağlı zaman zaman engellemelerle karşılaşıyorum, geri adım atmam ve tüm bunlar bir stres oluşturuyor.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Biraz dik başlı olmamdan kaynaklı olarak idareyle problem yaşıyorum...” (Kadın, 29 Yaş, 6 Yıl 7 Ay Deneyim)*

*“Haksızlığa gelemeyen bir yapım var açıkçası, hak savunuculuğu yapmamız gereken bir mesleği icra ediyorum, bunu da çok içselleştirmiş olabilirim, bundan da kaynaklanıyor olabilir ama zannediyorum küçüklüğümde de böyleydim, ...bununla ilgili açıkçası, yaşadığım özel stres faktörü olarak değerlendirebiliriz bunu. Evet haksızlığa gelemiyorum ve bu zaman zaman iş arkadaşlarımla çatışma yaşamama neden olabiliyor.” (Kadın, 27 Yaş, 5 Yıl 7 Ay Deneyim)*

### **Stresin İş Yaşamındaki ve Aile Yaşamındaki Karşılıklı Etkileri**

Sosyal çalışanların çoğu iş yaşamındaki stresin aile ve bireysel yaşamını olumsuz etkileyebildiğini, mesleki deneyim ve profesyonellik arttıkça bu etkilenmenin azaldığını ve kontrol edilebilir hale dönüştüğünü söylemektedirler.

*“İş yaşamımdaki stres aile ve bireysel yaşamımı etkiliyor, bazen tükendiğimi hissediyorum.” (Kadın, 29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)*

*“Meslek yaşamının ilk yıllarında iş yerindeki stres aile yaşamını ve özel yaşamı etkiliyor, ailenize karşı biraz daha hassas oluyorsunuz, daha kırılğan olabiliyorsunuz, daha dikkatli olabiliyorsunuz, gereğinden fazla rolünüzü abartabiliyorsunuz ama zaman içinde profesyonelleştikçe bu sorun kendiliğinden ortadan kalkıyor.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Mesleğin başındayken bazı sorunları eve taşıdığım oluyordu ama zamanla bunları işyerinde bırakmayı öğrendim, eve pek götürmemeyi, işyerinde çözmeye gayret ettim, ama ister istemez çok ciddi sorunlar, insan düşünmüyorum demese bile farkında olmadan düşünüyorum, çok yoğun olduğumuz zamanlarda bunu hissediyorum kafa yorgunluğu ile ama eve pek taşımam.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Tabi çok uzun yıllar meslek yaşamıma bağlı olarak etkilediği dönemler mutlaka olmuştur, şu anda ise elbette ki eve giderken kendimi bazen bir yorgun hissettiğim oluyor, üzerimde bir stres oluşturuyor. Ama bu stresi de evdeki aile üyelerine yansıtılmaması gerekiyor, bu konuda da yıllar içinde bir deneyim kazandığımı düşünüyorum.” (Erkek, 54 Yaş, 27 Yıl Deneyim)*

*“Beni çok fazla etkiliyor, her şeyi çok fazla anlamlandırabiliyorum işyerimde, yalnız yaşadığım için iş yerimde olan tüm olaylar diğer yaşamımı da etkiliyor, aslında etkilememesi gerektiğini ve işi işte bırakmam gerektiğini biliyorum ama bunu bir şekilde başaramıyorum. Bunu da yaşadığım tecrübesizliğe dayandırıyorum.” (Kadın, 25 Yaş, 1 Yıl 11 Ay Deneyim)*

*“İş yaşamımdaki stres tabii ki aile ve bireysel yaşamımı etkiliyor, iş yaşamıyla ilgili sınırlı olduğum zaman eve de yansıtıyorum haliyle ama yansıtılmaması için çalışıyorum, çoğu zaman evde işle ilgili konuşmam, sadece sıkıldım vb. şeyler söylerim.” (Erkek, 35 Yaş, 15 Yıl Deneyim)*

*“İş yaşamında yaşadığım stresi genelde aile ortamına yansıtılmaması için çalışıyorum, çünkü iş düşünmeyi işte bırakmamız gerektiği için ve şahsen ben öyle yaptığım için, iş yerinde bırakmayı istiyorum, çoğu zamanda bırakabiliyorum ama yaşadığım bir sorunu, aileme yaşadığım için yüz ifademi de anlayabildiklerini söylüyorlar, yüzeysel bir şekilde anlatıp, onları da sıkılmaması için belki, dengeyi kurmaya çalışıyorum.” (Kadın, 26 Yaş, 2 Yıl 10 Ay Deneyim)*

Sosyal çalışmacıların çoğu aile ve bireysel yaşamındaki stresin iş yaşamını etkilemediğini ve kendileri için fazla stres oluşturmadığını söylemişlerdir. İş yaşamındaki stresin ise sosyal çalışmacıların aile ve bireysel yaşamlarını daha çok etkilediği anlaşılmaktadır. Böylece aile yaşamındaki stresin iş yaşamını daha az etkilediği bulunmuştur.

*“Çok stres oluşturmuyor, ben onu çok şey yapmıyorum, işe odaklandıktan sonra onlar aklıma gelmiyor açıkçası.” (Kadın, 29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)*

*“Çok nadir. Aile yaşamının bir sürekliliği var ve eğer o gün aile içinde ciddi bir sıkıntı yaşamışsanız o gün işyerinde biraz moralsiz olabiliyorsunuz ama ondan daha büyük bir yansıma olmuyor.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Oluşturmaz, aile yaşantımda o kadar sorun yok.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Tabi ki yol açar, nadiren de olsa yaşadığımız bu tip şeylerde çünkü bireyi birebir ilgilendiren bir stres durumu ve kafanızdaki çözümlenemeyen bu durumlar iş yerinizdeki verimi ve diğer arkadaşlarla olan iletişimi de ister istemez olumsuz etkileyecektir.” (Erkek, 54 Yaş, 27 Yıl Deneyim)*

*“Oluşturuyor, her ne kadar oluşturmuyor desem de, ailemde, çevremde yaşadığım sorunlar, dalgınlığım iş yaşamıma da yansıyor.” (Kadın, 25 Yaş, 1 Yıl -11 Ay Deneyim)*

*“Evde kendimi çok rahat hissediyorum, aile bireyleri ile de ilgili çok fazla sıkıntım yok, ufak tefek anlaşmazlıklar, tartışmalar olur ama bunlar taşıdığım şeyler değil, o an için orada kalan şeyler. Evdeki mutsuzluğum işe pek mutsuzluk olarak yansımaz. Daha çok işteki ruh halim ebe yansır.”(Erkek, 35 Yaş, 15 Yıl Deneyim)*

*“Hayır, oluşturmuyor, bu açıdan da düşünmemiştim ama hiç ailede yaşadığım bir şeyi işe yansıttığım gibi bir şey olmadı bu zamana kadar.” (Kadın, 26 Yaş, 2 Yıl 10 Ay Deneyim)*

### 3.2.1.2. Kurumsal Stres Nedenleri

Bu çalışmada sosyal çalışmacıların en önemli kurumsal stres nedenleri; uygun olmayan fiziksel koşullar, multidisipliner takım/ekip çalışmasının istenilen düzeyde olmaması, kurum ve kuruluş idarecilerinin gereken etkinlikte olmaması şeklinde belirlenmiştir.

Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların çoğunluğu, iş yerinde her bir meslek elemanına ayrılmış bağımsız odanın olmaması başta olmak üzere, gerek duyulan araç ve gereçler, ekipmanlar da dahil olmak üzere uygun fiziksel şartların sağlanmamasını ciddi bir kurumsal sorun alanı olarak gördüklerini ve bu durumların stres yaşamalarına neden olduğunu ifade etmişlerdir. Bağımsız bir odanın olmaması ya da müracaatçı ile görüşme odasının bulunmaması, aynı odada aynı anda farklı müdahalelerin planlanması ya da gerçekleştirilmesi sosyal hizmetin temel ilkelerinden biri olan mahremiyetten de uzaktır. Fiziksel koşullardaki yetersizliğin hem meslek elemanı için stres ve sıkıntı oluşturduğu, hem de işin verimli bir şekilde yapılmasını engellediği anlaşılmaktadır. Sosyal çalışmacılar için kurumsal stres nedenlerine ilişkin temalar fiziksel koşulların ve ekip çalışmasının yetersizliği, yönetim ile ilişkilerdeki olumsuz durumlar ve ücretlerin düşüklüğü gibi başlıklarda aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

Fiziksel koşullar	Ekip çalışması	Yönetim ile ilişkiler	Ücretler
-------------------	----------------	-----------------------	----------

*“Bunlar yönetsel ve fiziksel koşullarla ilgili daha çok fiziksel faktörler olarak uygun şartların oluşturulmamış olması örneğin birim odasının uygun olmaması.” (Erkek, 38 Yaş, 1 Yıl Deneyim)*

*“.....iş yeri koşulları yönünden de burası çok kalabalık bir hastane, fiziki şartlar yetersiz, küçük bir odada üç (3) kişi çalışıyoruz, aynı odada iki birime bakan personel bulunuyor, böyle olunca hasta ile görüşmeye çalışırken diğer birimle ilgili bir çalışma da yapılıyor olabiliyor o esnada, sürekli telefon geliyor ve bunlarda bizi olumsuz etkiliyor.”(Erkek, 34 Yaş, 10 Yıl Deneyim)*

*“ Fiziki şartlarda bizi çok mutsuz ediyor, sıkıntı ve stres yaratıyor...” (Kadın, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Fiziki koşullar bazen personelin stresini artıran özelliklerden birisi olabiliyor.”(Erkek, 54 Yaş, 27 Yıl Deneyim)*

*“...fiziksel yetersizlikler dezavantaj oluşturmakta ve stres yaratmakta.”(Kadın, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)*

*“Çalıştığımız yere bağlı olarak odamızın küçüklüğü, darlığı, penceresiz oluşu, bunların hepsi tabii ki fiziksel koşullar stres, sıkıntıya sokabiliyor...” (Kadın, 32 Yaş, 7 Yıl 7 Ay Deneyim)*

Ekip çalışması ve işbirliğinin yetersizliği en önemli kurumsal stres nedenleri arasında sıralanmıştır. Sosyal çalışmacıların çoğunluğunun iş yerinde multidisipliner bir anlayış doğrultusunda ekip çalışmasının etkin ve işler halde olmamasını ciddi kurumsal bir sorun alanı ve stres nedeni olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Özellikle tıbbi sosyal hizmet alanında görev yapan diğer meslek profesyonelleri (hekim, hemşire, psikolog gibi) ile ekip çalışması gerçekleştirmekte sorunlar yaşandığı ve işbirliğinin az olduğu dikkati çekmektedir. Tıbbi sosyal hizmet alanında bazı meslek profesyonellerinin kendilerini üstün gördükleri, ekipte hiyerarşi oluşturdukları ve sosyal hizmet mesleğinin ekibin diğer üyeleri ve diğer meslekler tarafından bilinmediği ifade edilmektedir. Ayrıca açıklamalardan her mesleğin sorumluluk alanının uygulamada karışık olduğu, bir uygulamanın diğer profesyoneller tarafından kendi mesleklerine müdahale olarak algılandığı anlaşılmaktadır.

*"...ekip çalışmasının ülkemizde yeni üzerinde durulan bir kavram olması ve bunun getirdiği organizasyon hataları." (Erkek, 38 Yaş, 1 Yıl Deneyim)*

*"Dokuz yıllık iş deneyimim sürecinde bir ekip olarak çalışmayı bir türlü tam olarak hayata geçiremedik ve biz eğer bir vakayla çalışıyorsak doktoru, hemşiresi ve diğer sağlık personeli ile uyumlu bir ekip halinde iş görmemiz gerekmektedir. Ekip olarak hastanın psiko-sosyal sağlığını ve işlevselliğinin desteklenmesi lazım. Burada örneğin 7-8 uzman hekim var ve bunların iki ya da üçü ile hiç çalışmıyoruz." (Erkek, 34 Yaş, 9 Yıl Deneyim)*

*"Sorumlu hemşire var ve sorumlu hemşire sanki herkesten sorumlu gibi, Toplum Ruh Sağlığı Merkezinde de doktora bağlı çalışıyorsun ama direkt bir doktor yok, hastanın durumu ile ilgili olarak doktorla görüşemiyorsun, sosyal hizmet uzmanı olarak işini yapamıyorsun, meslek çok bilinmiyor, böyle olunca da uygulanabilir olmuyor." (Kadın, 27 Yaş, 5.3 Yıl Deneyim)*

*"Diğer meslekler sizin yaptığınız işleri onların kendi meslek alanlarına müdahale olarak algılayıp size karşı ekstra bir sıkıntı oluşturabiliyorlar." (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*"Takım ekip çalışması pek yok, örneğin hastanede bir psiko-sosyal destek birimi var ve bu iş bizim asli görevlerimizden birisi, sürekli ekibin içerisinde olmamız gerektiği yönünde talepte bulunduk, şu anda sadece psikologlar bakıyor, idare ile görüştük, takım ekip çalışmasının önemini ilettik, idare önce olumlu baktı ancak daha sonra psikologlar buna yanaşmadı. O yüzden ekip çalışmasından bahsetmek pek mümkün değil." (Erkek, 34 Yaş, 10 Yıl Deneyim)*

*"Takım çalışmamız yok, ekip çalışması yok açıkçası, ekip çalışmasını oluşturmaya çalışıyoruz, daha doğrusu biz hastanelerde yalnız ve kendi başımıza işimizi yürütmek için iletişim kurmaya çalışıyoruz, işimizi kendimizce yürütüyoruz, maalesef." (Kadın, 37 Yaş, 12 Yıl Deneyim)*

Sosyal çalışmacılar, iş yerinde ast/üst ilişkilerinin niteliğini, idarenin/yönetimin olumsuz tutum ve davranışlarını, liyakat konusuna riayet edilmemesini, zaman zaman yaşanan politik müdahaleleri iş yerinde stres yaşamalarına etki eden önemli nedenler olarak gördüklerini açıklamışlardır. Yöneticinin sosyal hizmet disiplininin farkında olması ve ekip çalışması içinde önemli olduğunu düşünmesi, yöneticiler ve sosyal çalışmacılar arasındaki ilişkiyi olumlu yönde etkilemektedir.

*"Strese elbette yol açıyor, ast üst ilişkilerinde yaptığımız işin tam olarak anlaşılabilmesi ve bu durumu sürekli izah etmek durumunda olmamız." (Erkek, 38 Yaş, 1 Yıl Deneyim)*

*“Siyasi baskılar, idarecilerin alandan olmaması, bilgilerinin yetersiz olması.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Ast üst ilişkilerim açısından idare ile çok anlaşamıyoruz, bazı konularda kendimi yetkin gördüğüm durumlarda var, karşımdaki beni yetkin görmediğinde ve onun bana düşüncelerini ast üst ilişkisi içinde empoze etmeye çalışması çok hoşlandığım bir durum olmuyor.” (Kadın, 29 Yaş, 6 Yıl -7 Ay Deneyim)*

*“Ast üst ilişkileri açısından emir verici, her şeyi ben bilirim, böyle dikey bir ilişki ilerlediği takdirde, karşı tarafın insan olduğunu unutup, insan odağından uzaklaşıldığı takdirde, bu durum beni rahatsız ediyor.” (Kadın, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)*

*“...ast üst ilişkisi burada temel problem, özellikle alana hakim olmayan amirlerle çalışmak büyük bir problem, liyakat herkesin ağzında olan bir şey ama sosyal hizmetlerde o kadar ihtiyaç oluyor ki, yani bir engellinin nasıl bir davranışı olabileceğini, bir yaşlının nasıl bir davranışı olacağını bilmeyen kişilerle çalışmak büyük bir problem kaynağı oluşturuyor.” (Erkek, 30 Yaş, 4 Yıl Deneyim)*

*“Burada şöyle bir sıkıntı var, hakim iyiye her hangi bir problem yaşamıyorsun, hakim eğer sosyal hizmetten ve sosyal çalışmacıdan haberdarsa, ne iş yaptığını biliyorsa, pek bir problem yaşamıyorsun ama bunun tam tersi şeklinde de hakimini yeniye ve yaptığın işi bilmiyorsa veya art niyetli olarak değer göstermiyorsa, bu strese neden oluyor.” (Erkek, 27 Yaş, 1 Yıl 7 Ay Deneyim)*

Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların çoğunluğu iş yaşamında kurumların adil ücret politikalarının olmayışını, ücretlerin genelde yetersiz olmasını, izinli ve raporlu günlerde ücretlerden kesinti yapılmasına yol açan performans sistemini bir diğer önemli sorun alanı olarak görmekteyler. Bu konu sosyal çalışmacılar için kurumsal bir stres nedeni olarak ortaya çıkmaktadır.

*“İnsanların psiko-sosyal sağlık düzeylerinin ve motivasyonlarının artması için çalışıyoruz ve maaşımızın biraz daha artmasını isterim. Diğer kurumlarda daha yüksek ödemelerin yapıldığına şahit oluyoruz, özellikle döner sermaye adaletsizliği var, tavana takılma gibi bir durum var..., yeni işe başlayan biri sizden daha yüksek maaş alabiliyor tavan uygulaması nedeniyle, bu durum tecrübe ve deneyimle maaş arasındaki olması gereken olumlu ilişkinin kırılmasına neden oluyor.” (Erkek, 34 Yaş, 9 Yıl Deneyim)*

*“Toplum Ruh Sağlığı Merkezi açık servis olarak, palyatif bakım ise kapalı servis olarak, açık servise baktığım için benden her ay 150 TL gibi bir döner sermaye kesintisi oluyor. Hem iki servise bakıyorum hem de her ay maaşımdan kesinti yapılıyor.” (Kadın, 27 Yaş, 5 Yıl 3 Ay Deneyim)*

*“...kapalı farkı alıyoruz ancak iki (2) gün izin ya da rapor alınca yüklü kesintiler oluyor, haksız bir kesinti.” (Kadın, 29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)*

*“.....diğer alanlara ve bakanlıklara bakıyorum, benzer şekilde lisans mezunu diğer mezunlar mesela öğretmenler, diğer bakanlıklardaki farklı bölümlerden mezun profesyonellere bakınca Sağlık Bakanlığında ücret politikasının doktor dışı personelde sıkıntılı olduğunu düşünüyorum. Ücretin yetersiz olduğunu söyleyebiliriz kısaca birde 3600 ek gösterge meselesi var. Kesinlikle bu verilmeli ve emekli olan arkadaşlarında emekli olunca yaşamlarını sürdürebilmeleri sağlanmalı ki bu da ayrıca bir motivasyon kaynağı olsun.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Daha iyi bir ücret isterdim. Önceleri sağlık personelinin maaşı öğretmene ve polise göre daha iyiymiş ama zamanla çok geride kalmış. Şu anda örneğin öğretmenler emekli olduklarında da bizden çok daha iyi maaş almaktalar.” (Erkek, 34 Yaş, 10 Yıl Deneyim)*

*“Bu tabii ki hep tartışılan bir konu maaş olgusu. Ancak ücret düşük, bu kadar ücrete bu kadar çalışırım gibi bir anlayışı da ben kabul etmiyorum. Ücretin düşük olduğunu düşünüyorsanız bu konuda demokratik girişimlerde bulunulmasından yanayım.” (Erkek, 54 Yaş, 27 Yıl Deneyim)*

*“...hem bu kadar ciddi sorumluluklar alıp hem de bu kadar yoğun çalışmak, bir kere çalıştığınız grup sorunları olan insanlardan oluşuyor, hem bu insanlara olumlu yaklaşmak, hem onların sorunların çözmek için eğitim aldık, o hizmeti vermek üzere de o kadroya yerleştik, masa başında değiliz alandayız, risk altındayız, o aldığımız riskin karşılığı bu ücret olmuyor, yeri geldiğinde ruhsal sıkıntısı olanlarla veya suçlularla dahi çalışabiliyoruz, risk altındayız, böyle bakınca terazi de dengelenmiyor sanki.” (Erkek, 37 Yaş, 13 Yıl 10 Ay Deneyim)*

*“...tabii ülke şartlarında aldığım maaş için iyi-orta halli diyebilirim ancak yaptığım iş ile eşleştiğini söylemekte bu aşamada güç.” (Erkek, 26 Yaş, 1 Yıl 6 Ay Deneyim)*

*“Bu bir şımarıklık değil, bazı özel sektör çalışanlarına baktığımız vakit 2 katı ücret alıyoruz ama aldığımız sorumluluğu ve iş yükünü karşılayabilecek bir getirisi yok, özellikle 3600 ek gösterge şart diye düşünüyorum, genel itibarıyla.” (Erkek, 30 Yaş, 4 Yıl Deneyim)*

### **3.2.2.Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stresle Başa Çıkma Stratejileri**

#### **3.2.2.1.Bireysel Stresle Başa Çıkma Stratejileri**

Sosyal çalışmacıların yaşadıkları stresi yönetebilmek için meslektaşlarından süpervizyon desteği aldıkları, iş ortamında ve iş dışında bireysel olarak stresle mücadele etmeye yönelik çaba içinde oldukları, ancak stresle başa çıkmada kurumsal desteklerden yoksun oldukları bulunmuştur. Sosyal çalışmacıların iş yerinde sosyal destek alma gibi bireysel stratejileri kullandıkları, psiko-sosyal destek ile ilgili taleplerinin olduğu belirlenmiştir.

Görüşme yapılan sosyal çalışmacılar, işlerini yaparken sorun çözmekten, insanlara yardımcı olmaktan, insanlarla iletişim kurmaktan, müracaatçıların yaşamlarında olumlu yönde değişim yaratmaktan ve müracaatçıların mutlu olduklarını görmekten hoşlandıklarını ifade etmişlerdir.

Sosyal çalışmacıların çoğunluğunun stresli durumlarda daha çok iş arkadaşları, idareciler ve/veya meslektaşlarından sosyal destek alma gibi stratejileri benimsedikleri belirlenmiştir. Sosyal çalışmacılar, iş yerinde daha iyi şeyler yapmak için motivasyon kaynaklarını, müracaatçıların olumlu yöndeki gelişimlerini görmek, iş yerinde değer ve takdir görmek, deneyim kazanmak gibi konular olarak tanımlamışlardır. Bu iki konu incelendiğinde; sosyal çalışmacıların, mesleklerine ve hizmet sundukları alana dair olumlu duygu, tutum ve davranış içerisinde oldukları görülmektedir. Bu durum, sosyal çalışmacıların işini yaparken stresle başa çıkma sürecinde önemli bir bireysel faktör ve güçlü yan olarak değerlendirilmiştir. Bu kapsamda çalışmada ortaya çıkan temalar aşağıdaki gibi belirlenmiştir. Bu kapsamda sosyal çalışmacının iş memnuniyetinin ve motivasyonunun yüksek olması, saha bilgisinin ve tecrübesinin olması ve bundan güç alması, süpervizyon desteği alması, takdir edilmesi, arkadaşları ile olumlu iletişim, müracaatçılar ile olumlu iletişim ve yararlı olma duygusu, iş dışında stres atma rahatlatma fırsatlarının olması bireysel olarak başa çıkma stratejilerini oluşturmaktadır.

İş tatmini	Motivasyon	Takdir	Başkasına yararlı olma	Tecrübe ve bilgi sahibi olma
Supervizyon	İş dışında stres atma	Arkadaşlar ile iletişim	Müracaatçılar ile iletişim	

*“Yardıma ulaşma imkanı olmayan insanlara yardım etmiş olmaktan, onlara çözüm üretmiş olmaktan hoşlanıyorum, bu bir iş tatmini sağlıyor. İnsanların kaynağa, yardıma ulaşma imkanı da yoksa, siz ona bir çözüm olduysanız, ve onunda sonucunu gördüyseniz bu bir tatmin, iş tatmini sağlıyor.” (Erkek, 38 Yaş, 1 Yıl Deneyim)*

*“Hastalar geldiğinde bireysel görüşmeler yaptığımızda akıllarındaki soru işaretlerini gidermek, fizik tedavi kliniği olarak özellikle engelli bireylerle çalışıyoruz, bir nebze olsun onların engelini hafifletebilmek, sosyal yaşamlarında kendi ayakları üzerinde durabilmelerini sağlamak, güçlü yönlerini ortaya çıkarabilmek ve farkındalıklarını artırabilmek. Maaş konusunda yardımcı olarak kişinin maddi olarak da desteklenmesini sağlıyorsak hastalar daha mutlu oluyor ve bu durumda bizleri mutlu ediyor.” (Erkek, 34 Yaş, 9 Yıl Deneyim)*

*“Psikiyatride vaka yönetimi ya da psikiyatrik rahatsızlıkların sosyal çevredeki yaşantı ile olan ilişkisini araştırıyoruz, burada genelde klinik gözlem yapılıyor ve hastanın sosyal yaşantısı göz ardı ediliyor, biz bu süreçte hasta dışarıda nasıldır, neler yapmıştır, onu bu aşamaya neler getirmiştir gibi süreçleri araştırıyoruz, bu süreç vaka yönetimi ile ilerliyor ve bu da bizi belli oranda mesleki tatmine götürüyor.” (Erkek, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)*

*“İnsanların hayatına dokunabilmek, onların yaşam kalitelerini artırmak için girişimlerde bulunmak beni motive eder, bunlardan hoşlanırım.” (Kadın,29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)*

*“İnsanların hayatları üzerinde bir değişim yaratmayı başarabilmek, bir insana yardımcı olabilmek, onun bir sorununu çözebilmek, onları dinlemek, yaşamını daha iyi idame ettirebilmesi için gerekli yönlendirmelerde bulunmak benim için motivasyon kaynağı olur.” (Erkek, 34 Yaş, 10 Yıl Deneyim)*

*“Sorun çözmekten ve başkalarına yardımcı olmaktan, sorunu olan insanlarla ilgilenmekten, daha çok yardım etme duygusundan hoşlanırım.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Ben aslında insanlarla çalışmayı, insanlarla iletişim kurmayı seviyorum, ...Bu açıdan da insanla iç içe olmak aslında sosyal bir varlığımız, bu sebeple bu olabilir, işimle insanla çalışmak. Bir makine ile çalışmaktansa ya da bir bilgisayarla, insanla iletişim halinde olmak, daha eğlenceli geliyor bana açıkçası.” (Kadın, 26 Yaş, 2 Yıl -10 Ay Deneyim)*

*“Benim en büyük motivasyon kaynağımın kendi kişisel özelliklerim, almış olduğum eğitim ve sahada kazandığım tecrübe olduğunu düşünüyorum. Bu üçlü saç ayağının benim en büyük motivasyon kaynağım olduğunu düşünüyorum.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Müracaatçılarım kesinlikle müracaatçılarım. Çok seviyorum hepsini, hakikaten öyle yani, problem olarak yansıttıkları bir şeyi, değiştirebildiğimiz zaman bunu tabii ki müracaatçıyla birlikte yapıyoruz, benden mutlusu yok.” (Kadın, 27 Yaş, 5 Yıl 7 Ay Deneyim)*

*“Biz bütün özel gün ve haftaları iş yerinde kutluyoruz, kadınlar günü, öğretmenler günü, sosyal hizmet uzmanları günü, sosyologlar günü ve bu tarz şeylerde genelde bir organizasyon yapıldığı için bunlar bence önemli şeyler, kişiye değer verildiğini gösteren şeyler, benim de bir çiçekle sosyal hizmet*

uzmanları günümü kutlamaları çok hoşuma giden bir şey, kişisel olarak doğum günü kutlamaları da bunlar kişiye aslında değer verildiğini gösteren şeyler ve beni motive eder.” (Kadın, 26 Yaş, 2 Yıl 10 Ay Deneyim)

“Takdir görme diyebiliriz, 4-5 kişilik bir arkadaş ortamımız var, birlikte sürekli vaka tartışıyoruz, bu da tatmin edici bir şey, müdür beyin de sürekli, iyi iş yapıyorsunuz, iyi iş çıkarıyorsunuz, ben sizi biliyorum diye motive etmesi tabii ki etkili.” (Kadın, 27 Yaş, 2 Yıl-11 Ay Deneyim)

Sosyal çalışmacılar, iş yerinde stresli durumlarla başa çıkmada izledikleri yol hususunda genelde bireysel olarak kendi kendilerine çözüm bulma süreci içinde olduklarını ifade etmişlerdir. Bu noktada meslektaşlarından süpervizyon desteği almak, hizmet sundukları bireylerle (bakım merkezindeki engelliler veya koruma altındaki çocuklar gibi)birlikte vakit geçirerek rahatlamak, stresi iş dışında atmaya yönelmek gibi farklı bireysel yollar geliştirdikleri anlaşılmaktadır:

“Her zaman mutlaka bir çözümün olduğunu düşünürüm, benzer sorunlarla başka meslektaşlarımın da karşılaştığını düşünürüm, buna dair mutlaka bir çözümün olduğunu, o karanlıktan çıkışın olduğuna inanırım. Gevşeme egzersizleri yaparım.” (Erkek, 38 Yaş, 1 Yıl Deneyim)

“Bu beni duygusal olarak üzer, sonrasında mantıksal çerçeve içerisinde neler yapabileceğime bakarım, üstle veya yönetimle görüşme gibi.” (Kadın, 29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)

“Çok fazla gerildiğim anlarda dışarı çıkıyorum ve öyle başa çıkamayacağım kadar aşırı bir stres durumum olmadı.” (Erkek, 34 Yaş, 10 Yıl Deneyim)

“Biz burada bizi strese sokacak bir iş, bir işlem olduğu zaman bunu arkadaşlarla görüşürüz, mevzuatlar doğrultusunda bunun çözüm yollarını araştırırız, tartışarak, mutlaka bir orta yol buluruz, bu ekip içerisinde çözülür.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)

“Konuşarak iş arkadaşlarımla, benim için bir baş etme yöntemi olan yemek yaparak, bizim aynı zamanda bir mutfağımız var ofiste, eğer çok ciddi bir stres altındaysam, biraz kafamı ve ruhumu dinlendirebilmek için, başka bir şeyle meşgul olmayı tercih ederim.” (Kadın, 25 Yaş, 2 Yıl 6 Ay Deneyim)

“Daha çok bireysel olarak başa çıkmaya çalışıyorum, kimi zaman tartışma boyutuna da gelebiliyor ama tartışma olacak diye de o stresi sürdürme gibi bir düşüncem tabii ki olmaz, genelde orada tepkimi göstermeliyim gibi düşünürüm.” (Kadın, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)

“Daha çok bizim profesyonel düzeyde olmasa da amatör düzeyde bir süpervizyon ağı var burada, desteği var, diğer personel arkadaşlarla, sosyal hizmet uzmanlarıyla bu tarz bir iletişim bu problemi çözmeye, nasıl bir yol izleme gibi veya kendim dışarıda sivil toplum kuruluşlarından yardım alarak bu problemleri çözmeye çalışıyoruz.” (Erkek, 30 Yaş, 4 Yıl Deneyim)

“Bu stresi iş dışında atmaya düşünürüm.” (Erkek, 33 Yaş, 5 Yıl 6 Ay Deneyim)

“O an stres mi yaşadım veya elimde evrak işleri mi var, hemen yaptığım işi bırakırım, olduğum yerden sakince kalkar, o ortamdaki uzaklaşırım, katlara çıkarım genelde, özellikle çok keyifli Alzheimer hastaları var, onlarla sohbet ederim, bazen şey beni çok rahatlatır, yeni biriyle tanışırım.” (Kadın, 24 Yaş, 2 Yıl 8 Ay Deneyim)

*“İşi bırakır, biraz hava almaya çıkarım, yatılı kuruluştaki çalışıyorsam. Mesela çocuk alanında, çocuklarla vakit geçiririm biraz, o stres halinde yaşadığım problemleri unutmaya çalışırım.” (Erkek, 29 Yaş, 5 Yıl 6 Ay Deneyim)*

Görüşme yapılan sosyal çalışmacıların çoğunluğu stresli durumlarda daha çok iş arkadaşları, idareciler ve/veya meslektaşlarından destek almayı tercih etmektedirler. Kendi kurumundan bir uzmandan ya da bağımsız bir uygulayıcıdan profesyonel yardım alma hususuna ise olumlu yaklaşmakla birlikte; çoğunun bu yönde deneyimlerinin olmadığı anlaşılmaktadır. Psiko-sosyal destek hizmetini aldıklarında ücretinin kurum tarafından karşılanması ile ilgili taleplerinin olduğu ortaya konulmuştur.

*“...Kendimde uzmanım ve meslek hayatım boyunca pek çok kişiye yardımcı oldum, zaman zaman benimde derdimi anlatabileceğim, rahatlayabileceğim, sırlarımı paylaşabileceğim, profesyonel yardım alabileceğim birisi olsun isterim tabii ki. Bu benim için ekstra bir konfor olur.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“...Yaşadığım stresle ilgili, karşımdaki kişinin ne kadar bilgili olabileceğini tahmin edemediğim için şimdiye kadar kurum dışından birisine başvurmadım, genellikle kurum içerisinde idarecilerle, kendi arkadaşlarımla çözmeye çalıştım.” (Erkek, 53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Kendi kurumumdan almayı düşünmem, çünkü bunun doğru olacağını düşünmüyorum, daha bağımsız ve daha dışarıdan bir yerden olmalı.” (Kadın, 25 Yaş, 2 Yıl 6 Ay Deneyim)*

*“Bu hep düşündüğüm bir şey, ama profesyonel yardım verecek, bir kişiyle öyle bir deneyimim olmadı.” (Kadın, 29 Yaş, 6 Yıl 7 Ay Deneyim)*

*“Arkadaşlarım, hem iş arkadaşlarım hem de sosyal ortamda yakın arkadaşlarım oldukları için stresli olduğum bir durumda sorumlulukları benimle paylaşabilecek insanlar, beni dinleyip yol gösterebilecek insanlardır. Bana bu süreçte destek oluyorlar, hem uzman arkadaşlarım, hem psikolog hem de hekim arkadaşlarım.” (Kadın, 25 Yaş, 1 Yıl 11 Ay Deneyim)*

*“Kesinlikle düşünürüm, çünkü bunu yönetmem için muhtemelen yardımcı olacağı hususlar vardır ama bu imkanın bulunabileceğini çok sanmıyorum. Kurumumuzdan bir uygulayıcı konusunda ise uygulayıcının yetkin olması lazım, bu anlamda yok, sadece aile hekimim var ve hasta olunca ilaç yazdırıyoruz, uzun uzun danışmanlık alacağımız ya da bir şey paylaşabileceğimiz bir yapı yok, bunu özelde de yapmak isterim ama özelde de zamanımız ve paramız yok.” (Erkek, 35 Yaş, 15 Yıl Deneyim)*

*“Tabii ki zaten kurumdan bu profesyonel yardımı alıyorum arkadaşlarımdan ama bu profesyonel boyutta mı demek, tam profesyonel boyutta olmasa da belli miktar bir yardım alıyoruz, birbirimize illa ki bir desteğimiz oluyor ama dışarıdan ve özellikle sosyal hizmetleri dışarıya anlatmak çok güç, buradaki çalışma koşullarını, vakaları ve etik gizliliği de göz önünde bulundurunca bazı şeyleri anlatmakta çok güç oluyor. Şu ana kadar dışarıdan bir yardım almadım ama böyle bir organizasyon olsa bir yardım almak isterim.” (Erkek, 30 Yaş, 4 Yıl Deneyim)*

*“Aslında alsak güzel olur, stresli hissettiğimiz durumlarda ya da psikolojik olarak olumsuz hissettiğimiz zamanlarda. Ben şahsen almıyorum, şöyle bir sıkıntı yaşadım, kendi arkadaşlarıma anlatmayı ya da bir çözüm bulmayı, belki de duygusal olarak boşalım sağlamayı, belki o anlamda, onun dışında*

*bağımsız bir uygulayıcıdan, kurumdan ya da uzmandan yardım almadım bu zamana kadar ama iyi olabilirde.” (Kadın, 26 Yaş, 2 Yıl10 Ay Deneyim)*

### 3.2.2.2.Kurumsal Stresle Başa Çıkma Stratejileri

Bu çalışmada, sosyal çalışanların kurumsal stresle başa çıkma stratejilerini ve bu konudaki destekleri yetersiz buldukları belirlenmiştir. Mevcut kurumsal başa çıkma stratejilerinin hizmet içi eğitim, süpervizyon gibi uygulamaları kapsadığı anlaşılmaktadır. Sosyal çalışanlar piknik vb. sosyal etkinliklerin çoğaltılması, iş yaparken yetki ve inisiyatif verilmesi gibi kurumsal stresle başa çıkma stratejilerine ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışanlar, stresi önlemek veya yönetmek konusunda kurumların aldıkları tedbirlerin işlevsel olduğunu düşünmemektedirler. Rutin olarak yapılan, uygulamadan çok teorik içerikli hizmet içi eğitimler dışında tedbir ve uygulamaların bulunmadığını ya da bu yönde hiçbir faaliyetin olmadığını söylemektedirler. Ancak açıklamalardan kurumun yapısına ve yöneticilerin özelliklerine bağlı olarak sosyal çalışanlar için destek uygulamalarının farklılaştığı da anlaşılmaktadır. Kurumsal stresle başa çıkma stratejilerine ilişkin temalar aşağıdaki gibi belirlenmiştir. Bu temalar stresle başa çıkmada sosyal hizmet kurumları tarafından strateji olarak uygulanmayan ve ihtiyaç duyulan; destek yetersizliği, hizmet içi eğitimlerin didaktik olması, sosyal etkinliklerin az olmaması, işi yaparken yetki/inisiyatif sahibi olmama gibi konularda odaklanmaktadır.

Destek yetersizliği	Hizmet içi eğitim	Sosyal etkinlikler	Yetki/ inisiyatif
---------------------	-------------------	--------------------	-------------------

*“Kurum kendisi bir stres faktörü olmasın, bizi desteklemek için önlem almasına gerek yok. Çünkü bizim kendi baş etme mekanizmalarımız bulunmakta.” (Erkek, 38 Yaş, 1 Yıl Deneyim)*

*“Kurumum tarafından alınan bir tedbir göremedim. Ama sık sık eğitimler veriliyor..” (Kadın, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Var ve çok güzel bence, biz süpervizyon alıyoruz, ayda bir gün ve bunun zaman içinde sıklığı artabilir, şu an o kısmı çalışıyoruz, kurum dışından birisi bize süpervizyon veriyor, orada strese dair yaşadığımız şeyleri paylaşıyoruz, birde düzenli olarak bazı böyle motive edici aktiviteler yapmaya çalışıyoruz, bu bir piknik olabilir, birlikte yemek yemek olabilir, bir geziye gitmek olabilir, düzenli bir şey değil ama ihtiyacı fark ettikçe hadi şunu yapabiliriz diye düşünüp konuştuğumuz planladığımız şeyler.” (Kadın, 25 Yaş, 2 Yıl 6 Ay Deneyim)*

*“Hizmet içi eğitim düzenlenir, ben 14 yıldır görev yapıyorum sosyal hizmet uzmanı olarak ama hiç çalışanların stresini yönetmeye, azaltmaya yönelik kurumun hiçbir çalışmasını görmedim.” (Erkek, 37 Yaş, 13 Yıl 10 Ay Deneyim)*

*“Herhangi bir tedbirleri yok, bir çalışma da yok.” (Kadın, 25 Yaş, 1 Yıl 11 Ay Deneyim)*

*“Kurumun bu anlamda hiçbir durumumuzla ilgilenmediğini düşünüyorum, zaman zaman büyük ölçekli anket çalışmaları yapıyorlar ama bunlara ne katılıyorum nede bir şey çözebileceklerine inanıyorum.” (Erkek, 35 Yaş, 15 Yıl Deneyim)*

*“Açıkçası yok, gerçekten yok, bir motivasyon toplantısı vs. yani toplantı sadece bir, sorun tezahür ettiğiinde yapılıyor, arkadaşlar işte mesai saatlerinize dikkat etmediğinizi görüyorum falan, bu*

*konularda, bir günde toplanıp işte bizim eğitim sayılarımız çok iyi, müracaatçılarımızdan şöyle tepkiler alıyoruz gibi bir toplantı yapılmadı.” (Kadın, 27 Yaş, 5 Yıl 7 Ay Deneyim)*

*“Birebir strese yönelik aldığı tedbir, küçük bazı yıllık eğitimler oluyor, bu eğitimlerde de stresle nasıl başa çıkılır vb. gibi böyle basit eğitimler ama asıl stresle başa çıkmaya yarayacak böyle sosyal etkinlikler olur, kişilerin kendi kişisel hobileri olur veya dağınıklığını sağlayacak kendi rehabilitasyonunu sağlayacak organizasyonlar düzenleyebilir veya mesela bir kurum küçük bir egzersiz satı oluşturabilir, mesela 30 dk. kurumda egzersiz saati oluşturabilir, bu bile çok büyük bir istek gibi görünebilir, şu an için.” (Erkek, 30 Yaş, 4 Yıl Deneyim)*

*“Kurumumuzun çalışanlarla ilgili tedbiri bırakın, işyeri ve çalışma koşullarını iyileştirici hiçbir şeyi yok, biz meslek elemanları bu işleri kendi başımıza, tek başımıza, bizim zaten bu kurumlarda, hastanelerde bir yalnızlık duygumuz var, mesleki olarak ta, yardımda alamıyoruz, desteklenmiyoruz, gerçekten.” (Kadın, 26 Yaş, 2 Yıl.10 Ay Deneyim)*

Görüşme yapılan sosyal çalışmacılar işleri ile ilgili stresi yönetebilmek için çalıştıkları kurum ve organizasyonlardan işyerinde personel sayısının artırılarak iş yükünün hafifletilmesi, kurum ve kuruluşlarda personelin katılımı ile belirli aralıklarla periyodik toplantıların yapılması, kurumlarda siyasetin etkisinin azaltılması, kurum ve kuruluşlarda görevli uzmanların inisiyatif alabilmelerinin sağlanması, nefes egzersizleri, müzik dinletileri, doğum günü, piknik, gezi organizasyonları vb. yapılması gibi beklentileri bulunmaktadır.

*“Mesleğin daha fazla ön plana çıkarılması, tanıtımının yapılması, özel günlerde mesleğin kutlama vb ile hatırlanması olabilir, doğum günü kutlamaları olabilir, bunlar motivasyonu ve stresle başa çıkmayı artırıcı etki yapar. Değer görmenin önemli olduğunu düşünüyorum.” (Erkek, 34 Yaş, 9 Yıl Deneyim)*

*“Uzman sayısının artırılarak iş yerimde iş yükünün azaltılması, stresimizi azaltabilir, alanda mesleki eğitimimizin devam etmesi, psikiyatrik sosyal hizmette hizmet içi eğitimler olabilir, sınırlarımızı tam çizebilmek noktasında, nereye kadar mesleki olarak müdahil olmalıyız konularında eğitime ihtiyaç duyuyoruz.” (Erkek, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)*

*“Biraz daha özgür olmak, düşüncene saygı gösterilmesi, hastaya müdahale edeceğiz ama, nasıl müdahale edeceğimize dahi doktor karar veriyor. Bu kadar da olmamalı. Bu nokta da bir şey yapılması gerekiyor. Sınırların belirlenmesi ya da bir yetki gerekiyor. Saygının daha yüksek olması gerekiyor.” (Kadın, 27 Yaş, 5 Yıl 3 Ay Deneyim)*

*“Var, stresin kaynağına yönelik, bizi dinlemeleri, periyodik olarak toplantıların yapılması, bunun sonucunda da ortak çözümler üretilmesi. Kurum içi karşılıklı iletişimin sağlanmasına dönük.” (Kadın, 29 Yaş, 3 Yıl Deneyim)*

*“Tabii ki öncelikle sorumlu olduğumuz uzmanlık alanımıza saygı gösterilmesi, tabi saygı gösterenler var ama bu durumun kurumsallaşması lazım, bu konudaki ihtiyaçlarımız karşılanmalı, bu konuda fiziki donanım ya da teknik donanım gerekiyorsa da imtina edilmemeli çünkü hepimiz bir sağlık hizmetinin parçasıyız, ekip çalışmasının, ekip uyumunun buradaki hizmetten duyulan memnuniyeti artıracığını herkes biliyor zaten.” (Erkek, 50 Yaş, 26 Yıl Deneyim)*

*“Fiziki koşulların iyileştirilmesi, bağımsız bir odanın olması ve hastalarla yalnız görüşme yapabilme imkanının sağlanması, kendimi çok daha rahat hissetmeme neden olacaktır. Ayrıca asıl beklentim, kendi alanımızla ilgili olan işler yapmak.” (Erkek,34 Yaş, 10 Yıl Deneyim)*

*“Bizim gibi kurumlarda mutlaka siyasetin etkisinin azaltılması gerekiyor, idarecilerin yapılan iş, meslek konusunda eğitim almış ve tecrübeli kişiler olması gerekiyor, alandan yetişmiş olması gerekiyor.” (Erkek,53 Yaş, 22 Yıl Deneyim)*

*“Bunu üst seviyede düşünecek olursak yani, sadece çalıştığım birim değil de kurum bazında; 1) fiziki koşulların düzeltilmesi, 2) ya da bu birde olabilir, personel sayısının artırılması, 3) Personelin yemek sıkıntısı, yemekhane sıkıntısı.” (Erkek, 54 Yaş, 27 Yıl Deneyim)*

*“Piknik, gezi, yemek ve vb etkinlikler, düşünüyoruz, bunların duruma bağlı değil de tam bir tedbir niteliğinde düzenli hale gelmesi gerektiğini düşünüyorum ve bunun kurumun sorumluluğu olduğunu düşünüyorum, nasıl ki kurumdaki herkes ayda bir gün süpervizyona gidiyorsa, sosyal hizmet uzmanlarının da aslında doğrudan süpervizyon alması gerektiğini düşünüyorum, hep kadın alanında oldum staj sürecimden beri, o yüzden bu tür daha farklı alanlarla, kesişimsel alanlar diyebileceğimiz yerlerle ilgili, çeşitli eğitimler olsa, bunlara kurum tarafından gönderilsem, ya da bunlar düzenli bir hale gelse, bu iyi olabilir ve bu kurumun yapması gerekenlerden bir tanesi.”(Kadın, 25 Yaş, 2 Yıl 6 Ay Deneyim)*

*“Stres öncelikle insanların iş verimini azaltan bir şey, iş verimim azalıyorsa, yeteri kadar iş yerinde faydalı olamam, zaten yaptığımız işin doğası sorunlu, sorunları olan bireylere sorunlarını çözmelerinde yardımcı olmak ve benim zaten yeterince sorunlarım varken onlara vereceğim hizmette ne kadar verimli olurum ki diye düşünüyorum. Çalıştığım kurumdan da stres yönetimine ilişkin verimli bir şekilde adım atmasını isterim. Hizmet içi eğitim olabilir, çalışanları stresle baş etmeye yönelik kurslara gönderebilirler.” (Erkek, 37 Yaş, 13 Yıl 10 Ay Deneyim)*

*“Daha çok rahatlatmaya dönük şeyler olabilirdi, klasik müzik dinlenebilirdi, hastane çalışanlarına yönelik bir program düzenlenebilirdi, eğlence programı olabilir, birlik beraberlik ve dayanışmayı artıracak bir gezi düzenlenebilir veya önemli günlerde kutlamalar olabilir.” (Kadın, 25 Yaş, 1 Yıl 11 Ay Deneyim)*

*“Fiziki koşullar, sosyal imkanlar, bunlarında iyileştirilmesi durumunda stresi azaltabilir. Eğitimler, o anlamda teşvikler, çünkü daha dezavantajlı bir yerde bulunduğumuz için, bunu avantaja çevirecek bazı faaliyetler olmasının gerekmede olduğunu düşünüyorum.” (Kadın, 32 Yaş, 8 Yıl Deneyim)*

*“Bir kere idarecinin hafta da bir en azından, toplantı yapması, bizi dinlemesi lazım, bir hafta olmaz ama iki haftada bir, beklentilerimizi, problemlerimizi anlatabilmeliyiz.” (Kadın, 27 Yaş, 5 Yıl 7 Ay Deneyim)*

*“Özellikle dosya yükünü azaltıcı tedbirler alabilir, personel mi alır, yoksa görevleri daha düzgün mü dağıtır, tüm herkese eşit iş verebilir, kişinin rehabilitasyonuna destek olacak spor, egzersiz veya sosyal etkinlikler belli kültürel faaliyetlere katılımını sağlama gibi şeyler sağlayabilir, destek olabilir bizlere diye düşünüyorum” (Erkek, 30 Yaş, 4 Yıl Deneyim)*

*“Daha küçük gruplarla mesela, seminer şeklinde olan eğitimlerdense küçük gruplara yönelik yapılan eğitimler bence daha iyi, grup çalışması gibi, gevşeme egzersizleri olabilir.” (Kadın, 26 Yaş, 2.10 Yıl Deneyim)*

#### **4.Sonuç ve Tartışma**

Sosyal çalışmacıların stres yönetimi konusundaki görüşlerinin değerlendirilmesini amaçlayan bu çalışmada stres nedenleri ve stresle başa çıkma stratejileri incelenmiştir.

Sosyal çalışmacıların tez canlı olmaları nedeniyle, işin biran önce bitmesine ve eksiksiz sonuçlanmasına odaklanmaları, titiz ve mükemmeliyetçi olmaları gibi kişisel özelliklerinin strese neden olduğu belirlenmiştir. Sosyal çalışmacıların kendilerini haksızlığa tahammül edemeyen, haksızlık karşısında tepkide bulunan özellikler ile tanımladıkları, bu durumun idareciler başta olmak üzere iş arkadaşları ile karşı karşıya gelmelerine ve çatışma yaşamalarına neden olduğu bulunmuştur. Beer (2016) tarafından İngiltere’de sosyal çalışmacıların stres nedenleri ve stresin belirleyicileri konusunda yapılan ulusal çalışmada, sosyal çalışmacıların % 87.8’inin stresli oldukları, %75.3’ünün ise çok stresli oldukları belirlenmiştir. Beer bu çalışmada vaka yükünün sosyal çalışmacılarda en önemli stres nedeni olduğunu bulmuştur (%88.3). Ayrıca Bu araştırmanın sonuçlarına benzer olarak İngiltere’de sosyal çalışmacıların ailelerini, arkadaşlarını ve meslektaşlarını destek kaynakları olarak gördükleri; bu desteklerin yetersizliğinin ise stres nedeni olduğu belirlenmiştir (Beer, 2016).

Sosyal çalışmacıların iş yaşamındaki stresin aile ve bireysel yaşamlarını olumsuz etkileyebildiği, mesleki deneyim ve profesyonellik arttıkça ise bu etkilenmenin azaldığı ve kontrol edilebilir hale dönüştüğü belirlenmiştir. Çoğunlukla aile ve bireysel yaşamdaki stresin iş yaşamını etkilemediği ve stres oluşturmadığı; ancak iş yaşamındaki stresin aileye olumsuz yansımaları olduğu saptanmıştır.

Sosyal çalışmacılar, müracaatçılarla çalışabilmek için iş yerinde her bir meslek elemanına ayrılmış bağımsız oda olması gerektiğini belirtmişlerdir. Çalışırken gerek duyulan araç ve gereçler, ekipmanlar da dahil olmak üzere uygun fiziksel şartların sağlanmamasını strese neden olan ciddi bir kurumsal sorun alanı olarak görmektedirler. Beer (2016) İngiltere’de sosyal çalışmacıların iş yükü, vaka yükü, destek yetersizliği, bilişim teknolojileri ile ilgili ekipman yetersizliği gibi konuları stres nedeni olarak açıkladıklarını belirlemiştir.

Sosyal çalışmacıların iş yerinde multidisipliner bir anlayış doğrultusunda ekip/takım çalışmasının etkin halde olmamasını önemli bir stres nedeni olarak gördükleri bulunmuştur. Sosyal çalışmacıların iş yerinde ast/üst ilişkilerinin niteliğini, idarenin/yönetimin olumsuz tutum ve davranışlarını, liyakat konusunu ve zaman zaman yaşanan politik müdahaleleri iş yerinde stres yaşamalarına etki eden önemli nedenler olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir.

Sosyal çalışmacılar, iş yaşamında kurumların adil ücret politikalarının olmayışını, ücretlerin genelde yetersiz olmasını, izinli ve raporlu günlerde ücretlerden kesinti yapılmasına yol açan performans sistemini bir diğer önemli sorun alanı olarak açıklamaktadırlar.

Sosyal çalışmacıların işlerini yaparken çoğunlukla sorun çözmekten, insanlara yardımcı olmaktan, insanlarla iletişim kurmaktan, müracaatçıların yaşamalarında olumlu yönde değişim yaratmaktan ve müracaatçıların mutlu olduklarını görmekten hoşlandıkları belirlenmiştir.

Sosyal çalışmacıların iş yerinde daha iyi şeyler yapmak için müracaatçıların olumlu yöndeki gelişimlerini görmek, iş yerinde değer ve takdir görmek, deneyim kazanmak gibi motivasyon kaynakları olduğu bulunmuştur. Sosyal çalışmacıların bu motivasyon kaynaklarını stresle başa çıkmada bir strateji olarak kullandıkları da anlaşılmaktadır. Collins (2008), sosyal çalışmacıların stresle çıkma stratejilerini faydalı ve faydasız stratejiler olarak ayırmaktadır. Sosyal çalışmacıların, yaşadıkları stres karşısında aktif olarak problem odaklı düşünme, başa çıkma stratejilerini planlama ve daha sonra eyleme geçme davranışlarını faydalı stratejiler olarak belirtmiştir. Farkındalık ve kabul etme stresle başa çıkmanın en önemli aşamalarından biri olarak kabul edilmektedir. Yaşanan stresli durumun gerçekliğini kabul etmek ve fonksiyonel olarak başa çıkmayı planlamak olumlu bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Stres nedenleri karşısında davranışsal ya da zihinsel ayrılmalar olumlu karşılanmaz. Davranışsal ayrılma, kişinin stresle başa çıkma çabalarını azaltmayı, hatta stresin müdahale ettiği hedeflere ulaşma etkisini bırakmayı içerir. Bu durum çaresizlik kavramı ile de açıklanmaktadır. Zihinsel ayrılma, koşullar davranışsal ayrılmayı önlediğinde ortaya çıkar. Aşırı alkol kullanma, uyuşturucu kullanımı, uyku bozukluğu gibi çeşitli kaçış/kaçınma aktiviteleri zihinsel ayrılma ile ortaya çıkmaktadır (Collins, 2008). Bu çalışmada sosyal çalışmacıların saha bilgileri ve mesleki deneyimleri ile faydalı başa çıkma stratejilerine daha çok odaklandıkları görülmektedir.

Sosyal çalışmacıların iş yerinde stresli durumlarla başa çıkmak için bireysel olarak çözüm bulma süreci içinde oldukları, bu süreçte meslektaşlarından süpervizyon desteği alma, hizmet sundukları bireylerle (bakım merkezindeki engelliler veya koruma altındaki çocuklar gibi) birlikte vakit geçirerek rahatlama, stresi iş dışında atmaya yönelme gibi farklı bireysel başa çıkma stratejileri geliştirdikleri bulunmuştur.

Sosyal çalışmacıların, stresli durumlarda daha çok iş arkadaşları, idareciler ve/veya meslektaşlarından destek almayı tercih ettikleri, kendi kurumundan bir uzmandan ya da bağımsız bir uygulayıcıdan profesyonel yardım alma hususuna olumlu yaklaşmakla birlikte çoğunun bu yönde deneyimlerinin olmadığı belirlenmiştir. Sosyal çalışmacılar, çalışanların stres yönetimini desteklemek için kurumlarının aldıkları tedbirlerin işlevsel olduğunu düşünmemektedirler. Bursa'da görev yapan sosyal çalışmacılar üzerinde yürütülen nitel bir çalışmada; sosyal çalışmacıların, hizmet sundukları kitlelerin tüm ihtiyaçlarına, en kısa zamanda ve profesyonel bir yaklaşımla cevap verebilmesi için gerekli olan kadroların artırılması, fiziksel kapasitesinin iyileştirilmesi, hizmet içi eğitim programlarının yaygınlaştırılması vb. yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılması ve bu kapsamda, sosyal çalışmacıların nitelik ve nicelik yeterliliğe ulaştırılması gerektiği ortaya çıkmıştır (Berkün, 2010).

Sosyal çalışmacılar, işleri ile ilgili stresi yönetebilmek için çalıştıkları kurumlardan işyerinde personel sayısının artırılarak iş yükünün hafifletilmesi, kurum ve kuruluşlarda personelin katılımı ile belirli aralıklarla periyodik toplantıların yapılması, kurumlarda siyasetin etkisinin azaltılması, kurum ve kuruluşlarda görevli uzmanların inisiyatif alabilmelerinin sağlanması, nefes egzersizleri, müzik dinletileri, doğum günü, piknik, gezi organizasyonları vb. yapılması gibi beklentileri olduğu belirlenmiştir. Işıkhani'nin sosyal çalışmacıların stresle başa çıkma yöntemlerinin incelediği nicel çalışmada, sosyal çalışmacıların kendilerine güvenli yaklaşım yöntemini kullanarak stresle başa çıktıkları bulunmuştur. Stresle başa çıkma konusunda iyimser yaklaşımı benimseyen sosyal çalışmacıların ise iş yaşamında duydukları memnuniyetin yüksek olduğu anlaşılmaktadır (Işıkhani, 2018).

Sosyal çalışmacıların stresle baş edebilmeleri için güçlendirme yaklaşımı önemlidir. Güçlendirme için iş doyumunu yükseltmek, uygun baş etme stratejilerini ve destek sistemlerini yapılandırmak, özdenetim ve öz-saygıya sahip güçlü kişilikler oluşturmak gerekmektedir. Sosyal çalışmacıların güçlendirilmesi noktasında ise kaynaklara erişim örgütsel çevrede önemli bir güç bileşenini oluşturmaktadır. Çalışanlar tarafından güçsüzlük duygusunun deneyimlenmesinin önemli nedenleri arasında çalışanların işin yapılması için gereken kaynaklar, para ve personel desteğinden yoksun olması yer almaktadır. Bu nedenle çalışanlar işleri

için gerekli olan kaynak ve materyallere erişime sahip olması, kırtasiyecilik miktarının yönetilebilir, personel kaynaklarının yeterli olması gerekir (Uğur ve Erol, 2015).

Bu doğrultuda sosyal çalışmacıların stresini yönetebilmek için sunulacak öneriler mikro, mezzo/kurum ve makro düzeyde açıklanabilir.

Mikro düzeyde birey odaklı yapılacak çalışmalara ihtiyaç olduğu elde edilen sonuçlardan anlaşılmaktadır. Sosyal çalışmacıların duygusal emek yönetimini sağlayacak, empatik ilişkiler geliştirmelerine destek olacak, küçük grup çalışmalarının ve süpervizyon desteğinin sağlanması önemlidir.

Sosyal çalışmacıların uygulama alanında mesleki becerilerinin geliştirilmesi için yeni yöntemleri öğrenebilecekleri yurt içi ve yurt dışı eğitim programlarına katılmaları desteklenmelidir.

Sağlıklı yaşama kültürünün tesis ederek stresi azaltmak için yeterli ve dengeli beslenme, hareketli bir yaşam benimsenmelidir.

Sosyal çalışmacıların olumlu düşünmenin ve manevi olarak güçlü olmanın yöntemleri uygulanmalıdır. İş dışında hobiler ve aktiviteler ile ilgilenmeleri sağlanmalıdır.

Mezzo düzeyde kurum içinde yapılacak düzenlemeler önemli görülmektedir. İlk olarak fiziksel ortamda yapılacak düzenlemelere ihtiyaç duyulduğu açıktır. Sosyal çalışmacılar için müracaatçılar ile çalışırken ayrı görüşme odalarının olması, mesleki uygulamaya imkan sağlayacak alanların oluşturulması gerekmektedir. Bu imkan müracaatçıların hakkı olarak ta görülmelidir.

Fiziksel olarak çalışma ortamının düzenli temizliği yapılmalı, çalışma için gerekli olan teknolojik imkanlar, ekipmanlar ve araçlar-gereçler sağlanmalıdır.

Kurumda ekip çalışmasının barış kültürü temelinde tesisine ihtiyaç vardır. Bunun için yöneticilerin çalışanlar ile belirli aralıklarla görüşmeleri, fikirlerini dinlemeleri, açık ve şeffaf bir iletişim ile yönetim anlayışını benimsemeleri, rol ve iş yükü dağılımdaki dengeleri gözetmeleri önemlidir.

Kurumda günün belirli saatlerinde hareket ve egzersiz için zaman ayrılmalı, bu konuda herkesin katılımı sağlanmalıdır. Ayrıca sosyal olarak bağların güçlendirilmesi için kurum çalışanları için bayram vb. özel günlerde kutlama gibi etkinliklere önem verilmelidir.

Kurumlarda sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellere süpervizyon hizmeti sunacak, iş güvenliği açısından psiko-sosyal riskler üzerinde koruyucu ve önleyici, müdahale edici hizmetler sunacak sosyal servisler kurulmalıdır. Bu hizmet sayesinde sosyal hizmet profesyonellerinin hizmet sunumunda hem bireysel hem de kurumsal verimlilik yükselecektir.

Makro düzeyde meslekler arasında adil ücret politikasının ve özlük haklarının sağlanması öncelikli görülmektedir. Emeklilik haklarına da yansması olan ek gösterge katsayısının yükseltilmesi sosyal çalışmacılarda bir beklenti olarak ortaya çıkmıştır.

Sosyal çalışmacılar toplumdaki dezavantajlı gruplar ile çalışan, onların iyilik halinin sağlanması için savunuculuk yapan ve toplumsal kaynaklar ile buluşmalarını sağlayan önemli bir meslek grubudur. İş yaşamında sosyal çalışmacıların stres yönetimi ile ilgili konularda destek olunması sosyal sorunların

çözümünü amaçlayan bu meslek elemanlarını güçlendirecek ve iş yaşamındaki verimliliklerini de artıracaktır.

### Kaynakça

Ay, E. (2018). *Kanserli çocuğu olan ebeveynlere verilen bilişsel davranışçı yaklaşım temelli psikoeğitimin umutsuzluk ve stresle baş etme üzerine etkisinin incelenmesi*. Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Baltaş,A., &Baltaş Z. (2016). *Stres ve başa çıkma yolları* (19. Baskı). Remzi Kitapevi

Barck-Holst, P., Nilsonne, A., Åkerstedt,T., & Hellgren C. (2019) Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed-methods study, *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2019.1656171

Başçılar, M.,&Taşçı A. (2018). İş Yükü Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma. *IGUSABDER,4*: 330-344.

Beer, O. (2016). Predictors of and Responses to Stress Among Social Workers: A National Survey. University of Plymouth, UK. <https://socialworkhelper.com/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf>

Berkün, S. (2010). Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21 (1) 99-109.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün Ö.E., Karadeniz Ş.,& Demirel F. (2018). *Eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.

Collins, (2008). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6):1173-1193

Duyan, V. (2010). *Sosyal Hizmet temelleri, yaklaşımları, müdahale yöntemleri*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi.

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 91-109.

Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1, (1),171-204.

Işıkhan, V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.

Işıkhan, V. (2011). *Sosyal hizmet ve tükenmişlikle başa çıkma*. Ankara.

Işıkhan, V. (2018). Sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma yöntemleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 29, (2), 10-33

Lloyd, C.,King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stres and burnout: A review. *Journal Of Mentalhealth*, 11(3), 255-266.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory*, manual 3rd. edition, Palo Alto, consulting psychologists press.

Pehlivan, İ. (2008). *İş yaşamında stres*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Uğur, A., & Erol, Z. (2015). Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları stres faktörlerine yönelik kavramsal bir değerlendirme ve stres yönetimi müdahale programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8, (39), 987-997.

Wilberforce, M., Jacobs, S., Challis, D., Manthorpe, J., Stevens, M., Jasper, R., Fernandez, J-L., Glendinning, C., Jones, K., Knapp, M., Moran, N., & Netten, A. (2014). Revisiting the causes of stress in social work: sources of job demands, control and support in personalized adult social care. *The British Journal of Social Work*, 44 (14), 812–830.

White, R. (2018). *The stress management workbook: De-Stress In 10 Minutes or less*. Althea press.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2003). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık. Ankara.

Zastrow, C. (1984). Understanding and preventing burn - out. *British Journal of Social Work*, 14(2), 141-155.