

Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi*

Arzu Karataş¹ , Zeliha Tekin² 

ÖZET

Amaç: Bu araştırmanın temel amacı, sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan personelin stresle başa çıkma becerilerinin çalışan verimliliği üzerindeki etkilerini incelemektir. Sosyal hizmet alanı, yüksek düzeyde duygusal emek, yoğun insani etkileşim ve psikososyal tehditlerle karakterize olduğundan, çalışanların stres kontrol düzeylerinin yalnızca bireysel refahı değil aynı zamanda kurumsal çıktılarının niteliğini de etkileyebileceği varsayılmaktadır.

Yöntem: Çalışma nicel araştırma deseniyle yürütülmüştür. Google Form aracılığıyla hazırlanan anket formu dijital ortamda paylaşılmış, kolayda örnekleme yöntemiyle 403 katılımcıdan veri elde edilmiştir. Stres yönetimi için çok boyutlu bir ölçek, çalışan verimliliği için kısa bir değerlendirme aracı kullanılmış; toplanan veriler Jamovi paket programı ile istatistiksel olarak analiz edilmiştir.

Bulgular: Analiz sonuçları, stresle başa çıkma stratejilerinin etkin uygulanmasının çalışanların algılanan performans düzeyiyle olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, kurumlarda stres kontrolü ve yönetimine yönelik önlemlerin iş verimliliğini artırıcı bir unsur olabileceğini göstermektedir.

Özgünlük: Araştırma, sosyal hizmet kurumlarında stres ve verimlilik etkileşimini kapsamlı biçimde ele alarak hem uygulama alanına hem de politika geliştirme süreçlerine katkı sağlayacak öneriler sunmaktadır.

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

JEL Kodları: J24, M12, I31.

The Impact of Stress Management on Employee Performance in Social Service Organizations

ABSTRACT

Purpose: The primary objective of this study is to examine the effects of stress coping skills on employee productivity among personnel working in social service organizations. Given that the field of social services is characterized by high levels of emotional labor, intensive human interaction, and psychosocial risks, it is assumed that employees' capacity to manage stress influences not only individual well-being but also the quality of organizational outcomes.

Method: The study was conducted using a quantitative research design. The survey form, prepared via Google Forms, was distributed online, and data were collected from 403 participants through convenience sampling. A multidimensional scale was used to measure stress management, and a short assessment tool was applied for employee performance. The collected data were analyzed statistically using the Jamovi software.

Findings: The results indicate that the effective use of stress management strategies is positively associated with employees' perceived performance levels. This suggests that implementing stress control and management measures within organizations may enhance work productivity.

Originality: This study comprehensively investigates the interaction between stress and performance in social service organizations, providing recommendations that contribute both to practical applications and policy-making processes.

Keywords: Employee Performance, Stress Management, Social Services.

JEL Codes: J24, M12, I31.

* Bu çalışma, Arzu Karataş tarafından Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Doç. Dr. Zeliha Tekin danışmanlığında yürütülen "Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi" başlıklı Yüksek Lisans Tezi'nden türetilmiştir.

¹ Muş Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, Muş, Türkiye

² Muş Alparslan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, Muş, Türkiye

Sorumlu Yazar-Corresponding Author: Arzu Karataş, kartemarzu@gmail.com

DOI: 10.51551/verimlilik.1776906

Araştırma Makalesi / Research Article | Geliş / Submitted: 02.09.2025 | Kabul / Accepted: 27.02.2026

Atif: Karataş, A. ve Tekin, Z. (2026). "Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi", *Verimlilik Dergisi*, 60(2), 569-586.

EXTENDED ABSTRACT

Social service organizations operate in environments that require intensive emotional labor, continuous interpersonal interaction, and the management of complex social issues. Employees in this field frequently encounter high levels of psychological and emotional demands, which often result in elevated stress levels. Such stress can negatively influence both individual well-being and organizational performance if not managed effectively. In this context, stress management emerges as a critical factor not only for sustaining employees' mental health but also for ensuring organizational efficiency and service quality. Employee productivity, particularly in social services, is closely linked to the ability to cope with occupational stress, as the quality of service delivery directly depends on employees' performance and psychological resilience.

The increasing complexity of social problems and the growing expectations placed on social service institutions have intensified the need for effective stress management practices. Existing literature highlights that unmanaged stress may lead to burnout, job dissatisfaction, and reduced productivity, whereas effective coping strategies can enhance both individual and organizational outcomes. Despite the growing body of research, there is still a need to better understand which specific stress management strategies are more effective in improving employee productivity within social service settings. Therefore, the main purpose of this study is to examine the relationship between stress management strategies and employee productivity and to determine the relative effectiveness of different coping dimensions. In line with this objective, the study investigates whether stress management has a significant effect on employee productivity and explores the effects of its sub-dimensions, namely logical analysis, positive reappraisal, seeking social support, and problem solving.

This study adopts a quantitative research design based on a relational survey model. Data were collected through an online questionnaire distributed via digital platforms using convenience sampling. A total of 403 participants working in social service organizations were included in the study. Stress management was measured using a multidimensional scale developed by Moos (1993), while employee productivity was assessed using a 5-item scale developed by Van der Vegt et al. (2000). The scales were adapted through translation and back-translation procedures, and content validity was ensured through expert evaluation. The reliability and validity of the measurement tools were confirmed through Cronbach's alpha, exploratory factor analysis, and confirmatory factor analysis. Data analysis was conducted using Jamovi statistical software. Pearson correlation analysis was used to examine relationships between variables, and multiple linear regression analysis was performed to test the research hypotheses. The main hypothesis of the study proposes that stress management has a significant and positive effect on employee productivity, while sub-hypotheses test the effects of each stress management dimension.

The findings indicate that stress management strategies significantly influence employee productivity, although the strength of these effects varies across dimensions. Logical analysis and problem-solving strategies were found to have strong and positive effects on productivity, suggesting that employees who adopt rational and solution-oriented approaches to stress tend to perform better. Positive reappraisal also has a statistically significant but relatively weaker effect on employee productivity. In contrast, the seeking social support dimension does not have a statistically significant impact on productivity. Correlation analysis results support these findings, revealing strong positive relationships between logical analysis, problem solving, and employee productivity. The regression results indicate that the model explains approximately 44% of the variance ($R^2 = 0.442$, $F = 78.7$, $p < 0.001$) in employee productivity, indicating a substantial explanatory power. Overall, the findings demonstrate that not all stress management strategies contribute equally to performance outcomes.

The results of the study highlight the critical importance of effective stress management in enhancing employee productivity within social service organizations. In particular, strategies based on logical analysis and problem solving appear to be more effective in improving performance compared to other coping mechanisms. These findings suggest that organizations should prioritize training and development programs that strengthen employees' cognitive and problem-solving skills. Additionally, creating supportive organizational environments and implementing policies that balance workload may further contribute to improved productivity and employee well-being. However, the study has several limitations, including the use of convenience sampling, reliance on self-reported data, and the cross-sectional research design, which limits causal interpretations and generalizability. Future research is recommended to employ longitudinal and mixed-method approaches to better understand the dynamic relationship between stress management and productivity. Comparative and cross-cultural studies may also provide deeper insights into how contextual factors influence the effectiveness of stress coping strategies. Overall, the study contributes to the literature by offering both theoretical and practical implications for improving performance in social service organizations.

1. GİRİŞ

Bireylerin, ailelerin ve toplumların yaşam kalitesini yükseltmeye odaklanan bir meslek alanı olan sosyal hizmetler, duygusal ve psikolojik açıdan zorlu görevleri içermektedir. Sosyal hizmet profesyonelleri, karmaşık sosyal problemlerle, travma yaşamış bireylerle ve savunmasız gruplara bakım ve destek sağlama gibi zorluklarla karşı karşıya olduklarından, işlerinin doğası gereği sıklıkla yüksek düzeyde stres deneyimlemektedirler (Yoon ve diğerleri, 2024). Stres, sosyal hizmet çalışanlarının üretkenliklerini ve iş tatminlerini önemli ölçüde etkileyebilmekte olup, bu durum stres yönetimini, yüksek düzeyde çalışan verimliliği ve kurumsal başarıyı sürdürmede önemli bir belirleyici unsur hâline getirmektedir.

Örgütsel verimliliğin başlıca etkenlerinden biri olarak personel verimliliği, profesyonel faaliyetlerin doğrudan toplum refahına yansıdığı sosyal hizmet kurumlarında özel bir önem taşımaktadır. Bununla birlikte, sosyal hizmet çalışanlarının karşılaştığı yaygın stres, performanslarını olumsuz yönde etkileyebilir ve sunulan hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyebilir (Kim ve Lee, 2022). Bu sebeple, etkili stres yönetimi yaklaşımlarının uygulanması hem çalışan verimliliğini artırmak hem de sosyal hizmet sektörünün genel işleyişini iyileştirmek açısından büyük önem taşımaktadır.

Stres yönetimi teknikleri yalnızca bireysel çalışanların refahını desteklemekle kalmaz; aynı zamanda sağlıklı ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturarak kurumsal sonuçların iyileştirilmesine katkı sağlar. Duygusal dayanıklılığın kritik olduğu sosyal hizmetler alanında stres yönetimi, çalışanların yüksek yoğunluktaki müracaatçı taleplerine yanıt verirken zihinsel sağlıklarını ve iş doyumlarını korumalarına katkı sağlamaktadır. Etkili başa çıkma stratejilerine sahip sosyal hizmet profesyonellerinin, mesleklerinin getirdiği zorluklarla daha etkin bir biçimde başa çıktıkları ve bunun genellikle daha yüksek iş tatmini ile performans artışı ile ilişkili olduğu kabul edilmektedir (Kutlu ve diğerleri, 2024).

Türkiye’de sosyal hizmetler, merkezi idare, yerel yönetimler, özel sektör kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları aracılığıyla sunulmaktadır. Merkezi yönetim düzeyinde, sosyal hizmetler alanında en kapsamlı ve yoğun faaliyet yürüten kurum Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) olduğundan, bu çalışmada diğer sosyal hizmet kuruluşlarından kısaca bahsedilse de ağırlıklı olarak ilgili bakanlığın faaliyetleri incelenmiştir. Çalışmada, sosyal hizmet kurumlarında stres yönetimi ile çalışan verimliliği arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Ayrıca, çalışmada stres azaltma yöntemlerinin sosyal hizmet personelinin performansına, psikolojik sağlığına ve iş doyumuna olan etkileri de incelenmiştir. Araştırma, etkili stres yönetiminin uygulamalarını belirleyerek verimliliği artırma ve daha sağlıklı çalışma ortamları yaratma konusunda ilgili paydaşlara katkı sağlamayı amaç edinmiştir.

Bu çalışma, sosyal hizmet örgütlerinde stres yönetimi ve çalışan verimliliği arasındaki ilişkiyi kapsamlı bir biçimde analiz etmek amacıyla belirli bir sistematik çerçevede yapılandırılmıştır. Çalışmanın giriş bölümünü takiben, ilk olarak sosyal hizmet kavramı ve Türkiye’deki kurumsal yapının tarihsel gelişimi ele alınmış; ardından stres faktörleri ile bu faktörlerin çalışan performansı üzerindeki kuramsal etkileri literatür temelinde tartışılmıştır. Araştırmanın uygulama bölümünde, belirlenen hipotezler doğrultusunda toplanan verilerin analizi yapılarak stres yönetimi stratejilerinin verimlilik üzerindeki yansımaları ortaya konulmuştur. Son bölümde ise analizlerden elde edilen bulgular sentezlenmiş, sosyal hizmet personeline yönelik çalışma ortamlarının iyileştirilmesi ve verimliliğin artırılması hususunda politika yapıcılara ve uygulayıcılara yönelik stratejik öneriler sunulmuştur.

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

2.1. Sosyal Hizmetin Kavramsal Çerçevesi ve Kurumsal Gelişimi

Sosyal hizmet, ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel kaynakların adil ve eşit şekilde dağıtılması, toplumsal ilerlemelerin birey ve toplum yararına yönlendirilmesi ve sosyal açıdan yeni teknolojilerin uygulanmasını kapsayan strateji, politika ve yöntemler bütünüdür (Birinci, 2018: 45). Bu bağlamda, sosyal hizmetler bireylerin psikososyal gelişimlerini desteklemeyi ve toplumsal değişim yoluyla insanlığın iyilik hâlini artırmayı amaçlayan bir bilim dalı olarak tanımlanabilir (Barker,1995: 270). Sosyal hizmetler, sosyal politikanın temel alanlarından biri olup, düzenli gelir, barınma, eğitim ve sağlık gibi alanlardaki yetersizliklerin yol açtığı sosyal sorunlara müdahale etmektedir (Thompson, 2009:66; Yıldırım ve diğerleri, 2019: 310). Mesleğin temel amacı, başvuran bireylerin sorunlarını çözmek ve ihtiyaç sahiplerine destek sağlamaktır (Şeker, 2004: 23). Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW), sosyal hizmeti, toplumsal dönüşümü ve ilerlemeyi destekleyen, bireyleri güçlendiren ve özgürleştiren, evrensel ilkelere dayalı bir meslek ve akademik disiplin olarak tanımlamaktadır (IFSW, 2014).

Tarihsel olarak sosyal hizmet uygulamaları, Platon’un bireysel ve toplumsal mutluluk anlayışına dayanan devlet sorumluluğu ilkesinden günümüze kadar evrilmiştir (Cassirer, 1984: 72). Çocukların ve yoksulların korunmasına yönelik ilk kurumsal uygulamalar, milattan önceki Hitit, Uygur, Sümer ve Hun toplumlarında başlamış, Anadolu’da Türkler tarafından misafirhaneler ve aşevleriyle devam etmiştir (Türkmen, 2015: 2). Orta Çağ’da Endülüs’te kurulan hastaneler ve bakım evleri, hayırseverlerin katkısıyla zengin-fakir ayrımı

gözetmeksizin yardımlaşmayı desteklemiştir (Karataş, 2020: 56-57). Sanayi Devrimi ile artan yoksulluk ve işsizlik, sosyal hizmetin profesyonel ve bilimsel bir meslek olarak gelişmesine zemin hazırlamış, Mary Richmond'un 1917'de yayımladığı Sosyal Teşhis eseri mesleğin kuramsal altyapısını şekillendirmiştir (Bayram, 2018: 30; Richmond, 1917; Toper ve diğerleri, 2023: 126). Türkiye'de sosyal hizmet alanındaki kurumsallaşma süreci, 1921 yılında Himaye-i Etfal Cemiyeti'nin kurulması ve 1930 tarihli Belediye Kanunu ile başlayan gelişmeler doğrultusunda şekillenmiştir. Bu sürecin önemli bir dönüm noktası ise 1983 yılında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun (SHÇEK) kurulmasıyla gerçekleşmiş, böylece günümüz sosyal hizmet sisteminin kurumsal temelleri atılmıştır (Sarıkaya, 2007: 322; Sosyal Hizmetler Kanunu, 1983).

Günümüzde sosyal hizmet uygulamaları, bireysel ve aileye yönelik destek, toplumsal hizmetler, koruyucu ve önleyici müdahaleler, rehabilitasyon, savunuculuk ve hak temelli yaklaşımlar ile politika geliştirme alanlarında yürütülmektedir (Ateş, 2024: 7; Payne, 1991: 23; Kök, 2023: 9). ASHB'nin merkezi ve yerel birimlerinde sunulan bu hizmetler; ailelerin korunması, kadın ve çocukların güçlendirilmesi, engelli bireylerin rehabilitasyonu ve toplumsal refahın artırılması gibi hedefleri kapsamaktadır (Çevik, 2020: 71; Genç ve Barış, 2024: 105; Dölek ve diğerleri, 2024: 799; ASHB, 2024a: 58). Böylece sosyal hizmet, tarihsel kökenlerinden günümüze hem bireysel yaşam kalitesini artırmayı hem de toplumsal eşitlik, dayanışma ve sosyal uyumu güçlendirmeyi amaçlayan disiplinler arası ve kurumsal bir alan olarak varlığını sürdürmektedir.

2.2. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stresin Kaynakları, Etkileri ve Yönetimi

Stres, Latince strictus kelimesinden türetilmiş olup başlangıçta daralma ve baskı anlamı taşıırken, günümüzde bireylerin çevresel ve sosyal uyum süreçlerinde yaşadıkları psikolojik ve fiziksel gerilimleri ifade etmektedir (Geylani, 2024: 29; Orji ve Yakubu, 2020: 1304; Di Martino, 2003: 1). İş yaşamında stres, çalışanların performansını, motivasyonunu ve işyeri sağlığını olumsuz etkileyerek iş memnuniyetsizliği, üretkenlik düşüşü ve yüksek iş gücü devrine yol açabilir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 17; Lazarus, 1966: 11-12; Borman ve diğerleri, 2003: 456; Maddock, 2024: 669). Günümüzde hızla değişen teknoloji, iklim koşulları, pandemi ve toplumsal değişimler gibi faktörler, bireyleri stresle başa çıkma sınırlarını zorlamaya yöneltmektedir ve düşük düzeyde stres bile yaşam kalitesini etkileyebilmektedir (Sönmez, 2022: 3; Tekin, 2020: 101).

Johnstone (1989) ve Şahin (2018), stresi Selye'nin Genel Uyum Sendromu'na göre üç aşamada ortaya çıkan bir durum olarak ele almışlardır: alarm tepkisi, direnme ve tükenme. Alarm evresinde vücut stres hormonlarını salgılar, kalp atışı ve kan basıncı artar; birey "savaş ya da kaç" tepkisi verir. Direnme aşamasında organizma iç dengesini yeniden kurmaya çalışırken, yetersiz başa çıkma stratejileri tükenme aşamasına yol açabilir (Günday ve Keleş, 2017: 682; Aktaş, 2001: 30; Kural ve Karaaziz, 2024: 1336). Uzun süreli stres, bireyleri daha hassas hâle getirerek sağlık sorunları ve performans düşüşüne neden olur (Özel ve Karabulut, 2018: 52). İş stresi, bireysel özellikler, örgütsel yapı ve fiziksel çalışma koşullarının bir araya gelmesiyle şekillenmektedir (Gökpinar, 2014: 10; Henegama, 2021: 307; Vischer, 2007; Açar ve Kızıltan, 2022: 51).

Sosyal hizmet alanında çalışanlar, müracaatçı odaklı görevleri ve karmaşık sosyal sorunlarla başa çıkma süreçleri nedeniyle yüksek düzeyde stres yaşarlar. Mesleki rol belirsizlikleri, duygusal yük ve örgütsel çatışmalar stresin başlıca kaynaklarını oluşturur (Erkoç, 2021: 172; Lloyd ve diğerleri, 2002: 255; Storey ve Billingham, 2001: 659; Figley, 2013). Sosyal hizmet çalışanlarında stres, tükenmişlik ve şefkat yorgunluğu gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir.

Stresle başa çıkma stratejileri, bireysel, örgütsel ve fiziksel düzeyde uygulanabilir. Bireysel düzeyde stres yönetimi, kişilik özellikleri, sağlık durumu, aile ve yaşam koşullarını dikkate alarak egzersiz, nefes teknikleri, sosyal ve kültürel faaliyetler, doğru beslenme ve ibadet gibi yöntemleri içermektedir (Erentürk, 2020: 1064; Baltaş ve Baltaş, 2002: 89; Eriş ve Yücel, 2019: 317). Örgütsel düzeyde ise iş yükü, görev dağılımı, rol belirsizliği, eğitim ve iletişim faaliyetleri ile katımlı yönetim uygulamaları stresin azaltılmasında etkilidir (Akgündüz, 2006:183; Çelik, 2010: 289; Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 67; Albrecht, 1979: 145). Fiziksel çalışma ortamının iyileştirilmesi ise çalışanların verimliliğini artırarak stresi azaltmaktadır (Uzun ve Yiğit, 2011: 208; Bingöl, 1990: 173).

Araştırmalar, sosyal hizmet kurumlarında yüksek düzeyde stresin iş tatminini azalttığını ve tükenmişlik seviyelerini yükselttiğini ortaya koyarken, dayanıklılık, farkındalık, güvenlik iklimi ve etkili başa çıkma becerilerinin bu etkileri azaltabileceğini göstermektedir (Zadow ve diğerleri, 2021; Dollard ve Bailey, 2021; Altın, 2022; Ong ve diğerleri, 2024; WHO, 2020: 4). Bu bulgular, sosyal hizmet çalışanlarının stres kaynaklarını tanıyıp hem bireysel hem de örgütsel düzeyde etkili stratejiler geliştirmesinin önemini vurgulamaktadır.

2.3. Sosyal Hizmet Örgütlerinde Çalışan Verimliliği ve Kurumsal Uygulamalar

Verimlilik, sınırlı kaynakların etkin biçimde kullanılarak yüksek kaliteli ve yeterli çıktı elde etme sürecidir; bu süreç, kaynak israfını önlemeyi, iş süreçlerini optimize etmeyi ve çalışan verimliliğini artırmayı içerir. Aynı zamanda maliyetlerin düşürülmesi, motivasyonun yükseltilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasıyla ilişkilidir (Özer, 2017; Ugoani, 2020; Tangen, 2005). Kavram, 16. yüzyılda George Bauer'in madencilik çalışmalarıyla, 18. yüzyılda François Quesnay'ın tarım ve emek ayrımıyla şekillenmiş; Sanayi Devrimi ile üretim teknikleri, iş gücü ve makineler verimliliği artıracak şekilde geliştirilmiştir. Adam Smith'e göre verimlilik artışı, ulusal üretimi artıran temel bir etkidir (Sönmez, 2022: 3; Özsever ve diğerleri, 2009).

Verimlilik; psikososyal, fiziksel ve ekonomik faktörlerden etkilenmektedir (Yılmaz, 2019: 25). Psikososyal faktörler arasında motivasyon, iş tatmini, eğitim ve oryantasyon programları yer alır. Motivasyon, bireyleri hedeflere yönlendiren içsel ve dışsal güçleri kapsar (Sökmen ve diğerleri, 2013; Cinel ve diğerleri, 2021: 5). İş tatmini, işin bireyin ihtiyaçlarını karşıladığı algısı olup, çalışan bağlılığı ve performans üzerinde belirleyicidir (Loan, 2020: 3308; Pang ve Lu, 2018: 38). Eğitim ve oryantasyon programları, çalışanların bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirerek verimliliği artırır (Singh, 2023: 11; Mohammed, 2022: 42; Yumuşak, 2008; Ali ve Ali, 2022: 56). Demografik özellikler, kıdem, değerler ve işveren tutumu da verimliliği etkileyen önemli faktörlerdir (Karahana, 2009: 271; Altuncu, 2011: 308). Fiziksel faktörler, ergonomi, aydınlatma, gürültü ve mekânsal düzenlemeler gibi çalışma ortamı koşullarını kapsar; uygun fiziksel ortam çalışan verimliliğini yükseltir (Vischer, 2007: 178; Hedge, 2000; Davis ve diğerleri, 2011: 192). Ekonomik faktörler ise mali ödüller, primler ve ekonomik teşvikler yoluyla motivasyonu ve iş yapma isteğini artırarak verimliliğe katkı sağlar (Tor ve Esengün, 2011: 54; Örucü ve Kanbur, 2008: 87; Pekel, 2001: 71).

Çalışan verimliliği, bireyin değerleri ile örgütün değerlerinin uyumunu, iş tatmini ve mutluluğunu yansıtır (Baş ve Alagöz, 2022: 694). Literatürde verimlilik, girdilerin çıktıya dönüştürülme kapasitesi ve çalışma süresi ile üretilen çıktı arasındaki oranla ölçülmektedir (Olekanma ve diğerleri, 2024: 190; Nwankpa ve Roumani, 2024: 1797). Sosyal hizmet örgütlerinde çalışanlar yoğun stres ve tükenmişliğe maruz kaldığından, verimlilik doğrudan hizmet kalitesini etkiler (Esaki ve diğerleri, 2023: 38; Baltacı ve diğerleri, 2016:55; Steinheider ve diğerleri, 2020: 394). ASHB, çalışan verimliliğini yükseltmeyi hedefleyerek hizmet içi eğitim ve mesleki gelişim programları, psikososyal destek ve süpervizyon hizmetleri ile performans ve motivasyon odaklı insan kaynakları yönetimi uygulamaları yürütmektedir. Bu kapsamda, uzaktan ve yüz yüze eğitimler, oryantasyon süreçleri, sertifikalı programlar ve ödüllendirme sistemleri uygulanmakta; çalışan motivasyonu, bağlılığı ve performansı artırılmaktadır (ASHB, 2022: 48).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu araştırmanın temel amacı, sosyal hizmet örgütlerinde görev yapan çalışanların stres yönetimi düzeylerinin, algılanan iş verimliliği üzerindeki etkilerini incelemektir. Sosyal hizmet kurumları, doğrudan insanla etkileşimde bulunan, yoğun duygusal emek gerektiren ve yüksek psikososyal risk barındıran yapılar olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların başa çıkma stratejileri ile iş performansı arasındaki ilişki, sosyal hizmet alanında refahı ve kurumsal verimliliği artıracak stratejilere temel oluşturabilir.

Çalışmada ilişkisel tarama desenine dayalı nicel bir yol izlenmiştir. Creswell (2009), nicel yöntemlerin nesnel ölçümler aracılığıyla olgular arasındaki bağları ortaya koyma ve geniş kitlelere yönelik genellemeler yapma kapasitesine dikkat çekmektedir. Araştırma verileri çevrimiçi anket tekniğiyle toplanmıştır. Katılımcıların stres yönetimi düzeylerini belirlemek amacıyla Moos (1993) tarafından geliştirilen 24 maddelik ölçek, çalışan verimliliğini ölçmek için ise Van Der Vegt ve diğerlerinin (2000) 5 maddelik ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerin Türkçeye uyarlanması sürecinde paralel çeviri ve geri çeviri (back-translation) protokolleri izlenmiştir. Bu kapsamda, maddeler önce alanında uzman iki akademisyen tarafından Türkçeye kazandırılmış, ardından dil ve anlam bütünlüğü açısından konsensüs sağlanmıştır. Elde edilen formun bağımsız bir dil uzmanı tarafından gerçekleştirilen geri çeviri sonuçları, orijinal ölçeklerle yüksek düzeyde tutarlılık göstermiştir. Son aşamada; örgütsel davranış ve psikoloji alanındaki üç uzmanın görüşleri doğrultusunda kapsam geçerliği denetlenmiş ve kültürel adaptasyonu güçlendirmeye yönelik sınırlı dilsel düzenlemelerle ölçeklere nihai formu verilmiştir.

Anket bağlantısı, hedeflenen katılımcılara sosyal medya kanalları (WhatsApp, LinkedIn, Instagram) aracılığıyla iletilmiştir. Çevrimiçi yapılan anket uygulamasında aydınlatılmış onam süreci, anketin ilk sayfasında bulunan bilgilendirme metni aracılığıyla yürütülmüştür. Bu metinde araştırmanın amacı, katılımın tamamen gönüllülük esasına göre olduğu, katılımcıların istedikleri anda ankete son verebilecekleri ve cevaplarının anonim olarak toplanacağı açık bir şekilde belirtilmiştir. Katılımcılar, bilgilendirme metnini okuduktan sonra ankete devam etmeyi seçerek araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarını ifade etmişlerdir. Çevrimiçi anket yöntemi, geniş bir katılımcı grubuna ulaşmayı mümkün kılmakla birlikte, katılımcıların

kurumsal kimliklerinin doğrudan doğrulanmasını sınırlandırmaktadır. Bu durum, araştırmanın yöntemsel sınırlılıklarından biri olarak değerlendirilmiş ve bulgular bu çerçevede yorumlanmıştır.

Araştırma sürecinde katılımcılardan kişisel tanımlayıcı herhangi bir veri toplanmamış; elde edilen tüm veriler yalnızca bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılarak güvenli dijital ortamlarda muhafaza edilmiştir. Veri toplama aşamasında kolayda örnekleme (convenience sampling) yöntemi tercih edilmiş olup, bu yöntemin evreni temsil etme konusundaki sınırlılıkları analiz aşamasında göz önünde bulundurulmuştur (Yıldırım ve Şimşek, 2016; Evans ve Mathur, 2005). Toplanan verilerin analizi Jamovi (v2.3) istatistik yazılımı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Hipotezlerin test edilmesinde değişkenler arası ilişkileri ve etki düzeylerini belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon ve Çoklu Doğrusal Regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Elde edilen bulgular, sosyal hizmet örgütlerinde stresin çalışan verimliliği üzerindeki negatif etkilerini minimize etmeye yönelik yönetsel stratejilerin geliştirilmesine temel teşkil etmektedir.

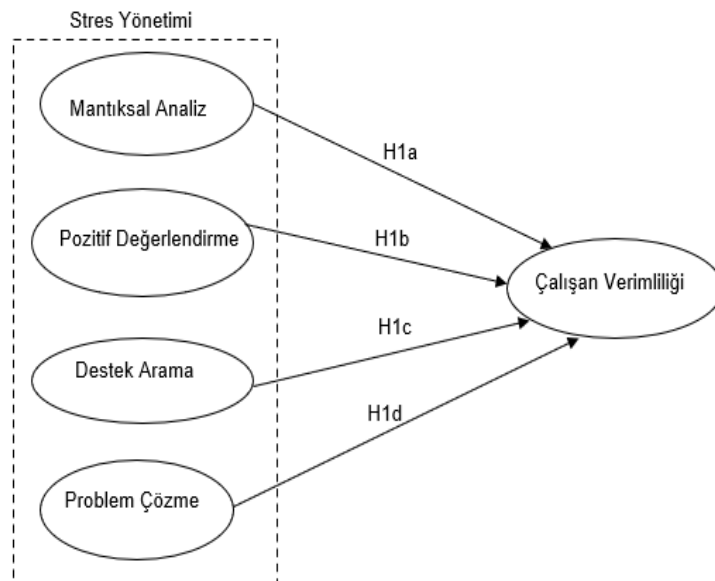
3.2. Evren, Örneklem ve Veri Toplama Aracı

Araştırmanın evrenini, T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatlarında görev yapan ve doğrudan sosyal hizmet fonksiyonlarını icra eden 61.226 çalışan oluşturmaktadır (ASHB, 2024a). Evrenin genişliği ve coğrafi yayılımı nedeniyle, veri toplama sürecinde kolayda örnekleme (convenience sampling) yöntemi benimsenmiştir. Örneklem büyüklüğü; %95 güven düzeyi ve %5 hata payı (margin of error) parametreleri esas alınarak yapılan güç analizi sonucunda minimum 382 katılımcı olarak hesaplanmıştır (Neuman, 2011). Çevrimiçi anket tekniğiyle yürütülen veri toplama sürecinde, gönüllülük ve anonimlik ilkelerine tam riayet edilmiş; toplamda 403 geçerli anket formuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sayı, hesaplanan minimum örneklem büyüklüğünü aşarak istatistiksel temsil gücünü (statistical power) karşılamaktadır.

Araştırmada örnekleme sürecinde olasılığa dayalı olmayan kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu nedenle elde edilen örneklemin, ASHB bünyesinde görev yapan tüm sosyal hizmet çalışanlarını istatistiksel olarak temsil etme iddiası bulunmamaktadır. Çalışmanın temel amacı, evreni temsil eden kestirimler üretmekten ziyade, sosyal hizmet çalışanlarının stres yönetimi düzeyleri ile algılanan çalışan verimliliği arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu bağlamda bulguların genellenebilirliği sınırlı olup, sonuçlar örneklem çerçevesinde değerlendirilmelidir. Ölçme aracının uygulanabilirliğini ve maddelerin anlaşılabilirliğini değerlendirmek amacıyla, araştırma evrenine benzer özellikler taşıyan 30 sosyal hizmet çalışanı ile pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama sonucunda anlam belirsizliği olduğu değerlendirilen iki maddede ifade netliğini artırmaya yönelik sınırlı revizyonlar yapılmış, pilot veriler ana analizlere dâhil edilmemiştir. Düzenlemeler sonrasında ölçeklerin güvenilirliği Cronbach alfa katsayısı ile test edilmiştir. Bu çalışma için Muş Alparslan Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 11.04.2025 tarihli ve 189806 sayılı yazı ile, 84 numaralı karar gereğince etik onay alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırma modeli, stres yönetimi stratejilerinin (mantıksal analiz, olumlu değerlendirme, destek arama, problem çözme) çalışanların verimliliği üzerindeki etkilerini analiz etmektedir. Bu bağlamda geliştirilen hipotezler, stres yönetiminde kullanılan yöntemlerin iş verimliliğini anlamlı biçimde etkileyip etkilemediğini test etmeye yöneliktir ve bu ilişki Şekil 1'de gösterilen modelde sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma modeli

Ana Hipotez:

H1: Stres yönetimi, çalışan verimliliğini anlamlı ve olumlu biçimde etkilemektedir.

Alt Hipotezler:

H1a: Mantıksal analiz stratejisi, çalışan verimliliğini anlamlı ve olumlu biçimde etkilemektedir.

H1b: Pozitif değerlendirme yaklaşımı, çalışan verimliliğini anlamlı ve olumlu biçimde etkilemektedir.

H1c: Destek arama davranışı, çalışan verimliliğini anlamlı ve olumlu biçimde etkilemektedir.

H1d: Problem çözme stratejisi, çalışan verimliliğini anlamlı ve olumlu biçimde etkilemektedir.

4. BULGULAR

Araştırmada elde edilen verilerin çözümlenmesi için Jamovi 2.3.28 istatistik programı kullanılmıştır. İlk aşamada, katılımcıların demografik dağılımını incelemek amacıyla frekans analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 1'e göre, araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunu kadınlar (%63,5) ve evli bireyler (%67,2) oluşturmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların demografik niteliklerinin frekans ve yüzde dağılımları

Değişken	Kategori	Sayı (N)	%	Kümülatif %
Cins	Kadın	256	63,5	63,5
	Erkek	147	36,5	100,0
Medeni	Evli	271	67,2	67,2
	Bekar	132	32,8	100,0
Yaş	18-25	16	4,0	4,0
	26-35	132	32,8	36,7
	36-45	162	40,2	76,9
	46-65	93	23,1	100,0
Gelir	22.000'e kadar	7	1,7	1,7
	22001-43.000 arası	189	46,9	48,6
	43001-63.000	142	35,2	83,9
	63.000 ve Yukarısı	65	16,1	100,0
Eğitim	Lise	94	23,3	23,3
	Üniversite	267	66,3	89,6
	Yüksek Lisans	38	9,4	99,0
	Doktora	4	1,0	100,0

Not: Araştırmaya katılan toplam kişi sayısı N = 403

Yaş dağılımında en yüksek oran %40,2 ile 36–45 yaş grubunda gözlenirken, gelir düzeyine bakıldığında katılımcıların yaklaşık yarısı 22.001–43.000 TL aralığında gelir elde etmektedir (%46,9). Eğitim durumu açısından ise üniversite mezunları (%66,3) örnekleme baskın grubu oluşturmaktadır. Bu bulgular, örneklemin orta yaşlı, orta gelirli ve yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerden meydana geldiğini göstermektedir. Ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik seviyelerini belirlemek amacıyla Cronbach's alfa, normallik testleri, KMO kriteri, Bartlett küresellik testi ve açıklayıcı faktör analizi (AFA) uygulanmıştır. Her kavramsal yapı (çalışan verimliliği ve stres yönetimi) bağımsız olarak analiz edilmiştir; çünkü her yapı farklı gizil faktörlere dayanmaktadır (Hair ve diğerleri, 2014; Tabachnick ve Fidell, 2013). Açıklayıcı faktör analizi (AFA), çok sayıda gözlenen değişkeni daha az sayıda kavramsal boyuta indirgemek ve temel yapısal ilişkileri açığa çıkarmak amacıyla uygulanmıştır (Uyanık, 2019). Literatürde, faktör analizinde örneklem büyüklüğünün toplam madde sayısının en az on katı olması gerektiği vurgulanmaktadır (Altunışık ve diğerleri, 2007); 29 maddeden oluşan ölçekler ve 403 kişilik örneklem bu gerekliliği karşılamaktadır. Tablo 2'de çalışan verimliliği ölçeği için elde edilen Cronbach's alfa katsayısı 0,828 olup yüksek güvenilirliği göstermektedir (Bland ve Altman, 1997). Faktör sayısı belirlenirken Kaiser kriteri (özdeğer > 1) esas alınmış ve yalnızca Faktör 1'in özdeğeri 2,5621 ile 1'in üzerinde çıkmıştır (Kaiser, 1960). Diğer faktörlerin özdeğerleri 1'in altında olduğundan tüm maddeler tek faktörde toplanmış ve kümülatif varyans açıklama oranı %51,2 olarak bulunmuştur (Kline, 2014). Ayrıca KMO değeri 0,835 olarak hesaplanmış ve Bartlett testi anlamlı bulunmuştur ($p < 0,01$); bu durum analizlerin geçerli ve faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Çokluk ve diğerleri, 2010).

Tablo 2. Çalışan Verimliliğine ilişkin faktör analizi ve güvenilirlik bulguları

Faktörler	Sorular	Faktör Yükleri	Açıklanan varyans %	Güvenilirlik Analizi
Çalışan Verimliliği	4- Görevleri eksiksiz yerine getirme konusunda yüksek düzeyde standartlara ulaşıyorum.	0,825	51,2	0,828
	3- Görevleri başarma açısından yüksek standartlar belirlerim.	0,779		
	2- Görevleri etkin ve verimli bir biçimde tamamlarım.	0,756		
	5- Ekibimizin belirlediği hedefleri sürekli olarak aşarım.	0,616		
	1- Üretkenlik ve etkinlik açısından güçlü bir iş performansına sahibim.	0,568		

KMO: 0,835; Bartlett Testi: χ^2 749; Öz Değer: 2,5621; df 10; Sig.< 0,001

Tablo 3'te stres yönetimi ölçeğine yönelik açımlayıcı faktör analizi ve güvenilirlik incelemesi yapılmış, faktör sayısının belirlenmesinde öncelikle Kaiser ölçütü (özdeğer > 1) dikkate alınmıştır. Faktörlerin özdeğerleri 1'in üzerinde gerçekleşmiştir. Açıklanan toplam varyansın %50'nin üzerinde bulunması, faktör yapısının kuramsal bütünlüğü ve maddelerin anlamlı yükleri göz önünde bulundurularak dört faktörlü bir yapı benimsenmiştir. Elde edilen dört faktörün özdeğerleri sırasıyla 3,83, 2,69, 2,54 ve 1,56 olup, bu yaklaşım istatistiksel geçerlilik ile teorik tutarlılığı desteklemektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Faktör analizleri sürecinde maddelerin faktör yapısına katkısı; faktör yüklerinin büyüklüğü, çapraz yükleme durumu ve kuramsal tutarlılık ölçütleri dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, bir maddenin ilgili faktörü temsil edebilmesi için faktör yükünün 0,40 ve üzerinde olması ölçütü benimsenmiş; birden fazla faktörde 0,30 ve üzeri yük alması ve faktörler arasındaki yük farkının 0,10'dan düşük olması durumu çapraz yükleme problemi olarak değerlendirilmiştir. Bu ölçütler doğrultusunda yapılan analizler sonucunda, 1., 15., 17. ve 18. maddelerin birden fazla faktörde anlamlı yükler aldığı ve herhangi bir faktörü ayırt edici biçimde temsil etmediği belirlenmiştir (Fabrigar ve Wegener, 2012).

Ayrıca söz konusu maddelerin, buldukları faktörlere ilişkin madde-toplam korelasyonlarının görece düşük olduğu ve faktörlerin iç tutarlılığını zayıflattığı görülmüştür. Bu nedenle analiz dışı bırakılan maddeler; (1) "Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm", (15) "Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat vb.)", (17) "Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım" ve (18) "Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim" şeklindedir. İlgili maddelerin çıkarılmasının ardından elde edilen faktör yapısının daha açık, kuramsal olarak daha tutarlı ve istatistiksel açıdan daha güçlü olduğu; faktörlerin iç tutarlılık katsayılarında ve genel model uyumunda iyileşme sağlandığı belirlenmiştir.

Bu doğrultuda madde çıkarma işlemi, ölçüm aracının geçerliliğini ve faktör yapısının yorumlanabilirliğini artıran metodolojik bir uygulama olarak değerlendirilmiştir. Elde edilen nihai faktör yapısına ilişkin ayrıntılar, açımlayıcı faktör analizine ilişkin tabloda her bir boyuta ait kalan maddeler ve faktör yükleri üzerinden açık biçimde sunulmuştur. Bu nedenle, nihai ölçüm modeline ilişkin madde seti ayrıca tablo hâlinde verilmemiştir; mevcut sunumun ölçüm modelinin yapısını yeterli düzeyde yansıttığı değerlendirilmiştir.

Nihai analiz sonucunda stres yönetimi ölçeği dört alt boyutta (Mantıksal Analiz, Olumlu Değerlendirme, Sosyal Destek Arama, Problem Çözme) sınıflandırılmış; Cronbach's alfa değerlerinin 0,725 ve üzerinde bulunması ölçeğin içsel tutarlılığını ortaya koyarken, toplam varyansın %53,1'inin açıklanması ölçeğin açıklayıcı gücünü göstermiştir. Araştırmada çalışan verimliliği ve stres yönetimine ilişkin değişkenlerin normallik varsayımı Shapiro-Wilk testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur. Shapiro-Wilk testi p-değerlerinin tüm değişkenlerde < .001 düzeyinde anlamlı bulunması normallik varsayımının reddedildiğini göstermektedir; ancak bu testin özellikle büyük örneklerde (n > 300) küçük sapmalara dahi duyarlı olduğu bilinmektedir (Field, 2013).

Bu çalışmada örneklem büyüklüğünün 403 olması dikkate alındığında, değerlendirme yalnızca p-değerleri üzerinden değil, Shapiro-Wilk W değerleri ile çarpıklık ve basıklık katsayıları birlikte incelenmiştir. W değerleri 0,841 ile 0,972 arasında değişmekte olup, "Destek Arama" (W = 0,972) ve "Pozitif Değerlendirme" (W = 0,942) değişkenleri normallik varsayımına oldukça yakın, "Stres (Mantıksal Analiz)" değişkeni (W = 0,841) ise daha belirgin bir sapma göstermektedir.

Tablo 3. Stres Yönetimi alt boyutlarına ilişkin açımlayıcı faktör analizi ve güvenilirlik sonuçları

<i>Faktörler</i>	<i>Sorular</i>	<i>Faktör Yükleri</i>	<i>Öz Değer</i>	<i>Açıklanan varyans %</i>	<i>Güvenilirlik Analizi</i>
Mantıksal Analiz	5- Olayların muhtemel sonuçlarını öngörmeye çalışırım.	0,871	3,83	19,2	0,845
	6- Bireylerin benden ne tür beklentiler içerisinde olduklarını kavramaya çalışırım.	0,610			
	4- Olaylardan ders çıkarmaya çalışırım.	0,534			
	2- Karşılaşılan sorunları dışarıdan bir perspektifle değerlendirerek nesnel olmaya gayret ederim.	0,476			
	3- Söylediğim ve yaptığım şeylerde aklımı izlerim.	0,413			
Pozitif Değerlendirme	11- Her şeyin daha iyiye gideceğini kendime telkin ederim.	0,732	2,69	32,6	0,807
	9- Olayların olumlu yönlerini fark etmeye gayret ederim.	0,692			
	10- Benzer sorunlarla karşılaşan bireylere kıyasla daha avantajlı bir konumda olduğumu düşünürüm.	0,654			
	8- Hayatta her zaman durumun daha olumsuz olabileceğini göz önünde bulundururum.	0,515			
	12- Karşılaştığım sorunların yaşamımı olumlu yönde dönüştüreceğine inanırım.	0,494			
Destek Arama	7- Psikolojik iyilik halimi güçlendirmek adına kendimi motive etmeye çalışırım.	0,441	2,54	45,3	0,725
	14-Sorunlar ile ilgili bir arkadaşım ile konuşurum.	0,883			
	13- Karşılaştığım sorunları eşim ya da diğer aile bireyleriyle paylaşıyorum.	0,745			
	16- Benzer sorunları deneyimlemiş kişi veya gruplardan destek alırım.	0,444			
	23- Kendimi devamlı geliştirmeye çalışırım.	0,836			
Problem Çözme	20- Yapılması gereken şeyleri bilir ve onları yapmak adına çok çalışırım.	0,793	1,56	53,1	0,870
	22- Problemleri çözebilmek amacıyla birden fazla bakış açısı geliştirmeye çalışırım.	0,782			
	19- Bir plan oluşturarak bu planı uygulayım ve takip ederim.	0,698			
	21- Ne istediğime karar verdikten sonra, bunu gerçekleştirmek için çaba gösteririm.	0,657			
	24- Sorunları çözerken sabırlı bir şekilde ve yavaş ilerleyerek hareket ederim.	0,497			

KMO: 0,904; Bartlett Testi: χ^2 3846; df 190; Sig. < 0,001

Bununla birlikte, Kline'in (2014) önerdiği ± 3 çarpıklık ve ± 10 basıklık sınırları içinde kalınması ve özellikle "Stres (Mantıksal Analiz)" değişkeninin basıklık değerinin (7.21) kabul edilebilir düzeyde olması, verilerin analize dâhil edilebileceğini ortaya koymaktadır. Ayrıca yüksek örneklem büyüklüğü uç değerlerin etkisini azaltarak analizlerin güvenilirliğini artırmaktadır. Sonuç olarak, değişkenlerin tamamı çok değişkenli analizler için geçerli ve uygun bulunmuştur (Field, 2013; Kline, 2014; Razali ve Wah, 2011).

Tablo 4. Çalışan Verimliliği ve Stres Yönetimi alt boyutlarına ilişkin shapiro-wilk normallik testi sonuçları

<i>Değişkenler</i>	<i>Std. Hata</i>	<i>Çarpıklık (Skewness)</i>	<i>Basıklık (Kurtosis)</i>	<i>Shapiro-Wilk W</i>	<i>Shapiro-Wilk p</i>
Çalışan Verimliliği	0,704	-1,02	2,01	0,926	< 0,001
Stres (Mantıksal Analiz)	0,572	-1,62	7,21	0,841	< 0,001
Stres (Pozitif Değerlendirme)	0,681	-0,862	2,15	0,942	< 0,001
Stres (Destek Arama)	0,934	-0,284	-0,266	0,972	< 0,001
Stres (Problem Çözme)	0,643	-1,22	3,80	0,896	< 0,001

Değişkenler arası ilişkilerin incelendiği korelasyon ve regresyon analizleri öncesinde, ölçüklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA; kuramsal olarak önceden belirlenmiş ve AFA ile ortaya konulmuş faktör yapılarının, toplanan verilerle ne ölçüde uyum sergilediğini denetlemek ve ölçme araçlarının geçerliliğini ampirik olarak sınamak amacıyla tercih edilen bir yöntemdir (Gürbüz, 2019). Bu analiz süreciyle, kuramsal modellerin veri seti tarafından desteklenip desteklenmediği istatistiksel uyum indeksleri aracılığıyla kontrol edilmiştir.

Analizlerde standart beta, hata ve t-değerleri gibi göstergeler incelenmiş olup, Hair ve diğerleri, (2014) önerisine paralel olarak bu değerler yalnızca metin içerisinde sunulmuştur. DFA sürecinde, çalışan verimliliği ölçeğindeki 1. madde ile stres yönetimi ölçeğindeki 8., 10., 12. ve 24. maddeler düşük beta katsayıları nedeniyle modelden çıkarılmıştır.

Düşük yüklemelere sahip maddelerin çıkarılması, modelin doğruluğunu artırmak ve uyumu iyileştirmek için literatürde yaygın biçimde uygulanan bir yöntemdir (Hair ve diğerleri, 2014; Tabachnick ve Fidell, 2013).

Tablo 5'te verilen uyum indeksleri incelendiğinde, elde edilen değerlerin büyük oranda iyi ya da kabul edilebilir uyum düzeyleri arasında yer aldığı; bazı indekslerin (NFI, CFI, IFI) eşik değerlere tam olarak ulaşmasa da literatürde kabul edilebilir sınırlar içerisinde değerlendirildiği görülmektedir (Hair ve diğerleri 2014; Hu ve Bentler, 1999; Schermelleh-Engel ve diğerleri 2003). Dolayısıyla, DFA sonuçlarının genel olarak kuramsal beklentilerle uyumlu ve modelin yapısal geçerliliğini destekleyici nitelikte olduğu ifade edilebilir.

Modelin genel uyumuna ilişkin bulguların ardından geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Tablo 6'da görüldüğü üzere, AVE (Average Variance Extracted) değerlerinin 0.50'nin üzerinde olması ölçeğin yakınsak geçerliliğini ortaya koymaktadır (Bagozzi ve Yi, 1988). Ayrıca Fornell ve Larcker'ın (1981) önerisine uygun olarak, CR (Composite Reliability) değerlerinin AVE değerlerinden yüksek bulunması, yapıların güvenilirliğinin sağlandığını göstermektedir.

Tablo 5. Çalışan Verimliliği ve Stres Yönetimi alt boyutlarına ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Önerilen Model
X ² /df	0 < χ^2 /df < 3	3 < χ^2 /df < 4-5	2,737
RMSEA	0 < RMSEA < 0.05	0.05 ≤ RMSEA ≤ 0.10	0,066
NFI	0.95 ≤ NFI ≤ 1	0.90 ≤ NFI ≤ 0.95	0,897
CFI	0.97 ≤ CFI ≤ 1	0.95 ≤ CFI ≤ 0.97	0,932
IFI	0.95 ≤ IFI ≤ 1	0.90 ≤ IFI ≤ 0.95	0,932
GFI	0.95 ≤ GFI ≤ 1	0.90 ≤ GFI ≤ 0.95	0,987
AGFI	0.90 ≤ AGFI ≤ 1	0.85 ≤ AGFI ≤ 0.9	0,982
SRMR	≤ 0.08	0.08 ≤ SRMR ≤ 0.10	0,048

Bütün değerler için p < 0.001

Kaynak: Çetin ve Basım (2011), Hair ve diğerleri (2014), Meydan ve Şeşen (2011)

Tablo 6. Çalışan Verimliliği ve Stres Yönetimi alt boyutlarına ilişkin Cronbach's alpha (α), bileşik güvenilirlik (CR) ve ortalama varyans açıklaması (AVE) değerleri

Değişkenler	α (Güvenilirlik Katsayısı)	CR (Bileşik Güvenilirlik)	AVE
Stres (Mantıksal Analiz)	0,845	0,850	0,532
Stres (Pozitif Değerlendirme)	0,763	0,760	0,515
Stres (Destek Arama)	0,725	0,764	0,542
Stres (Problem Çözme)	0,891	0,893	0,627
Çalışan Verimliliği	0,829	0,833	0,555

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonrasında değişkenler arasındaki ilişkileri değerlendirmek amacıyla Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 7'de gösterilmiştir. Pearson korelasyon katsayısı (r), iki sürekli değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönünü ve büyüklüğünü belirlemeye uygun istatistiksel bir yöntemdir.

Analiz kapsamında, bağımsız değişkenler olarak ele alınan stres yönetimi alt boyutları (Mantıksal Analiz, Olumlu Değerlendirme, Destek Talebi ve Problem Çözme) ile bağımlı değişken olan çalışan verimliliği arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Analiz bulgularına göre, Mantıksal Analiz boyutuna ilişkin stres ile çalışan verimliliği arasında güçlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir pozitif ilişki tespit edilmiştir ($r = 0,589$, $p < 0,001$). Benzer şekilde, Olumlu Değerlendirme temelli stres ile çalışan verimliliği arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanırken ($r = 0,499$, $p < 0,001$), Destek Talebi boyutundaki stres ile çalışan verimliliği arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($r = 0,015$, $p = 0,760$). Problem Çözme boyutu ise çalışan verimliliği ile güçlü ve

anlamli bir pozitif korelasyon göstermektedir ($r = 0.588$, $p < 0,001$). Pearson korelasyon katsayısının (r) yorumlanmasında Cohen (2013) tarafından önerilen sınıflandırma esas alınmıştır; $r = 0,10-0,29$ arası zayıf, $r = 0,30-0,49$ arası orta düzeyde ve $r = 0,50-1,00$ arası güçlü ilişki olarak değerlendirilmiştir. İlişkilerin istatistiksel anlamlılığı, p -değeri ile belirlenmiş ve $p < 0,05$ düzeyinde elde edilen sonuçlar anlamlı kabul edilerek sıfır hipotezi (H_0) reddedilmiştir. (Cohen, 1994). Analizlerde serbestlik derecesi $df = 401$ olarak belirlenmiş olup, toplam örneklem büyüklüğü $N = 403$ 'tür; serbestlik derecesi, istatistiksel analizlerin geçerliliği ve güvenilirliği açısından kritik bir parametre olarak değerlendirilmiştir (Field, 2013).

Tablo 7. Çalışan Verimliliği ve Stres Yönetimi alt boyutları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları

Değişkenler		1	2	3	4
1-Stres (Mantıksal Analiz)	Pearson's r	—			0,589***
	df	—			401
	p- Değer	—			<0,001
2-Stres (Pozitif Değerlendirme)	Pearson's r	0,575***	—		0,499***
	df	401	—		401
	p-value	<0,001	—		<,001
3-Stres (Destek Arama)	Pearson's r	0,104*	0,118*	—	0,015
	df	401	401	—	401
	p-Değer	0,037	0,018	—	0,760
4-Stres (Problem Çözme)	Pearson's r	0,613***	0,594***	0,070	—
	df	401	401	401	—
	p- Değer	<0,001	<0,001	0,162	—
5-Çalışan Verimliliği	Pearson's r	0,589***	0,499***	0,015	0,588***
	df	401	401	401	401
	p-Değer	<0,001	<0,001	0,760	<0,001

Not: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Korelasyon analizi, değişkenler arasındaki doğrusal ilişkinin yönünü ve şiddetini ortaya koyarken, nedensel bir çıkarım yapmaya imkân tanımaz; bu nedenle bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerini ve nedensel ilişkilerini incelemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizinde ilişkinin şiddeti R^2 değeriyle ölçülmüş ve her bir bağımsız değişkenin etkisi Beta katsayıları aracılığıyla belirlenmiştir (Field, 2013; Hair ve diğerleri, 2014). Elde edilen bulgular, değişkenler arasında anlamlı ve güçlü ilişkilerin mevcut olduğunu doğrulamaktadır ve regresyon sonuçları Tablo 8'de ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Tablo 8. Stres Yönetimi alt boyutlarının Çalışan Verimliliği üzerindeki doğrusal regresyon analizi sonuçları

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

$R = 0.664$ $R^2 = 0.442$ Düzeltilmiş $R^2 = 0.436$ $F = 78.7$

Regresyon modelinin genel uygunluğu R^2 değeri ile değerlendirilmiş ve bu değer 0,442 olarak tespit edilmiştir; bu da bağımsız değişkenlerin (stresin alt boyutları) bağımlı değişkeni (çalışan verimliliği) %44,2 oranında açıkladığını ortaya koymaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri ise 0,436 olup, modelin genel geçerliliğini destekleyen bir başka istatistiksel göstergedir. F-değeri 78.7 ve $p < 0,001$ olduğundan, modelin bütünsel anlamlılığı istatistiksel olarak güçlüdür ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi kayda değerdir (Field, 2013).

Regresyon analizi kapsamında, stres yönetiminin alt boyutları bazında her bir bağımsız değişkenin çalışan verimliliği üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Buna göre, Mantıksal Analiz ($\beta = 0,4032$, $t = 6,51$, $p < 0,001$) çalışan verimliliği üzerinde güçlü ve pozitif bir etkiye sahip olup, bir birimlik artışın verimliliğini 0,4032 birim artırdığı belirlenmiştir. Pozitif Değerlendirme ($\beta = 0,1368$, $t = 2,68$, $p = 0,008$) da verimliliği 0,1368 birim artırmakta, ancak etkisi Mantıksal Analiz'e kıyasla daha sınırlıdır. Destek Arama ($\beta = -0,0424$, $t = -1,49$, $p = 0,137$) değişkeni ise çalışan verimliliği üzerinde anlamlı bir etki yaratmamaktadır.

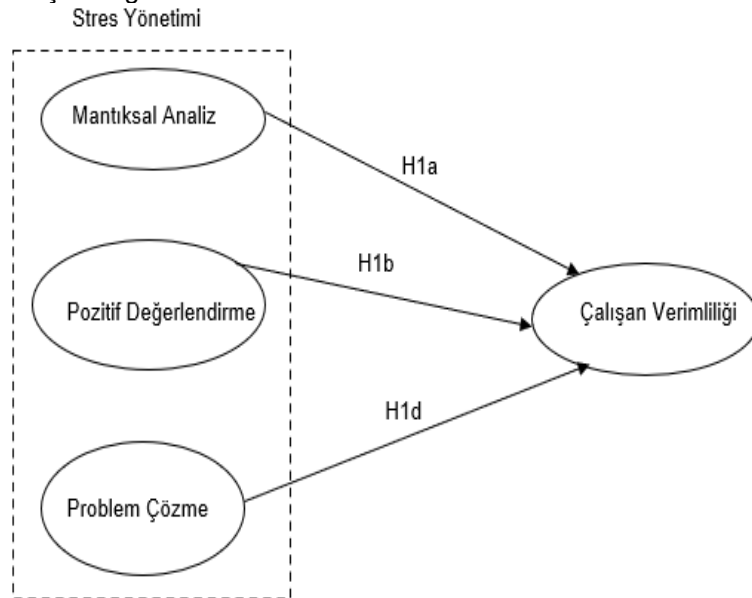
Regresyon analizinde temel varsayımların sağlandığı kontrol edilmiştir. Bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı riski VIF ve tolerans değerleriyle incelenmiş, tüm değişkenlerde VIF değerlerinin 5'in altında ve tolerans değerlerinin 0,2'nin üzerinde olduğu gözlemlenmiştir. Artıklar homoskedastisite ve normal dağılım açısından görselleştirilmiş grafiklerle kontrol edilmiş; uç değerler ve etkili gözlemler Cook's

D ile değerlendirildiğinde modelin genel uyumunu bozacak herhangi bir veri noktası tespit edilmemiştir. Çalışmada raporlanan β katsayıları standartlaştırılmış β değerler olup, regresyon yorumları değişkenler arasındaki görece etki büyüklüğünü yansıtacak şekilde düzenlenmiştir. Tek kaynaktan ve tek zamanlı veri toplanması nedeniyle ortak yöntem yanlılığı riski mevcuttur; basit bir Harman tek faktör testi yapılmış olup, tek faktörün toplam varyansın %50'sinden azını açıkladığı gözlemlenmiş ve bu sınırlılık çalışmanın yorum kısmında ele alınmıştır. Bu doğrultuda, regresyon sonuçları hem istatistiksel hem de metodolojik açıdan güvenilir bir şekilde yorumlanmıştır.

Problem Çözme boyutu ($\beta = 0.3415$, $t = 6.10$, $p < 0,001$) güçlü ve pozitif bir etki sergileyerek, bir birimlik artışın verimliliği 0,3415 birim artırdığını göstermektedir. Bu sonuçlar, Mantıksal Analiz ve Problem Çözme odaklı stresin çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve güçlü etkiler oluşturduğunu, buna karşın Destek Arama boyutundaki stresin etkisinin önemsiz olduğunu göstermektedir. Modelin görselleştirilmiş hâli Şekil 2'de sunulmuştur.

Araştırmanın başlangıcında oluşturulan modelde, stres yönetiminin dört alt boyutunun (Mantıksal Analiz, Pozitif Değerlendirme, Destek Arama ve Problem Çözme) çalışan verimliliği üzerinde etkili olduğu varsayılmıştır. Fakat yapılan analizler neticesinde, Destek Arama değişkeninin çalışan verimliliği üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı çıkmamış ve bu doğrultuda H1c hipotezi geçersiz sayılmıştır.

Diğer üç hipotez (H1a, H1b ve H1d) ise elde edilen bulgularla doğrulanmış ve desteklenmiştir. Bu sonuçlar, Tablo 9'da ayrıntılı bir biçimde gösterilmektedir.



Şekil 2. Araştırma modeli analiz sonuçları

Tablo 9. Analiz sonuçlarına göre hipotezlerin kabul ve ret durumları

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

Tablo 9'da gösterildiği üzere, araştırmada test edilen dört alt hipotezden üçü (H1a, H1b ve H1d) kabul edilmiştir. Buna göre, Mantıksal Analiz, Pozitif Değerlendirme ve Problem Çözme boyutlarının çalışan verimliliği üzerinde anlamlı ve olumlu etkileri saptanmıştır. Öte yandan, Destek Arama boyutuna ilişkin H1c hipotezi reddedilmiş ve bu değişkenin çalışan verimliliği üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada, sosyal hizmet kurumlarında görev yapan çalışanların stres yönetimi stratejilerinin algılanan verimlilik düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgular, özellikle Mantıksal Analiz ve Problem Çözme odaklı stratejilerin çalışan verimliliğini artırmada anlamlı ve güçlü bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Olumlu Değerlendirme stratejisi daha sınırlı bir etki gösterirken, Destek Arama yaklaşımının verimlilik üzerindeki etkisi olduğu saptanmamıştır.

Literatürde bu konuyla ilgili yapılan ve mevcut çalışmanın bulgularıyla paralellik arz eden araştırmalar da mevcuttur. Altın (2022) çalışmada, yöneticilik görevindeki sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkmada öz-yeterlilik temelli stratejileri daha sık benimsediğini belirlemiştir. Bu strateji, bireyin kendi yetkinliğine güvenerek, yapıcı ve çözüm odaklı bir şekilde stresle başa çıkmasını ifade etmektedir. Ma ve diğerleri (2023) ise Çin'de bir kamu kuruluşunda yaptıkları çalışmada, çalışanların problem çözme taleplerini gelişim fırsatı sunan bir zorluk olarak değerlendirmelerinin iş yerinde verimliliği artırdığını göstermiştir. Ayrıca, Oh ve Pyo (2023) yetişkin bireyler üzerinde yaptıkları çalışmada, yaratıcı öz-yeterlilik (problem çözme) ve bilişsel yeniden değerlendirme (mantıksal analiz) stratejilerinin, çalışanların pozitif duygularını artırarak kariyer memnuniyetlerini iyileştirdiğini ortaya koymuştur. Mevcut çalışmada da mantıksal analiz ve problem çözme faktörlerinin çalışan verimliliği üzerinde olumlu etkiler yarattığı görülmüştür.

Öte yandan, Destek Arama faktörünün çalışan verimliliği üzerindeki etkisinin anlamlı bulunmaması, literatürdeki bazı farklı sonuçlarla paralellik göstermektedir. Özmete ve Tahtacı (2020), sosyal hizmet çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, Destek Arama ile çalışan verimliliği arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki saptamıştır; Kim ve Stoner (2008) ise güçlü sosyal desteğin, yüksek rol stresi yaşayan çalışanların kuruma bağlı kalmasını ve işten ayrılma niyetlerini azaltmasını sağladığını göstermiştir. Bu farklılıklar, stres yönetimi stratejilerinin etkilerinin bağlamdan bağlama değişebileceğini ve alandaki araştırmaların derinleştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, mevcut çalışmada destek arama boyutunun anlamlı bir etki göstermemesi, sosyal hizmet çalışanlarının stresle başa çıkma süreçlerinde daha çok bireysel ve bilişsel stratejilere yönelmiş olabileceğini düşündürmektedir. Özellikle yoğun iş yükü ve duygusal emek gerektiren çalışma koşulları, çalışanların dışsal destek yerine problem çözme ve bilişsel yeniden yapılandırma gibi içsel başa çıkma mekanizmalarını tercih etmelerine neden olabilir. Ayrıca, örgüt içinde sosyal destek mekanizmalarının yeterince etkin işlememesi ya da çalışanların destek arama davranışına yönelik algılarının sınırlı olması da bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olabilir.

Araştırmanın bazı yöntemsel sınırlılıkları bulunmaktadır. Örneklemin kolayda örnekleme yöntemiyle oluşturulması, elde edilen bulguların daha geniş evrenlere genellenmesini sınırlamakta ve örneklem yanlılığı olasılığını artırmaktadır. Verilerin çevrimiçi anket yöntemiyle toplanmış olması, internet erişimi sınırlı olan bireylerin çalışmaya dâhil edilememesine yol açmış; bu durum örneklemin belirli sosyodemografik gruplar lehine şekillenmesine neden olmuş olabilir. Kullanılan ölçüm araçlarının katılımcıların öznel algılarına dayanması, sosyal beğenirlik ve bireysel değerlendirme farklılıkları kaynaklı yanlılık riskini beraberinde getirmektedir. Ayrıca çalışmanın kesitsel bir tasarıma sahip olması, değişkenler arasındaki ilişkilerin zamansal yönünü ortaya koymaya imkân tanımamakta; dolayısıyla elde edilen bulgular nedensel çıkarımlar yapılmasına olanak vermemektedir. Bu nedenle sonuçlar, değişkenler arasındaki ilişkileri betimleyici nitelikte değerlendirilmelidir.

Elde edilen bulgular doğrultusunda paydaşlara öneriler şunlardır:

- Sosyal hizmet kurumlarının yöneticileri, çalışanların stres düzeylerini düşürmeye yönelik eğitim programlarında Problem Çözme ve Mantıksal Analiz becerilerine öncelik tanımalıdır. Bu becerilerin geliştirilmesi çalışan verimliliğini artırabilir.
- İnsan kaynakları birimleri, çalışanların karar verme, planlama ve çözüm üretme becerilerini geliştiren bireysel gelişim programlarını yaygınlaştırmalıdır; bu eğitimler çalışanların stresle başa çıkma kapasitesini artırabilir.
- Sosyal hizmet politikası geliştiricileri, çalışan iş yükünü dengeleyen ve kurumsal destek mekanizmalarını güçlendiren politikalar geliştirmelidir; bu yaklaşımlar, çalışanların psikososyal sağlığını korumak ve sunulan hizmet kalitesini artırmak açısından kritik öneme sahiptir.

Gelecekteki araştırmalarda, stres yönetimi ile çalışan verimliliği arasındaki ilişkinin zaman içindeki değişimini daha sağlıklı incelemek için boylamsal araştırma tasarımları önerilmektedir. Ayrıca, nitel yöntemlerin (ör. odak grup görüşmeleri, derinlemesine mülakatlar) entegre edilmesi, çalışanların stresle başa çıkma deneyimlerinin daha derinlemesine analiz edilmesine olanak sağlayacaktır. Farklı türdeki sosyal hizmet kurumlarının karşılaştırmalı analizi ve kültürlerarası çalışmaların yapılması, stres yönetimi stratejilerinin bağlamsal ve kültürel etkilerini anlamada önemli katkılar sunacaktır.

Yazar Katkıları / Author Contributions

Arzu Karataş: Literatür Taraması, Kavramsallaştırma, Metodoloji, Veri Derleme, Analiz, Makale Yazımı- orijinal taslak *Zeliha Tekin:* Model yorumlama, Makale Yazımı-inceleme ve düzenleme

Arzu Karataş: Literature Review, Conceptualization, Methodology, Data Curation, Analysis, Writing-original draft *Zeliha Tekin:* Model Interpretation, Writing-review and editing

Çatışma Beyanı / Conflict of Interest

Yazarlar tarafından herhangi bir potansiyel çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

No potential conflict of interest was declared by the authors.

Fon Desteęi / Funding

Bu çalışmada herhangi bir resmi, ticari ya da kâr amacı gütmeyen organizasyondan fon desteği alınmamıştır.

This study received no funding from any governmental, commercial or non-profit organisation.

Etik Standartlara Uygunluk / Compliance with Ethical Standards

Bu alışma için (Muş Alparslan Üniversitesi) Etik Kurulu'nun 11.04.2025 tarihli ve 189806/84 numaralı kararı ile onay alınmıştır.

This study was approved by the Ethics Committee of Muş Alparslan University with the decision dated April 11, 2025, numbered 189806/84.

Etik Beyanı / Ethical Statement

Yazarlar tarafından bu çalışmada bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan edilmiştir.

It was declared by the authors that scientific and ethical principles have been followed in this study and all the sources used have been properly cited.



Yazarlar, Verimlilik Dergisi'nde yayımlanan alışmalarının telif hakkına sahiptirler ve alışmaları CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

The authors own the copyright of their works published in Journal of Productivity and their works are published under the CC BY-NC 4.0 license.

KAYNAKÇA

- Ağar, A. ve Kızıltan, B. (2022). "Ofis Çalışanlarında Kas İskelet Sistemi Sorunları ve Ergonomi", *OHS Academy*, 5(1), 50-56. <https://doi.org/10.38213/ohsacademy.1061032>
- Akgündüz, S. (2006). "Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aktaş, A.M. (2001). "Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04).
- Albrecht, K. (1979). "Gerilim ve Yönetici", Kemal Tosun (çev.). İstanbul: Yön Ajans Yayınları
- Ali, W. ve Ali, W. (2022). "How to Improve Productivity Through a Goal-Oriented Approach?", *Journal of Economics, Management & Business Administration*, 1(1), 55-67. <https://doi.org/10.59075/jemba.v1i1.64>
- Altın, G. (2022). "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Baş Etme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Altuncu, Y.T. (2011). "İş ve İşçi Verimliliği Üzerine Düşünceler", 3. *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumu*, 21-23.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı", Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- ASHB. (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı). (2022). "2022-2026 Stratejik Plan", <https://aile.gov.tr/media/97044/stratejik-plan.pdf> (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- ASHB. (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı). (2023). "2023 Yılı Faaliyet Raporu", <https://aile.gov.tr/raporlar/yillik-faaliyet-raporlari/>, (Erişim Tarihi: 22.03.2025).
- ASHB. (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı). (2024a). "2024 Yılı Faaliyet Raporu", <https://aile.gov.tr/raporlar/yillik-faaliyet-raporlari/>, (Erişim Tarihi: 25.03.2025).
- ASHB. (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı). (2024b). "2024-2028 Stratejik Planı", <https://www.aile.tr/media/156685/stratejik-plan-2024.pdf>, (Erişim Tarihi: 28.03.2025).
- Ateş, E. (2024). "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Algılanan Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki", Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bagozzi, R.P. ve Yi, Y. (1988). "On the Evaluation of Structural Equation Models", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Baltacı, A., Tiyek, R. ve Burgazoğlu, H. (2016). "Örgütsel Bağlılık, Çalışan Performansı ve Motivasyon Faktörleri ile Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet İşletmeleri Açısından İncelenmesi", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 49-77.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). "Stres ve Başa Çıkma Yolları", Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Barker, R.L. (1995). "The Social Work Dictionary", (3rd ed.). NASW Press, USA.
- Baş, M. ve Alagöz, G. (2022). "Çalışan Motivasyonu ve İşyeri Mutluluğu Arasındaki İlişkide Kişi-Örgüt Uyumunun Aracı Rolü", *Verimlilik Dergisi*, 4, 693-706. <https://doi.org/10.51551/verimlilik.1078634>
- Bayram, Y. (2018). "Sosyal Hizmet Bilimindeki İnsan Algısının İlk Dönem Sosyal Hizmet Teorileri ve Uygulama Modelleri Üzerinden İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bingöl, D. (1990). "İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı", Özgün Matbaacılık, İstanbul.
- Birinci, M. (2018). "Sosyal Hizmet Örgütleri ve Yenilikçi Yaklaşımların Önemi Üzerine Bir Değerlendirme", *Sosyal Çalışma Dergisi*, 2(2), 43-62.
- Bland, J.M. ve Altman, D.G. (1997). "Statistics Notes: Cronbach's Alpha", *BMJ*, 314(7080), 572.
- Borman, W.C., Ilgen, D.R. ve Klimoski, R.J. (2003). "Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology", (Vol. 12). John Wiley & Sons, Inc.
- Cassirer, E. (1984). "Devlet Efsanesi", Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Cohen, J. (1994). "The Earth is Round (p < .05)", *American Psychologist*, 49(12), 997.
- Cohen, J. (2013). "Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences", Routledge.
- Creswell, J.W. (2009). "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach", (3rd ed.). SAGE Publications.
- Çelik, A. (2010). "Kriz ve Stres Yönetimi", Gazi Kitabevi, Ankara.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2011). Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolü. *İşgüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79-94.
- Çevik, Y. (2020). "Türkiye'de Aileye Yönelik Sosyal Hizmet ve Aile Danışmanlığı Uygulamaları", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). "Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik", Pegem Akademi, Ankara.
- Davis, M.C., Leach, D.J. ve Clegg, C.W. (2011). "The Physical Environment of the Office: Contemporary and Emerging Issues", *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 26, 193-237. <https://doi.org/10.1002/9781119992592.ch6>
- Di Martino, V. (2003). *Relationship Between Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector*. ILO, Geneva.
- Dollard, M.F. ve Bailey, T. (2021). "Building Psychosocial Safety Climate in Turbulent Times: The Case of COVID-19", *Journal of Applied Psychology*, 106(7), 951. <https://doi.org/10.1037/apl0000939>
- Dölek, E.A., Daniş, M.Z. ve Kutlu, İ. (2024). "Sosyal Hizmet Bağlamında Koruyucu Aile Sistemine İlişkin Bibliyometrik Bir Analiz", *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 24(65), 795-818. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1552377>
- Erentürk, M.K. (2020). "Çalışma Yaşamında İş Stresi ve İş Stresinin Yönetilmesi", *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 7(56), 2062-2067. <https://doi.org/10.26450/jshsr.1963>
- Eriş, Y.C. ve Yücel, R. (2019). "Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma", *Kesit Akademi Dergisi*, (17), 314-331.
- Erkoç, B. (2021). "Sosyal Hizmet Perspektifinden Mobbing", *Ombudsman Akademik*, 8(15), 155-181.
- Esaki, N., Liu, X. ve Vito, R. (2023). "An Exploratory Study of Employee Engagement in Human Service Agencies", *Journal of Human Services*, 43(1). <https://doi.org/10.52678/001c.89008>
- Evans, J.R. ve Mathur, A. (2005). "The Value of Online Surveys", *Internet Research*, 15(2), 195-219. <https://doi.org/10.1108/10662240510590360>
- Fabrigar, L.R. ve Wegener, D.T. (2012). "Exploratory Factor Analysis", Oxford University Press.
- Field, A. (2013). "Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics", (4th ed.). Sage Publications.
- Figley, C.R. (2013). "Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized", Routledge.
- Fornell, C. ve Larcker, D.F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Genç, Y. ve Barış, İ. (2024). "Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetimin İşlevselliği", *The Journal of Academic Social Science Studies*, 2(32), 95-117. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS2745>
- Geylani, M. (2024). "Stres ve Stres Yönetimi", *Istanbul Kent University Journal of Health Sciences*, 3(2), 28-34.
- Gökıınar, G. (2014). "İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul).
- Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A.B. (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, (23), 61-85.
- Günday, F. ve Keleş, H. (2017). "Örgütsel Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma", *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 681-694. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.321927>
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. ve Black, W.C. (2014). "Multivariate Data Analysis", (7th ed.). Pearson.
- Hedge, A. (2000). "Where Are We in Understanding the Effects of Where We Are?", *Ergonomics*, 43(7), 1019-1029. <https://doi.org/10.1080/001401300409198>
- Henegama, H.P. (2021). "Conceptual Framework to Explore the Organizational Conflicts in National Universities in Sri Lanka", *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 2(1), 307-313.
- Hu, L.T. ve Bentler, P.M. (1999). "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis", *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- IFSW. (2014). "Global Definition of the Social Work Profession", <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Johnstone, M. (1989). "Stress in Teaching: An Overview of Research", Scottish Council for Research in Education.
- Kaiser, H.F. (1960). "The Application of Electronic Computers to Factor Analysis", *Educational and Psychological Measurement*, 20(1), 141-151. <https://doi.org/10.1177/001316446002000116>
- Karahan, A. (2009). "Demografik Farklılıkların İş Gücü Verimliliğine Etkisi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (21), 269-281.
- Karataş, İ.A. (2020). "Endülüs'ün Marka Şehirleri", Gece Kitaplığı, Ankara.
- Kim, H. ve Lee, S.Y. (2022). "Occupational Stress and Service Quality Among Social Workers: The Mediating Role of Emotional Exhaustion", *Journal of Social Service Research*, 48(3), 295-310.
- Kim, H. ve Stoner, M. (2008). "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers", *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>

- Kline, P. (2014). "An Easy Guide to Factor Analysis", Routledge.
- Kök, H. (2023). "Afetlerde Kriz Yönetimi ve Sosyal Hizmet Örgütleri", *Sosyal Çalışma Dergisi*, 7(1), 1-17.
- Kural, T. ve Karaaziz, M. (2024). "Stresin Hastalıklar Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Derleme", *Pearson Journal*, 8(28), 1330-1346. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11611576>
- Kutlu, Ö. ve Öztürk Çıplak, A.B. (2024). "Sosyal Hizmet Merkezinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çocuk Refahı Alanında Karşılaştığı Zorluklar ve Çözüm Önerileri", 26. *Ulusal Sosyal Hizmet Sempozyumu*, İstanbul.
- Lazarus, R.S. (1966). "Psychological Stress and the Coping Process", McGraw-Hill, New York.
- Lloyd, C., King, R. ve Chenoweth, L. (2002). "Social Work, Stress and Burnout: A Review", *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Loan, L.T.M. (2020). "The Influence of Organizational Commitment on Employees' Job Performance", *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312.
- Ma, L., Ma, H., Zhan, X. ve Wang, Y. (2023). "How Do Problem-Solving Demands Influence Employees' Thriving at Work", *Sustainability*, 15(20), 14879. <https://doi.org/10.3390/su152014879>
- Maddock, A. (2024). "The Relationships Between Stress, Burnout, Mental Health and Well-being in Social Workers", *The British Journal of Social Work*, 54(2), 668-686. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad232>
- Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2011). "Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları", Detay Yayıncılık, Ankara.
- Mohammed, N.A., Mohammed, D. ve Gana, J. (2022). "The Impact of Training and Development on Employee Productivity in the 21st Century", *African Journal of Management and Business Research*, 3(1), 41-58.
- Moos, R.H. (1993). "Coping Responses Inventory: Professional Manual", Psychological Assessment Resources.
- Neuman, W.L., Nardi, P.M., Berg, B.L., Jackson, W., Varberg, N., Robson, K. ve Turner, L.A. (2011). "Research Methods in Communication", Pearson.
- Nwankpa, J.K. ve Roumani, Y.F. (2024). "Remote Work, Employee Productivity and Innovation", *Journal of Knowledge Management*, 28(6), 1793-1818. <https://doi.org/10.1108/JKM-12-2022-0967>
- Oh, S. ve Pyo, J. (2023). "Creative Self-Efficacy, Cognitive Reappraisal, Positive Affect, and Career Satisfaction", *Behavioral Sciences*, 13(11), 890. <https://doi.org/10.3390/bs13110890>
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri", *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Olekanma, O., Harrison, C., Oyewunmi, A. E. ve Adedeji, O. (2024). "The Dilemma of Employee Productivity Measures and Managerialism Practices", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(10), 3187-3212. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2023-0031>
- Ong, N.Y., Teo, F.J.J., Ee, J.Z.Y., Yau, C.E., Thumboo, J., Tan, H.K. ve Ng, Q.X. (2024). "Effectiveness of Mindfulness-Based Interventions on the Well-being of Healthcare Workers", *General Psychiatry*, 37(3), e101115.
- Orji, M.G. ve Yakubu, G.N. (2020). "Effective Stress Management and Employee Productivity in the Nigerian Public Institutions", *BIRCI-Journal*, 3(2), 1303-1315. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.975>
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). "Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkileri", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 85-97.
- Özel, Y. ve Karabulut, A. B. (2018). "Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi", *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 48-56.
- Özer, M. A. (2017). "Örgütsel Verimlilik Yolunda Mükemmelliği Arayan İşletmeler", *Verimlilik Dergisi*, (3), 7-28.
- Özmete, E. ve Tahtacı, A. (2020). "Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Yönetimi Üzerine Nitel Değerlendirme", *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (15), 11-34.
- Özsever, Ç., Gençoğlu, T. ve Erginel, N. (2009). "İşgücü Verimlilik Takibi İçin Sistem Tasarımı ve Karar Destek Modelinin Geliştirilmesi", *Journal of Science and Technology of Dumlupınar University*, (18), 45-58.
- Pang, K. ve Lu, C. S. (2018). "Organizational Motivation, Employee Job Satisfaction and Organizational Performance", *Maritime Business Review*, 3(1), 36-52. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2018-0007>
- Payne, M. (1991). "Modern Social Work Theory", Macmillan.
- Pekel, H. N. (2001). "İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta).
- Razali, N.M. ve Wah, Y.B. (2011). "Power Comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling Tests", *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33.
- Richmond, M.E. (1917). "Social Diagnosis", Russell Sage Foundation, New York.
- Sarıkaya, M. (2007). "Cumhuriyet'in İlk Yıllarında Bir Sosyal Hizmet Kurumu: Türkiye Himaye-i Etfal Cemiyeti", *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 14(34), 321-338.

- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). "Evaluating the Fit of Structural Equation Models", *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Singh, A. (2023). "Impact of Training and Development as a Vital Instrument for Boosting Morale and Productivity", *International Journal of Management, Public Policy and Research*, 2(4), 11-17. <https://doi.org/10.55829/ijmpr.v2i4.182>
- Sosyal Hizmetler Kanunu (1983). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.282.8.pdf>, (Erişim Tarihi: 24/11/2024).
- Sökmen, A., Bilsel, M.A. ve Erbil, C. (2013). "Örgütsel Adaletin Çalışan Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi", *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(1), 43-62.
- Sönmez, D. (2022). "İşletmelerde Örgütsel Bağlılığın ve Stres Yönetiminin Çalışan Verimliliğine Etkisi", Doktora Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Steinheider, B., Hoffmeister, V., Brunk, K., Garrett, T. ve Munoz, R. (2020). "Dare to Care: Exploring the Relationships Between Socio-moral Climate, Perceived Stress, and Work Engagement", *Journal of Social Service Research*, 46(3), 394-405.
- Storey, J. ve Billingham, J. (2001). "Occupational Stress and Social Work", *Social Work Education*, 20(6), 659-670. <https://doi.org/10.1080/02615470120089843a>
- Şahin, A. (2018). "Üniversite Öğrencilerinin Algılanan Stres Düzeylerinin Fakülte Türü ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre İncelenmesi", *Kilis 7 Aralık Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), 28-35.
- Şeker, A. (2004). "Küreselleşen Dünya'da Geleceğin Sosyal Hizmeti", SABEV Yayını, Ankara.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). "Using Multivariate Statistics", (6th ed.). Pearson, MA.
- Tangen, S. (2005). "Demystifying Productivity and Performance", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54(1), 34-46. <https://doi.org/10.1108/17410400510571437>
- Tekin, Z. (2020). "Masallarla Kariyer ve Girişimcilik Yolculuğu", Dora Yayınları, Bursa.
- Thompson, N. (2009). "Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak", (Çev. B. Hatipoğlu Eren ve Ö. Cankurtaran Öntaş). Dipnot Yayınları, Ankara.
- Topper, F., Aslan, H. ve Özpolat, A. O. (2023). "Türkiye'deki Sosyal Hizmet Kurumlarının Tarihsel Gelişimi", *Tarih Okulu Dergisi*, 16(62), 125-158. <http://dx.doi.org/10.29228/Joh.66159>
- Tor, S. S. ve Esengün, K. (2011). "Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik", *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2011(1), 53-63.
- Türkmen, B. (2015). "Sosyal Hizmet Tarihi". İzmir.
- Ugoani, J. (2020). "Performance Appraisal and Its Effect on Employees' Productivity in Charitable Organizations", *Business, Management and Economics Research*, 6(12), 166-175.
- Uyanık, Ö. (2019). "Sosyal Medya Pazarlaması ile Marka Sadakati Arasındaki İlişkide Marka İlişkili Sosyal Medya Bağlılığının Rolü", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Galatasaray Üniversitesi, İstanbul).
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). "Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 181-213.
- Van Der Vegt, G., Emans, B. ve Van De Vliert, E. (2000). "Team Members' Affective Responses to Patterns of Intragroup Interdependence and Job Complexity", *Journal of Management*, 26(4), 633-655. <https://doi.org/10.1177/014920630002600403>
- Vischer, J. C. (2007). "The Effects of the Physical Environment on Job Performance: Towards a Theoretical Model of Workspace Stress", *Stress and Health*, 23(3), 175-184. <https://doi.org/10.1002/smi.1134>
- WHO. (World Health Organization). (2020). "Mental Health and Psychosocial Considerations During the COVID-19 Outbreak", <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-MentalHealth-2020.1>, (Erişim Tarihi: 30.03.2025).
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. Baskı). Seçkin Yayıncılık, İstanbul.
- Yıldırım, Ş., Baydur, H. ve Uçan, G. (2019). "Yetişkinlerin Sosyal Hizmet Mesleğini Tanıma ve Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlardan Yararlanma Durumu: Manisa Örneği", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34).
- Yılmaz, T. (2019). "İş Stresinin İş Verimliliği Üzerine Etkileri", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul).
- Yoon, Y., Shin, S. ve Lee, S. (2024). "Assessing the Impact of Job Demand, Surface Acting, and Workplace Social Support on Social Workers' Job Satisfaction", *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 49(2), 208-223. <https://doi.org/10.1080/23303131.2024.2446164>
- Yumuşak, A.G.S. (2008). "İş gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(3), 241-251.
- Zadow, A.J., Dollard, M.F., Dormann, C. ve Landsbergis, P. (2021). "Predicting New Major Depression Symptoms from Long Working Hours, Psychosocial Safety Climate and Work Engagement", *BMJ Open*, 11(6), e044133. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-044133>