



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 8 Sayı: 39 Volume: 8 Issue: 39

Ağustos 2015 August 2015

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN ÇALIŞMA HAYATINDA KARŞILAŞTIKLARI STRES FAKTÖRLERİNE YÖNELİK KAVRAMSAL BİR DEĞERLENDİRME VE STRES YÖNETİMİ MÜDAHALE PROGRAMLARI*

A CONCEPTIONAL EVALUATION OF STRESS FACTORS AFFECTING THE BUSINESS LIFE OF SOCIAL WORKERS AND STRESS MANAGEMENT INTERVENTION PROGRAMS

Adem UĞUR **

Zehra EROL***

Öz

İş stresi, sonuçları açısından hem çalışan için hem de örgütler için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. İnsani hizmetler alanına giren sosyal hizmet en stresli meslek grubu içine dahil edilmektedir. Sosyal çalışmacılar ise sağlıklı bir toplumun inşasında önemli bir rol üstlenmektedir. Bu nedenle sosyal çalışmacıların çalışma yaşamlarında karşılaştıkları iş stresi faktörlerinin birey ve örgüt düzeyinde sonuçları açısından tanımlanması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bu derlemede öncelikle iş stresi kavramı ve iş stresörü olarak alanyazında en sıklıkla belirtilen rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı rol yüklemesi ve aşırı işyükü tanımlanmış, sosyal çalışmacıların çalışma hayatlarında en yoğun karşılaştıkları ve deneyimledikleri iş stresörleri bu konu üzerinde yapılan ampirik ve teorik çalışmaların bulgularına dayanarak kategorize edilmiş ve sosyal çalışmacılar için stres yönetimi müdahale programları açıklanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Çalışmacılar, Sosyal Hizmet, İş Stresi, İş Stresörü, Stres Yönetimi.

Abstract

Job stress creates negative results both for employees and organizations. Social work, a sub-domain of human services, is considered among the most stressful job groups. However, social workers play a key role in building a healthy society. Therefore, it is deemed a necessity to define both individual and organizational results of stress factors affecting the business life of social workers.

In this digest, first, the concept of job stress and then, the role ambiguity, role conflict, role overload and work overload are defined and most frequent and common workplace stressors affecting social workers are categorized based on empirical and theoretical findings on these topics and certain stress management intervention programs for social workers are explained in detail.

Keywords: Social Workers, Social Work, Job Stress, Job Stressor, Stress Management.

1. Giriş

İşin doğası hızlı bir şekilde değişmektedir. İş stresi ise günümüzde özellikle çalışanların sağlığı için bir tehdit oluşturmaktadır (www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf). Birleşik Krallık Sağlık ve Güvenlik Dairesi stresin bir hastalık değil bir duygu olduğunu ve eğer stres yoğun olursa ve uzun sürerse ruhsal ve fiziksel hastalıkların gelişebileceğini belirtmiştir (www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm). Özellikle stres, çalışanların genel sağlık hali (Leka vd., 2004), iş performansı (Calitz vd., 2014; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Leka vd., 2004), motivasyonu (Calitz vd., 2014; Özgüven, 2003), işe devamlılık (Leka vd., 2004), iş tatmini (Özgüven, 2003; Allen vd., 2004; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Mclean ve Andrew, 1999; Pasupuleti vd., 2009), örgüte bağlılık (Mclean ve Andrew, 1999; Cicei, 2012; Keshavarz ve Mohammadi, 2011; Leka vd., 2004) üzerinde olumsuz etkiye sahip olması nedeniyle hem örgüt hem de çalışanlar açısından önemle üzerinde durulması gereken konu olarak tanımlanmaktadır. Sosyal çalışmacılar ise toplumun dezavantajlı gruplarına hizmet sunulmasında aracı rolü üstlenmekte ve bu grupların sorunlarına ve durumlarına ilişkin önemli kararlar almaktadırlar. Bu nedenle iş stresi sonuçları açısından sosyal çalışmacıların müracaatçılarına etkin hizmet sunmasını etkileyecektir. Bu açıdan sosyal çalışmacıların çalışma hayatlarında karşılaştıkları iş stresi faktörleri tanımlanmalı ve iş stresinin ortadan kaldırılması ya da minimize edilmesi için onlara yönelik stres

* Bu makale, Prof.Dr.Adem UĞUR danışmanlığında yapılan "Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşması ve İş Stresi Arasındaki İlişki: İstanbul İl Örneği" konulu doktora tezinden hazırlanmıştır.

** Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Öğretim Üyesi, ademu@sakarya.edu.tr

*** Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, zehraerol@yahoo.com

yönetimi müdahale stratejileri geliştirilmeli ve uygulanmalıdır. Örneğin Amir ve Kihoro (2014) sosyal çalışmacılarının iş stresi konusunun ciddi bir mesele olduğunu ve örgütlerin iş stresini azaltmak için program geliştirmesinin ve uygulamasının gerekliliğini vurgulamıştır. Ancak sosyal çalışmacıların iş stresini doğrudan konu alan ampirik çalışmalar ile ilgili yapılan literatür taramasına göre sosyal çalışmacıların iş stresi üzerine yapılan deneysel ve teorik çalışmaların Türkçe literatürde (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012) yabancı literatüre göre (Collings ve Murray, 1996; Mclean ve Andrew, 1999; Thompson vd., 1996; Parry-Jones vd., 1998; Huxley vd., 2005; Lloyd vd., 2005; Arrington, 2008; Heugten, 2011; Wilberforce vd., 2012; Blomberg vd., 2014; Amir ve Kihoro, 2014) oldukça sınırlı olduğu belirtilebilir. Bu durum Türkiye’de sosyal çalışmacılarının iş stresi probleminin yeteri kadar ilgilenilmediğini ve araştırma konusu olarak ele alınmadığını göstermektedir. Bu nedenle Türkiye’de iş stresinin bireysel ve örgütsel düzeyde sonuçları ve sosyal çalışmacılarının işinin niteliği ve önemi açısından çalışma yaşamında karşılaştıkları iş stresörlerinin belirlenmesi ve tanımlanmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

2. İş Stresi Tanımı

Stres, kavram olarak literatürde yüzlerce şekilde tanımlanmaktadır (Ivancevich vd., 2008). Ivancevich and Matteson (2002)’e göre bu tanımların hepsi “uyarıcı” ve “tepki” olmak üzere iki kategoride toplanabilir ve stres bir uyarıcı ya da bir tepki olarak tanımlanabilir. Günlük kullanımda stres, yıkıcı stres ile eş anlamda kullanılmaktadır. Ancak yıkıcı stres, kişinin üzerine yerleştirilen talepler ile baş edemeyeceğini hissettiği zaman oluşmaktadır. Bazen ise stres ile doğrudan taleplerin kendisine vurgu yapılmaktadır. Literatürde ise bu talepler stresörler olarak tanımlanmaktadır (Heugten, 2011: 16).

Heugten (2011) stresi talep, baskı yada stresör olarak ele almıştır. Uyarıcı ise genellikle stresör olarak adlandırılmakta (Moorhead ve Griffin, 1992:454; Greenberg, 2002:64) ve strese sebep olan herhangi bir şeye refer etmektedir. Stresörler ise ya psikolojik ya da fiziksel olabilir (Moorhead ve Griffin, 1992: 454). Sulsky and Smith (2005:6) stresi bir organizma üzerinde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlara liderlik eden belirli fiziksel ve/yada psikolojik talepleri yerleştiren herhangi bir durum (stresör) olarak tanımlamaktadır. Kişiler ise çeşitli durumları stresörler olarak değerlendirmekte ve böylece kişilerin stres tepkileri göstermeleri muhtemeldir. Bu stresörler fiziksel, davranışsal ve psikolojik zarar verici etkilere sahip olabilir (Greenberg, 2002:64). Stresörler olarak bireyler üzerine yüklenen taleplerin stresle sonuçlanması için aşırı olması gerekmektedir. Ancak burada belirtilmelidir ki bir kişi için yoğun olan stresör başka biri için katlanabilir olabilir. Burada önemli olan kişinin talepleri aşırı algılayıp algılamamasıdır. Aksi takdirde talepler strese sonuçlanmayabilir (Moorhead ve Griffin,1992:454). Bu açıdan Greenberg (2002:64)’in ifadesiyle stres kişilerin yüzleştirdiği potansiyel stresörlere yönelik bilişsel değerlendirmelerini içermektedir. Basit bir şekilde stres kişilerin yüzleştikleri durumu tehdit edici olarak ve bu potansiyel tehlike ya da talepler ile başedemeyeceğini algılaması durumunda gerçekleşmektedir (Greenberg, 2002:64). Özellikle bu taleplerin zaman içinde devamlılık göstermesi durumunda birey üzerinde uzun dönemli ve kronik arzu edilmeyen sonuçlar ya da gerginlikler oluşturabilir. Bu duruma örnek bir birey işine son verileceğini öğrenirse, fiziksel bir sonuç olarak kan basıncında kısa dönemli bir artış yaşayabilir, psikolojik bir sonuç olarak kaygı duyabilir ve davranışsal bir sonuç olarak bireyin iş sorumluluklarına odaklanması zorlaştığı için iş performansı olumsuz bir şekilde etkilenebilir. Eğer sunulan psikolojik talepler zaman içinde ortadan kalkmaz ise birey ciddi hastalıklar ve klinik depresyon gibi uzun dönemli sonuçları deneyimlemeye başlayabilir (Sulsky and Smith, 2005:6).

Ivancevich vd.(2008:243)’a göre stresin, bir insanın belirli bir uyarıcı koşullarına (durumlar, hareketler, olaylar) yönelik gösterdiği tepki yada stresör olarak değerlendirilmesi faydalı olacaktır. Strese yönelik bu tanımlama ise potansiyel açıdan stres üreten örgütsel çevrenin durumlarına dikkatin odaklanmasına izin vermektedir (Ivancevich vd., 2008:243).

Bütün streslerin tamamen kötü olduğunu söyleyemeyiz (Braham, 1990). Kişinin başarmak istediği şey, zaman ve kabiliyet kaynakları içinde kişinin yönetebileceği şey arasında bir denge sözkonusu olduğu zaman stres yapıcıdır ya da motive edicidir (Heugten, 2011:16). Bu açıdan iş stresi tanımlandığında iş stresi çalışanlara yüklenen talep ve baskıların onların başatma kabiliyetlerini oluşturan bilgi ve kabiliyetleri ile eşleşmemesi sonucunda gösterilen bir tepkidir (Leka vd., 2004:3). Cherniss (1980:20) ve Leka vd.(2004)’e göre iş stresi kaynaklar ile talep arasındaki dengesizliğin bir neticesidir. Stres üzerinde iş taleplerin etkisi bireylerin iş kaynaklarına dayanmaktadır. İş kaynakları bireye iş ile ilgili amaçları başarmasına, iş taleplerini azaltmasına ya da kişisel büyümeyi ve gelişmeyi gerçekleştirmesine yardım eden işin yönlerini sunmaktadır (McShane ve Glinow, 2010:116). Talep ve kaynaklar nispeten dengeli olduğunda stres minimumdur. Talepler arttığı ve bu talepleri karşılamak için kaynaklar azaldığı zaman denge bozulur ve stres artar. Örneğin kişiye verilen görevler zaman, yetki ile desteklenmediğinde, talepler kaynakları aştığında çalışan stresi deneyimleyebilir (Cherniss,1980). Bu yönde Leka vd.(2004:3) iş stresinin çalışanların yönetici ve çalışma arkadaşlarından çok az destek ve işi üzerinde çok az denetime sahip olduğunu hissettiğinde kötüleştiğini belirtmiştir. Zhang vd. (2011:2357) çalışmalarında iş stresini önemli bir duygusal deneyim

olarak tanımlanmıştır. Sosyal hizmet mesleği ise sıklıkla yüksek talepler ve sınırlı kaynakların kombinasyonu olarak karakterize edilmektedir (Blomberg vd., 2014:4). Bu nedenle sosyal destek, geribildirim gibi yüksek iş kaynakları ile iş taleplerinin azaltılması (Bakker vd., 2004:86) durumunda sosyal çalışmacıların iş stresi düzeyi minimize edilebilir.

3. Stresli Bir Meslek Olarak Tanımlanan Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet mesleğinde birçok uzmana ya da yönetsel pozisyonunda çalışanlara onların görevlerinin doğası gereği yardıma muhtaç insanların sağlığını, refahını etkileyen hayati kararlar alması için başvurulmaktadır (Fontana, 1993:41-42). Bu nedenle bazı meslekler doğası gereği diğer insanların sorumluluğunu gerektirir (Sulsky ve Smith, 2005:117) ve bu durum mesleği ifa edenler arasında yüksek düzeyde strese katkı sağlamaktadır (Wilberforce vd., 2012). Bu açıdan sosyal hizmet stresli meslekler arasında (Cherniss, 1980; Sulsky ve Smith, 2005; Johnson vd., 2005) sayılmakta ve stres sosyal çalışmacılar için önemli bir meseledir (Collings ve Murray, 1996). Ayrıca Kim ve Stoner (2008) sosyal hizmetin artan kağıt işlerini, yönetilemez dosyayükünü, zor müracaatçılar ile ilgili problemleri, yetersiz personeli içeren yüksek iş taleplerine dayandığını vurgulamıştır. Bu yüksek iş taleplerinin ise sosyal hizmeti stresli bir meslek yaptığı belirtilebilir. Özellikle herhangi bir müracaatçıyı ya da astı bir birey olarak değerlendirmek ilgili kişinin durumunun bizatihi gerginliği uzmanı etkilemektedir. Uzman herbir müracaatçının problemi ile aynı dinginlikte ve dinçlikte ilgilenmek zorundadır. Bu durumda özellikle sosyal çalışmacılar müracaatçıların sorunları üzerine odaklanamadıklarında, gerekli desteği onlara sağlayamadıklarında psikolojik olarak yıpranma olgusunu kaydederler ve enerjileri tükendiği zaman işlerinden uzak bir zaman periyoduna ihtiyaç duyarlar (Fontana, 1993:41-42). Bu açıdan yoğun dosya yükü veya aşırı iş yükü sosyal çalışmacıların herbir müracaatçıya etkin hizmet sunumunu etkileyecektir. Bu nedenle aşırı iş yükü bu meslek çalışanları için ayrıca büyük önem arz etmektedir. Aynı zamanda sosyal çalışmacılar halk denetimini sağlamak sorumluluğu ile işlerinde stres faktörlerine maruz kalan meslek çalışanlarıdır (Fontana, 1993:42).

Ampirik çalışmalarda sosyal çalışmacıların diğer meslek gruplarına nazaran daha yüksek stres deneyimledikleri sonuçlarına ulaşılmıştır (Collings ve Murray, 1996). Stresin önemini sonuçları itibariyle ele aldığımızda yazara göre stres hem sosyal çalışmacıların daha düşük genel iyi oluş haline sahip olmalarına neden olmakta hem de stresli işgücü hizmet sunumunun etkinliğini azaltmaktadır. Ayrıca belirtilmelidir ki sosyal hizmetin siyasal, sosyal ve ekonomik sistemi, iş ile ilişkili stresi sosyal çalışmacıların işinin sürekli bir parçası yapması umulmaktadır (Blomberg vd., 2014). Bu noktada Collins (2008:1173) sosyal hizmetin talebe dayalı bir meslek olduğunu ve keskin kaynak sınırlamaları ile birlikte politika ve uygulamaların sıklıkla değişimine maruz kalan yasal örgütlerde çalıştıklarını belirtmiştir. Yazarın ifade ettiği gibi sosyal hizmet alanında kaynak sınırlamalarının, yoğun taleplerin, sürekli değişimin söz konusu olması açısından stresli meslekler arasında kategorize edilmektedir. Bu açıdan bu mesleği icra eden sosyal çalışmacıların çalışma hayatlarında stres yaşamaları muhtemeldir.

4. Çalışma Yaşamı ve İş Stresörleri

Stresörler, zorluklar, gerilimlerin hepsi bizim etrafımızda ve yaşamımızın bir parçasıdır (Porteous, 1997:219). İşyerinde ise stres yaratan birçok farklı stresörler vardır (Greenberg, 2002). İş stresine sebep olan bu faktörler alanyazında farklı şekillerde kategorize edilmektedir. Bu kategorileştirmede “rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı rol yüklemesi, iş yükü” ortak olarak yer verilen ve en sıklıkla ele alınan iş ile ilişkili stres faktörleridir. Özellikle sosyal çalışmacıların çalışma hayatlarında en sıklıkla deneyimledikleri stres faktörleri olarak da tanımlanmaktadır.

4.1. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Aşırı Rol Yüklemesi

Rol çatışması ve rol belirsizliği sıklıkla rol stresörlerine refer etmektedir ve iş stresi konusunda yapılan çalışmaların popüler konuları arasındadır (Spector, 1996:285). Beehr (1995:56) belirgin iş karakteristikleri olarak tanımladığı rol belirsizliği ve rol çatışmasının aynı zamanda iş stresörleri olarak çalışmada gerginliğe neden olan iş çevresinin karakteristikleri olduğunu ifade etmiştir. Quick ve Quick (1984)'e göre ise rol çatışması ve rol belirsizliği onlara maruz kalan bireyler için strese ve gerginliğe sebep olmaktadır. Chen vd. (2011) çalışmalarında rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı rol yüklemesinin iş stresi ile pozitif yönde ilişkili olduğunu belirtirken Gilboa vd. (2008) çalışmalarında rol çatışması ve aşırı rol yüklemesinin performans ile güçlü bir ilişkisi olduğunu bulgulamıştır.

Rol belirsizliği, rolün gerektirdiği davranışlar tam açıklanmadığında birey, ne yapacağını tam bilmediğinde (Tınaz, 2013:44) ve yöneticiden ya da amirden gelen belirsiz talimatlar, çalışma arkadaşlarından gelen net olmayan işaretler durumunda (Moorhead ve Griffin, 1992:210) gerçekleşmektedir. Çalışanların işin amaçlarının ne olduğu konusunda tam bilgiye sahip olmamaları, çalışanların yaptıkları işin bütün içinde ne anlam taşıdığını bilmemeleri, çalışanlarda gerginliğe ve isteksizliğe sebep olmaktadır. Aynı şekilde kişinin sorumluluk sınırlarının tam olarak belirlenmemiş olması, görev tanımlarının açık bir şekilde yapılmamış olması çalışanları çelişkiye düşürmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002:89). Riggio (2014:253)'e göre rol belirsizliği çalışanların işlerini ne kadar iyi ve kötü yaptıklarına ilişkin düzenli performans geri

bildirimlerinin eksikliğinden kaynaklanan değişkenliği daha iyi ifade edebilir. Cherniss (1980)'e göre rol belirsizliği büyüdükçe stres düzeyi artmaktadır.

Genel olarak rol çatışması farklı kaynaklardan gelen talepler(istemler) uyumsuz olduğu zaman (Landy ve Conte, 2007:423) ya da rol talepleri ve rol hakkındaki mesajlar bir diğeri ile çeliştiği, uyuşmadığı zaman meydana gelmektedir (Moorhead ve Griffin, 1992:210; Sulsky ve Smith, 2005:114). Aynı zamanda çalışanlar bir ya da daha fazla rol arasında çatışmayı yaşayabileceği gibi (Moorhead ve Griffin, 1992:210) örgütsel talepler ve çalışanın kendi değerleri ya da birkaç çalışma arkadaşı ile sorumluluklar arasında da bir çatışma yaşayabilir (Landy ve Conte, 2007:423). Diğer bir ifade ile rol çatışması, işgörenden rol takımınca beklenen rollerin birbirinden değişik ve birbiriyle çelişkili olması yüzünden işgöreni kararsızlığa itmesini ifade etmektedir. Diğer yandan, işgörenin rolü ne denli belirsiz ise, role ilişkin beklentiler de işgöreni o denli ikilem içinde bırakır (Ceylan ve Ulutürk, 2006:49-50).

Kahn ve meslektaşları rol çatışmasının dört farklı biçimini tanımlamıştır ve örgütte bu dört temel çatışma türünün yanında başka kompleks çatışma biçimlerinin de ortaya çıkabileceğini belirtmişlerdir. Bu dört çatışma biçimlerinden ilki bir rol göndericinin rol üstlenene birbiri ile çelişen ve uyuşmayan talimat ve yasaklamalarda bulunması durumunu ifade etmektedir (Kahn vd., 1964:19). Rol çatışmasının bu türü bir örgütte bir yönetici ya da patron ile olan ilişkide meydana gelir (Quick ve Quick, 1984:29). Rol çatışmasının ikinci biçimi rol göndericiler arasında çatışma ise bir rol göndericiden gelen baskıların bir yada daha fazla rol göndericiden gelen baskılar ile çeliştiği zaman yaşanmaktadır (Kahn vd., 1964:19-20). Diğer bir ifadeyle bu çatışma biçimi iki rol göndericisinin bir bireye bir diğeriyle çatışan iki şeyi yapması için baskı uygulaması (Dearmond and Chen, 2009:50) veya ilgili kişiye çatışan ve uyuşmayan mesajlar göndermesi durumunda deneyimlenmektedir (Sulsky ve Smith, 2005:114). Bir çalışan rol çatışmasının bu biçimini özellikle iki ya da daha fazla amire sahip olduğu zaman yaşamaktadır. Bu durumda bir amirin taleplerini yerine getirmek diğer bir amirin talebi ile çatışmak ya da bu talebi yerine getirmemek demektir (Sulsky ve Smith, 2005:114). Ayrıca bu rol çatışması iki ya da daha fazla yönetici, çalışma arkadaşları, bir amir ve bir ast, bir amir ve bir müracaatçı ya da müşteri, ya da bunların herhangibirin kombinasyonu ile olan iletişimde meydana gelmektedir (Quick ve Quick, 1984:29). Kahn ve meslektaşlarının rol çatışmasının üçüncü biçimi olarak belirttiği roller arası çatışma Quick ve Quick (1984:30)'e göre bir rolün gereklilikleri ile ikinci bir rolün gerekliliklerinin uyumsuz olması durumunda gerçekleşmektedir. Daha basit bir ifade ile bu çatışma biçimi ilgili kişi için iki ya da daha fazla rolün çatışması durumunda meydana gelir (Sulsky ve Smith, 2005:114).

Kahn vd. (1964:20) rol çatışmasının dördüncü biçimi olan kişi-rol çatışmasının kişinin değerleri ile rol beklentilerinin uyuşmaması durumunda yaşandığını belirtmiştir. Yazarlara göre kişi-rol çatışmasının diğer bir görünümü ise kişinin ihtiyaç ve istekleri rol setinin üyeleri için kabul edilemez davranışlara sebep olur. Diğer bir ifade ile bu rol çatışma biçimi rol göndericilerin beklentileri ile ilgili kişinin ihtiyaç ve değerleri, inançları arasında algılanan bir uyuşmazlık olması durumunda oluşmaktadır (Sulsky ve Smith, 2005:114; Quick ve Quick, 1984:29). Ayrıca çatışmanın bu biçiminde birey diğerlerinin beklenti içinde oldukları davranışlara yönelik doğrudan bir zıtlık içindedir (Quick ve Quick, 1984:29). Çalışanlar ise bir örgütte bu tanımlanan rol çatışmalarının farklı türlerini deneyimleyebilir.

Rol çatışmasının en yaygın ve en spesifik biçimi olarak tanımlanan (Kahn vd., 1964; Sulsky ve Smith, 2005; Landy ve Conte, 2007) aşırı rol yüklemesi bir rol stresörü olarak bir bireyden aynı zamanda çok fazla rolü yerine getirmesi beklendiği zaman (Landy ve Conte,2007:423) ya da bireyin beklenen bu davranışı sergilemesi için bu davranışın oldukça komplike ve zor olması (Quick ve Quick, 1984), sonuçta ise kişinin bu rol taleplerini verilen belirli bir zaman dilimi içinde karşılayamaması (Kahn vd., 1964:20) durumunda gerçekleşmektedir. Bazı yazarlar "rol yükü" ve "iş yükü" kavramlarını birbirinden ayırt etmektedir (Tınaz, 2013:45). Örneğin Quick ve Quick (1984)'e göre aşırı rol yüklemesi aşırı iş yüküne benzer bir kavramdır ancak bu iki kavram birbirinden farklıdır. Yazarlara göre aşırı iş yükü asıl görev ve eylemlere dayanırken, aşırı rol yüklemesi bireylerden beklenen davranışlara refer etmektedir.

Cherniss (1980:81)'e göre aşırı rol yüklemesi insani hizmetler alanında çalışan personel tarafından yaşanan muhtemelen en açık çatışma tipidir. Role bağlı talepler rolü ifa edenin zaman ve gücünü aşabilir. Kişi-rol çatışması ise insani hizmetler alanında strese ve tükenmişliğe katkı sağlamaktadır. Burada çatışma daha çok içseldir. Rol, rolü yerine getirenin güdülere, kabiliyetleri ya da moral değerleri ile uyumsuz belirli davranışlar gerektirebilir (Cherniss, 1980:83). Carpenter vd. (2015) çalışmalarında elde ettikleri bulgulara göre sosyal çalışmacılar arasında stres istatistiksel olarak yüksek oranda rol çatışması ile ilişkilidir. Sosyal çalışmacılar çalışma hayatlarında farklı şekillerde rol çatışması yaşamaktadırlar. Örneğin sosyal çalışmacı bir müracaatçıya sadakat ilkesi ile legal sorumlulukları arasında çatışma yaşayabilir (Fontana, 1993:33). Ayrıca insani hizmet alanında bir personel üyesi, özel müracaatçıların ihtiyaçları ile örgütün talep ve ihtiyaçları arasında da bir çatışma yaşayabilir (Cherniss, 1980:83).

Sonuç olarak sosyal çalışmacılar işlerinde çatışan ve belirsiz iş beklentileri ile sıklıkla karşılaşmakta (Arrington, 2008) ve rol stresörü olarak deneyimlenmektedirler. Ayrıca ifade edilebilir ki insani hizmet

alanında rol çatışması, stres ve tükenmişliğin büyük bir kaynağıdır. Örneğin sosyal çalışmacı yöneticilerinden ve meslektaşlarından çatışan rol mesajları aldığında oldukça yüksek oranda stres ve gerginlik yaşayabilir. Bir sosyal çalışmacının kabiliyetleri, değer, inanç ya da amaçları ile uyuşmayan ya da çelişen rol talepleri kişide içsel bir çatışma ve stres yaratır. Rol çatışması ve rol belirsizliği çalışanların işleri ile ilgili talepleri yeteri kadar karşılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durumda ise çalışanlar işlerinde psikolojik başarıyı kazanmayı imkansız bulmaktadır. Eğer çalışan iş durumunu değiştiremez, rol çatışması ve belirsizliğini azaltamazsa çaresizlik duygusu içinde duygusal geri çekilme yaşayabilir (Cherniss, 1980:82-92).

4.2. Aşırı İşyükü

Psikologlar aşırı işyükü terimini fazla çalışmanın yaygın bir koşulu olarak kullanmaktadırlar. Psikologlara göre iş yükü nicelik ve nitelik yönünden ikiye ayrılmaktadır (Schultz ve Schultz, 1998:386). İş yükü bir stresör olarak bu iki yoldan biri ile ortaya çıkmaktadır (Quick ve Quick, 1984:26).

Niceliksel işyükü bir insanın sahip olduğu iş miktarıdır ve belirli bir zaman içinde bir insanın yapmak için çok işinin ya da görevinin olması koşulunu içermektedir (Spector, 1996:286; Schultz ve Schultz, 1998:386). Diğer bir ifade ile bu iş yükü türü çok fazla görevin bireye yüklenmesi ya da bireyin bu görevleri başarmak için yeterli zamanının olmaması durumunda ortaya çıkmaktadır (Quick ve Quick, 1984:26). Ayrıca belirtilmelidir ki niceliksel işyükü zaman baskısı stresörünü de içermektedir. Stresin kaynağı olan niceliksel işyükü kalp krizi hastalıkları gibi stresle ilişkili rahatsızlıkların sebepleri arasında yer almaktadır (Schultz ve Schultz, 1998:386).

Niteliksel iş yükü, bir kişinin kapasitesi ile ilgili olarak işin zor olmasını ifade etmektedir (Spector, 1996:286). Diğer bir ifade ile niteliksel işyükünden bir birey, işi ya da görevlerini yapmak için gereken kabiliyet, bilgi, yetenek, ve yetkinliğe sahip olduğunu hissetmediği (Ivancevich ve Matteson, 2002: 271; Quick ve Quick, 1984:26-27) yada performans standartlarının çok yüksek belirlendiği zaman bahsedilebilir (Ivancevich ve Matteson, 2002: 271).

Bir çalışan işinde sadece bu iş yükü türlerinden sadece birini deneyimleyebilir. Örneğin bir çalışanın yapması gereken çok fazla işi vardır ancak bu işler yeteri kadar zor değildir ya da bir çalışanın çok fazla görevi olmamasına rağmen bu görevleri yerine getirmek kendisi için oldukça zor gelebilir. Bu durumda çalışan bu iş yüklerinden sadece birini deneyimler (Spector, 1996:286). Bir işi yerine getirmek için yeterli kabiliyete sahip olmamak ise bir kişi için stres yaratır. Ayrıca belirtilmelidir ki yeterli bilgi ve beceriye sahip kişiler bile taleplerle başedemedikleri durumlarda kendilerini niteliksel işyükü içinde bulabilirler ve stres yaşayabilirler (Schultz ve Schultz, 1998:386).

Sosyal çalışmacıların iş stresi konusu üzerine yapılan çalışmalarda aşırı işyükü sosyal çalışmacıların sıklıkla deneyimledikleri iş stresörleri arasında belirtilmektedir (Cherniss, 1980; Parry-Jones vd., 1998; Johnson vd., 2005; Coffey vd., 2004; Lloyd vd., 2005; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Robinson, 2013; Calitz vd., 2014; Willems, 2014). Örneğin Arrington (2008) ve Jones (2001) çalışmalarında sosyal çalışmacılar için işleri ile ilgili görevlerin tamamlanmasında zamandan yoksunluk ve ağır işyükü faktörlerini önemli stres kaynakları olarak ifade etmiştir. Yürür ve Sarıkaya (2012) ise çalışmalarında sosyal çalışmacılar arasında işyükünün duygusal tükenmişliği artırabileceğini bulgulamıştır.

5. Sosyal Çalışmacıların Çalışma Yaşamında Deneyimledikleri İş Stresörleri Ve Literatüre Genel Bir Bakış

İnsani hizmetler alanında tipik bir personel üyesi işinde fayda duygusunu hissetmek için bir çaba içerisindedir. Eğer kişinin bu amacı engellenirse, kişinin öz-saygısı tehdit edilir ve bu durumda kişinin stres tepkisi güçlü olur. Sonuçta ise bir çalışanın etkin bir şekilde işini ifa etmesine ya da fayda duygusunu hissetmesine engel olan herhangi bir faktör iş stresinin, gerginliğin, tükenmişliğin büyük bir kaynağı niteliğindedir (Cherniss, 1980:48). Bu durumda Collings ve Murray (1996:382)'ın çalışmalarının bulgularına göre müracaatçıların sorunlarını çözememe sosyal çalışmacıların kaydedilen stresörleri arasında yüksek düzeydedir. Bu açıdan insani hizmetler alanında çalışan sosyal çalışmacılar müracaatçılarında fayda duygusunu hissetmek isteyebilirler. Ancak bu duygunun engellenmesi durumunda sosyal çalışmacıların stres yaşamaları muhtemel olacaktır.

Calitz vd. (2014), sosyal çalışmacıların iş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler üzerine yaptıkları çalışmalarında sosyal çalışmacıların işyükü ve zaman yönetiminin bir sonucu olarak iş stresi ve tükenmişlik yaşadıklarını ve neticede kendilerini duygusal olarak bitkin ve verimsiz hissetmeye eğilimli olduklarını belirtmiştir. Ayrıca yazarlara göre sosyal çalışmacıların günlük görevlerini tamamlamak için yeterli zamanlarının olmaması, ağır işyükü, düşük fayda, zor müracaatçılar, yetersiz kaynaklar ve belirsiz iş beklentileri gibi stresörlere maruz kalmaları sosyal çalışmacıların iş ile ilişkili stres yaşamalarının şaşırtıcı olmayacağını göstermektedir. Sosyal çalışmacılar bu optimal çalışma koşulları altında iş gereklerini yerine getirmek için sınırları zorlamak durumundadırlar. Evans vd. (2006) İngiltere ve Wales'de ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacılar arasında stres, iş doyumunu ve tükenmişliğe sebep olan faktörleri ve tekrarlanma sıklığını belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında karar özgürlüğünün

ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacılar için stresin önemli bir bileşeni ve yüksek oranda stresin ana bileşenin ise yüksek oranda iş talepleri olduğunu belirtmiştir.

Evans ve meslektaşları ile aynı yönde Lawler ve Hage (2014) iş özerkliğinin uzmanlaşmış sosyal çalışmacılar için önemli olduğunu vurgulamıştır. Yazarlar iş özerkliği kavramı ile çalışanın rol davranışı ile ilgili kararları almada özgürlüğünü ifade etmektedir. İş zerkliği üzerinde bürokratik sınırlamalar ise uzmanlaşmış sosyal çalışmacılar arasında gcszlğe vurgu yapmaktadır (Lawler ve Hage, 2014). Jones (2001) İngiltere’de sosyal alışmacılarla yaptığı görüşmelerde sosyal çalışmacıların artan yoğunlukta bürokrasi ve kağıt işlerini bir stres kaynağı olarak tanımladıklarını belirtmiştir. Mesleki destek ve ilginin işyerlerinde büyük oranda ortadan kalkması ise yönetici ile uzlaşmazlığı sertleştirmektedir (Jones, 2001). Bu durumun devam etmesi ve sosyal çalışmacıların iş ile ilişkili maruz kaldıkları bu stresörlerin ortadan kaldırılmaması yada minimize edilmemesinin sonucunda Calitz vd.(2014)’ın ifade ettikleri gibi zaman içinde sosyal çalışmacılar tükenmişlik, azalan performans, zayıf ruhsal sağlık, zayıflayan bilişsel fonksiyonlar, azalan motivasyon, sağlıkla ilişkili problemleri yaşayabilirler. Üstelik bu problemler sosyal çalışmacıların bir kariyer değişikliğini düşünmelerine sebep olabilir. Ayrıca rol stresrlerini deneyimleyen çalışanlardan işlerinde yeterli bir performans göstermeleri beklenemez (Agarwal, 1993:73).

Gellis (2001) akademik sağlık merkezlerinde ve yerel hastanelerde çalışan 187 sosyal çalışmacı arasında iş stresi ve iş doyumunu algılarındaki farklılıkları araştırmak amacıyla yaptığı çalışmasının bulgularına göre sosyal çalışmacılar en yüksek düzeyde stres yoğunluğunu “ilerleme fırsatlarından yoksunluk(6.24)”, “kararlara katılmadan yoksunluk(6.21)”, “diğer departmanlar ile çatışma(6.15)”, “acil verilen kararlar üzerinde eleştiri(6.02)” stresrlerinde yaşamaktadır.

Blomberg vd. (2014) alışmalarında Kuzey lkelerinde çalışan sosyal alışmacılarınun iş stresini işyükü ve rol atışması boyutları ile ele almıştır. Bu alışmada Kuzey lkeleri arasında, Finlandiya’da çalışan sosyal çalışmacıların %54’, Norveç’de çalışanların %37’si, İsveç’te çalışanların %44’, Danimarka’da çalışanların % 40’ının büyük rol atışması yaşadığına dair bulgular elde edilirken, Finlandiya’da çalışan sosyal çalışmacıların %61’i, Danimarka’da çalışan sosyal çalışmacıların % 42’si, İsveç ve Norveç’de çalışan sosyal çalışmacıların %33,36’sının işlerinde ağır işyükünü deneyimlediklerine dair bulgular kaydedilmiştir. Bu lkeler arasında Finlandiya’da çalışan sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunun ağır işyükünü ve büyük rol atışması yaşadıkları belirtilebilir. Bu dört ülke arasında Finlandiya’da sosyal çalışmacılar arasında sosyal hizmet sıklıkla kısıtlı ekonomik kaynaklar ve daha yoğun dosya yükü, devam eden sosyal problemler, nitelikli sosyal çalışmacıların azlığı ile karakterize edilmektedir. Pasupuleti vd. (2009:332) ise Kuzeybatı Ohio eyaletinde 100 sosyal hizmet kurumundan 255 sosyal hizmet çalışanının iş stresörlerinin genel yaşam doyumunu üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmalarının bulgularına göre rol belirsizliği sosyal çalışmacıların performans kalitesini etkilemektedir. Yazarlara göre bu durum sosyal çalışmacılar için rol belirsizliği, rol atışması ve aşırı rol yklemei stresrlerine göre daha önemli olduğunun bir göstergesidir.

Collings ve Murray (1996:384) Kuzey İngiltere’de 243 sosyal alışmacınınun iş ile ilişkili stres algılarını, yüksek ve düşük düzeyde strese katkı sağlayan faktörleri araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmalarında işyükü, çok fazla idari işler ve kağıt işleri gibi diğer dosyayk faktörlerinin sosyal çalışmacılar arasında yüksek düzeyde strese, gcl bir şekilde ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Jones (2001) alışmasında Collings ve Murray ile aynı yönde bulgular elde etmiştir. Jones, İngiltere’de sosyal çalışmacılar ile yapılan görüşmelerde sosyal çalışmacılar arasında sınırlı bir zamanda ilgilenilmesi ve tamamlanması gereken vaka, artan dosyayk ve aşırı iş yoğunluğu, ilgilenilen vakaların ve müracaatçıların niteliği, yönetici ve zaman baskısı faktörlerinin önemli stres kaynakları olarak kaydedildiğini ifade etmiştir.

Powell vd. (2013) Avustralya’da cinsel istismara uğramış çocuklar ile çalışan 68 polis ve ocuk bakım uzmanlarınınun işyeri stresörlerinin doğasını ve tekrarlanma sıklığını belirlemek amacı ile yaptıkları çalışmada yüksek işyükü talepleri arasında yüksek dosya yükünün yer aldığını vurgulamışlardır. alışmalarının rneklemine oluşturan polis memurları, sosyal çalışmacı ve psikologların ise tümünün yüksek dosya yükünü önemli bir stresör olarak gördüklerini ve işlerinin ise acımasız bir doğasını oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Yazarların çalışmalarında elde ettikleri bulgulara göre yüksek işyükü, dosya yükü sosyal çalışmacılar arasında önemli iş ile ilişkili stresörler arasında yer almaktadır. Kalliath ve Kalliath (2013) alışmalarında Avustralya’da 439 sosyal alışmacıdan elde ettikleri verilere göre sosyal çalışmacıların mevcut iş çevrelerinde yüksek iş baskısı, bütçe kesintileri, personel azlığı ve yoğun işyükü ile yzleştiklerini belirtmiştir. Robinson (2013) ise artan dosyayk ve iş yoğunluğunun Avustralya ve Birleşik Krallık ’da göçmen ve mültecilere hizmet sağlayan sivil toplum kuruluşlarında çalışan sosyal alışmacılarınun iş stresini deneyimlemelerine sebep olduğunu belirtirken Johnson vd. (2005) işyükünü sosyal alışmacılarınun önemli iş stresörü olarak tanımlamıştır.

Storey ve Billingham (2001:664-665) kırsal ve kentsel yerleşimleri içeren bir Sosyal Hizmet Departmanı’nda, sosyal alışmacılarınun işyerinde deneyimledikleri stresin temel kaynaklarını belirlemek

amacıyla yürüttükleri araştırmalarının verilerine göre katılımcıların tümü kaynaklardan yoksunluğu, katılımcıların %88,2'si örgütsel tekrar yapılanmayı, %64.7'si aşırı işyükünü ve %47.1'i yönetimi işlerinde strese sebep olan stresörler arasında belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %85.3'ü ise iş yaşamlarında en stresli deneyimlerine yönelik açık tanımlamalar getirmişlerdir. Bu katılımcılar en stresli iş deneyimleri arasında tehditi, fiziksel şiddeti, aşırı işyükünü, zaman sınırını, yöneticilerin desteğinden yoksunluğu ifade etmişlerdir.

Lloyd vd. (2005)'in Avustralya'da kamu ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan sosyal çalışmacılar ve meslek hastalıkları uzmanlarının(ergoterapist) deneyimledikleri stres kaynaklarını tanımlamak amacıyla yaptıkları çalışmada sonuçlar ergoterapistler ve sosyal çalışmacıların mevcut iş çevrelerinde baskı kaynaklarını deneyimlediklerini göstermektedir. Katılımcıların en belirgin stres kaynakları ise kaynaklardan yoksunluk, işyükü, diğer uzmanlar ile ilişkiler ve çatışma, mesleki açıdan kendinden şüphe etme olarak tanımlanmıştır. Yazarlar ergoterapistlere nazaran sosyal çalışmacıların daha fazla işyükü stresini yaşadıklarını belirtmiştir. Amir ve Kihoro (2014)'in Kuzey Uganda'da sosyal çalışmacılar arasında iş stresi ve başatme stratejilerini araştırdıkları çalışmalarının bulgularına göre 188 sosyal çalışmacının büyük çoğunluğu (%91) yüksek stres düzeyine sahiptir. Bu çalışmada sosyal çalışmacıların stresine katkı sağlayan anlamlı faktörler ekonomik meseleler, iş talepleri, güvenlik kaygıları, aile, isyancıların şiddetidir.

Hablemitoğlu ve Özmete (2012:199-193)'nin Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'ne (Mülga) bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluklarını, tükenmişliklerini, stres kaynaklarını, işten duydukları tatmini ve kariyer olanaklarını değerlendirerek, iş yaşamı kalitelerini ortaya koymak amacı ile yaptıkları çalışmalarında araştırma kapsamına alınan 213 sosyal çalışmacının %94,3'ü için iş yüklerinin fazla olması en önemli stres kaynağı olarak belirlenmiştir. Yazarlar çalışmalarında sosyal çalışmacıların çok fazla vaka ile karşılaşmaları ve aşırı iş yükü nedeniyle stres yaşadıklarını bulgulamışlardır. Ayrıca çalışmada sosyal çalışmacılar için işi verilen sürede bitirememeleri(%56.4), işlerini yapabilmek için yeterli kaynak, ekipman, vb. donanımın bulunmaması(%55.4) strese neden olan faktörler olarak belirtilmiştir. Aynı zamanda bu çalışmada çalışma kapsamına giren sosyal çalışmacıların %56,8'i için işlerinin saygın ve diğer bireyler tarafından kabul edilebilir olmadığı, %56,4'ü için işyerinde yeterince gizliliğe ve mahremiyete sahip olmamaları, %54,9'u için çok çalışıp az başarılı olduklarını düşünmeleri birer stres kaynağı olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak insani hizmet alanında genellikle görülen, strese sebep olan iş ile ilişkili ve örgütsel faktörler olarak işin kendisi, aşırı dosya yükü, denetimi altında olan müracaatçı sayısının çok olması, rol çatışması(çatışan rol mesajları), yöneticinin, çalışma arkadaşlarının desteğinden yoksunluk, sosyal çalışma personeli arasında informal bilgi paylaşımının olmaması, bürokratik işlemler, meslektaşlar ile ilişkiler, grup içi, kişiler arası çatışmalar, örgütün çalışanlarına yeni kabiliyet ve perspektifler kazandırmaması, eğitim ve mesleki gelişimler için yeterli fırsatlar sunmaması, örgütün gelişime ve yeniliğe açık olmaması örgütün bürokratik ve resmi yapısı belirtilebilir (Cherniss, 1980:75-77).

6. İş Stresi Sonuçları Ve Sosyal Çalışmacılara Yönelik Alternatif Stres Yönetim Müdahale Programları

Stres birey için aşırı ciddi sonuçlar doğuran ruhsal sağlık problemlerin yanında yaşamı tehdit eden hastalıklar ile ilişkilidir. Günümüzde ise stres ile hastalık arasında bir ilişkinin olduğuna dair genel kabul vardır (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005). Washington'da Ulusal Sosyal Çalışmacılar Birliği'nin 2008 yılında yürüttüğü üyelik işgücü araştırmasının bulgularına göre sosyal çalışmacılar işte yaşadıkları stresten kaynaklanan sağlıkla ilgili problemler yaşamaktadırlar. Bu problemler arasında yorgunluk, uyku düzensizliği, psikolojik problemler yer almaktadır (Arrington, 2008:5).

İş alanında stresin davranışsal sonuçları agresif davranışlar, zorbalık, istifa, işe devamsızlık şeklinde işten geriçekilme olarak tezahür etmektedir (Payne, 1999:13-14). Eğer bireyler rol stresi yaşarlarsa işlerini yeteri kadar ifa etmeleri beklenemez (Agarwal, 1993:723). Ayrıca belirtilebilir ki iş çevresinin talepleri kişinin başatme kabiliyetlerini aştığı zaman yada talepler kaynaklardan daha yoğun olduğu zaman kişi iş stresini deneyimleyebilir. Bu açıdan güçsüzlük duygusunun kişinin karşılayamadığı taleplere yönelik geliştirdiği bir stres tepkisi olduğu belirtilebilir. Bu yönde Manderscheid vd. (1975) yabancılaşma sendromlarını (güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, izolasyon, kendine yabancılaşma) stresle başatmede alternatif metotlar olarak kavramlaştırmıştır.

Stresle ilişkili fiziksel ve psikolojik maliyetler düşünüldüğünde stresin kişinin özsaygısını etkileyeceği belirtilebilir. Kişi yapmak zorunda olduğu şeyi yapamayınca stres, kişiye bu sorumluluğun altında ezilmiş hissettirir ve kişileri daha az verimli ve başarılı yapar (Lamberton vd., 2007:423). Bu açıdan sosyal çalışmacıların iş stresini minimize etmek ya da ortadan kaldırmak ayrıca önemlidir. Bu yönde Acker (1999) sosyal çalışmacıların iş ile ilişkili problemlerine çözüm bulunmasının önemli olduğunu vurgulamıştır. Eğer iş stresi yönetim müdahaleleri uygulanmazsa sosyal çalışmacılar tükenmişliğin tüm semptomlarını (örneğin duygusal tükenmişlik) deneyimleyebilirler. Bu durum ise hem hizmet kalitesi açısından hem sosyal

çalışmacılarının aileleri ve müracaatçılar açısından ciddi bir problem oluşturacaktır (Acker, 1999:117). Blomberg vd. (2014) çalışmalarında yüksek düzeyde rol çatışması deneyimleyen sosyal çalışmacıların müracaatçılara yönelik negatif davranışlar sergilediklerini bulgulamışlardır. Coffey vd. (2004) İngiltere’de kamuda görev yapan sosyal hizmet personelinin işten ayrılma kararlarını etkileyen en büyük tek faktörün stres olduğunu vurgularken, aynı yönde Acker (2004) çalışmalarında New York eyaletinde mental sağlık kurumlarında görev yapan sosyal çalışmacılarının işlerinde yaşadıkları rol çatışması ve rol belirsizliği stresörlerinin işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulgusunu elde etmiştir. Yürür ve Sarıkaya (2012)’in çalışmasının sonuçları ise Türkiye’de sosyal çalışmacılar arasında işyükünün duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı artırabileceğini, rol belirsizliğinin kişisel başarı ile güçlü bir ilişkisinin olduğunu göstermiştir. Ayrıca işyükü duygusal tükenmişliğin önemli bir bileşeni iken yüksek düzeyde rol belirsizliği tükenmişliğe neden olmaktadır (Yürür ve Sarıkaya, 2012). Cherniss (1980:47)’e göre ise tükenmişlik iş ile ilişkili stres ile başatmenin özel bir yolunu içermektedir. Bu yönde Yürür ve Sarıkaya (2012:471) rol belirsizliği ve işyükü düzeyinin azaltılmasında işin yeniden dizaynının bir yöntem olarak uygulanabileceği ve işyükü ve rol belirsizliği düzeyinde azalmanın ise sosyal çalışmacıların tükenmişlik duygusu yaşamasını önlemede bir çaba niteliğinde olduğunu belirtmiştir.

Gellis (2001)’in yaptığı çalışmanın bulgularına göre hastanede görev yapan sosyal çalışmacılar arasında iş stresi ile iş doyumunu negatif yönde ilişkilidir. Aynı yönde Carpenter vd.(2015) çalışmalarında sosyal çalışmacılar arasında stresin düşük iş doyumunu ile istatistiksel olarak anlamlı olarak ilişkili olduğunu bulgularken Acker (2004) ise yaptığı çalışmada rol çatışması ve rol belirsizliği stresörlerinin mental sağlık kurumlarında çalışan sosyal çalışmacıların iş doyumunu ile istatistiksel olarak anlamlı negatif yönde ilişkili olduğunu bulgulamıştır. Allen vd. (2004:184) sosyal çalışmacıların ve sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve örgütsel bağlılığını artırmak için ele alınması gereken alanlar arasında iş stresini belirtmiştir. Bu nedenle sosyal çalışmacılar için iş stresi yönetiminin önemi vurgulanabilir.

Mesleki stresle başatmede çalışanların öz-yeterlilik ve başatme kabiliyetleri artırılarak yapılacak iyileştirici eğitim stresi azaltılabilir (Suresh vd., 2013). Ağır dosya yükünün sebep olduğu stresi azaltmak için yönetimin daha açık bir şekilde işyükü beklentilerini dile getirmesi ve tanımlaması ve bu işyükü ile başedilmesi için ise yeterli zamanı garanti etmesi gerekmektedir (Powell vd., 2013). Yönetilebilir dosya yükünün ve gerekli kaynakların sağlanması durumunda sosyal çalışmacılar kendilerini geliştirebilir. Kişinin kendi gerginliklerinin ve zayıflıklarının farkına varması ve stres faktörlerinin anlaşılması, kişinin başatme kabiliyeti, iş doyumunu, direnç ve denetim stres yönetiminin önemli bir bileşenidir (Collins, 2008:1188). Bu nedenle çalışana yüklenen baskı ve taleplerin çalışanın bilgi ve kabiliyetleri ile eşleşmesi oranı ne kadar yüksek olursa bu çalışanların iş stresini yaşamaları o oranda daha az muhtemel olacaktır (Leka vd., 2004).

Sosyal hizmet, öğretmenlik gibi mesleklerde meslektaşlarının desteğinden uzak kalmak ise önemli bir stres kaynağı olarak tanımlanmaktadır. Sosyal çalışmacılar zamanlarının büyük çoğunluğunda müracaatçıları ile birlikte oldukları için meslektaşları ile birlikte çok az zaman geçirmektedirler. Bu zaman diliminde ise sosyal çalışmacıların benzer zorlukları deneyimleyen meslektaşları arasında bilgi paylaşımında bulunma, mesleki problemleri tartışma fırsatları sınırlıdır (Fontana, 1993:35). Bu nedenle destekleyici iş çevresinin oluşturulması, sosyal çalışmacılara uygun bir çalışma atmosferi ile yüksek kaliteli hizmet yürütmelerini, işlerinden tatmin sağlamalarını ve sonuçta işlerine bağlılığını sağlayacaktır (Acker, 2004:72). Bu yönde Kim ve Stoner (2008)’in çalışmalarının bulguları göstermektedir ki sosyal çalışmacılar yüksek düzeyde rol stresi algılamasına rağmen destekleyici iş çevresi örgüte bağlılıklarını sürdürmelerinde yardım etmektedir. Bir örgütün sağladığı ödüller ve oluşturduğu örgüt iklimi, artan destek, destek grupları, denetim, bilgi ve kabiliyetlerde gelişim sosyal çalışmacıların iş stresörleri ile baş etmelerini desteklemek için yeterlidir. Sosyal çalışmacılara destek ise oluşturulacak destek grupları ve yönetim biçimi ile sağlanması gerekmektedir (Calitz vd., 2014:163-164).

Sosyal hizmette destek sistemleri formal ve informal olmak üzere iki grupta kategorize edilebilir. Formal destek, yönetim kademelerini, supervizyon ve değerlendirme sistemini ifade ederken, informal destek ise sosyal hizmet alanı içerisinden ya da dışarisinden (aile ya da arkadaşlar) gelen desteği ifade etmektedir (Collins, 2008:1180). Supervizyon sosyal çalışmacılar için büyük bir destek kaynağı iken yöneticiler için supervizyonun yer aldığı bir örgüt ikliminin oluşturulması bir ihtiyaçtır (Collings ve Murray, 1996:385). Ayrıca çalışanlara sağlanan destekle çalışanlar kendilerini güçlü hissederler ve örgütsel amaçlara karşılamaya kendilerini adayabilir. Desteğin sağlanmadığı bir çalışma ortamında ise çalışanlar kendilerini izole olmuş ve irtibatı kesilmiş hissedebilir (Chandler, 1986). Örneğin Acker (2004:68) çalışmada rol çatışmasını istatistiksel olarak yöneticiden ve çalışma arkadaşlarından sosyal destek ile anlamlı negatif yönde ilişkili olduğunu bulgularken aynı yönde Collings ve Murray (1996) çalışmalarında sosyal çalışmacının edindiği sosyal desteğin kişinin yaşadığı iş stresi seviyesiyle ters orantılı olduğunu vurgulamıştır; buna karşın sosyal destek görüldüğü takdirde kişilerin iş tatminin arttığı da elde edilen

sonuçlar arasındadır. Balloch vd. (1998)'e göre yöneticiden ve çalışma arkadaşlarından destek, iş ile ilişkili stresle başetmede önemli bir yöntemdir.

Diğer bir stres yönetim müdahale programı, örgütün yapısını ya da örgüt içerisindeki işin ve görevlerin doğasını değiştirerek stresi azaltmayı amaçlayan yapısal değişimlerdir. Yapısal değişimler sıklıkla işçilerin verimliliğini ve genel işleyişini artırmak için uygulanmaktadır. Bu değişimler stresi azaltmakta ve doyumunu artırmaktadır. Yaygın olarak kullanılan yapısal müdahaleler arasında yer alan ve katılımcı yönetimin (işgörenin yönetsel karar almaya katılımı) bir biçimi olan kalite çemberleri programı ürün kalitesini artırmak, müşteriye gelişmiş hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Kalite çemberleri grupları on ya da daha az çalışandan oluşmaktadır. Bu gruplar düzenli olarak üretim ve performans ile ilişkili problemleri analiz etmek için görüşmektedirler. Bu programda geliştirilen tavsiyelerin uygulanmasında yönetime yönelik yardım ve destek amaçlanmaktadır. Birçok örgüt bu programları uyguladıktan sonra ürün kalitesinde ve örgütsel etkinlikte önemli artışlar kaydetmiştir. Ayrıca programa katılan işgörenler ise işlerine ve örgütlerine daha fazla bağlanmış ve aidiyet duygusu geliştirmişlerdir (Sulsky ve Smith, 2005:209-210).

Güneybatı Amerika Birleşik devletlerinde büyük bir şehirde sosyal hizmet ajansı için böyle bir program tasarlanmış ve uygulanmıştır. Bu programın uygulanmasından sonra hem uzun hem kısa dönemli değerlendirmeler göstermiştir ki sosyal hizmet görevlileri ve onların destek personeli kalite çemberleri müdahalesinin bir sonucu olarak işle ilişkili strese azalma, pozitif iş davranışlarında artma farketmişler ve algılamışlardır (Sulsky ve Smith, 2005:210).

Sosyal çalışmacılardan azalan kaynaklar ve özerlik ile müracaatçıların zor durumları ile mücadele etmeleri beklenmektedir (Lloyd vd., 2002). Bu nedenle yüksek iş doyumunu ve çalışanın işi üzerinde yüksek denetime sahip olması iş stresinin etkilerini azaltabilecek iki faktör olarak tanımlanabilir (Schultz ve Schultz, 1998:376). Sonuç olarak belirtilebilir ki sosyal çalışmacıları stresle başedebilmeleri noktasında güçlendirmek için iş doyumunu maksimize etmek, uygun başetme stratejilerini ve destek sistemlerini yapılandırmak, özdenetim ve öz-saygıya sahip güçlü kişilikler oluşturmak gerekmektedir (Collins, 2008:1189). Sosyal çalışmacıların güçlendirilmesi noktasında ise Chandler (1986:29)'in ifadesiyle kaynaklara erişim örgütsel çevrede önemli bir güç bileşenini oluşturmaktadır. Çalışanlar tarafından güçsüzlük duygusunun deneyimlenmesinin önemli sebepleri 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. Personel kaynakları olmaksızın ve yeterli personel desteği olmaksızın, çalışanlar güçsüzlüğü deneyimler ve üretken olmayan davranışları sergilemeye başlar (Chandler, 1986).

SONUÇ

Sosyal çalışmacıların iş stresi üzerine yapılan ampirik çalışmalarının sonuçları göstermektedir ki sosyal çalışmacılar çalışma hayatlarında iş stresi yaşamalarına neden olan çeşitli faktörlere maruz kalmaktadırlar. Bu çalışmalar ise farklı ülkelerde farklı kurumlarda çalışan sosyal çalışmacıları kapsamaktadır. Ancak bu çalışmaların bulgularına göre farklı ülkelerde farklı kurumlarda çalışan sosyal çalışmacılar işlerinin niteliğinin ve örgütsel yapının bir sonucu olarak sıklıkla aynı iş stresörlerini farklı düzeylerde algılamaktadırlar. Bu stresörleri ise "kaynaklardan yoksunluk, yoğun iş talepleri, rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı işyükü, kağıt işleri, dosyayükü, zaman baskısı, zor müracaatçılar, denetimden yoksunluk, yönetici, personel azlığı, mesleki destek ve ilgiden yoksunluk, yönetici desteğinden yoksunluk, düşük fayda" olarak kategorize edebiliriz. Ayrıca vurgulamak gerekir ki bu çalışmalar sosyal çalışmacılar arasında çalışma yaşamında en sıklıkla stres yaşamalarına neden olan stresörlerin rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı işyükü olduğunu göstermektedir. Tüm bu stresörler ise sosyal çalışmacıların müracaatçılarına etkin bir sosyal hizmet sunmasını, sağlıklı bir toplumun oluşturulmasındaki rolünü olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle örgütlerde sosyal çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları stres faktörlerinin belirlenmesinin ve tanımlanmasının ve bunlara yönelik stres yönetimi müdahale programlarının geliştirilmesi ve uygulanmasının önemi yadsınmaz. Sosyal çalışmacıların daha düşük düzeyde iş stresi yaşamaları için taleplerin kaynaklar ile dengeli olması, işyükünün yeterli zamanla desteklenmesi, rol tanımlarının açık ve belirgin bir şekilde yapılması, sorumlulukların yetki ile desteklenmesi ve iş stresi faktörleri ile başetmede yönetici, supervisor ve çalışma arkadaşlarını içeren bir sosyal destek sisteminin oluşturulması önemlidir. Özellikle sosyal çalışmacılara yönelik iş stresi müdahale programları sosyal çalışmacıların iş stresi faktörleri ile başetme kabiliyetlerini geliştirmeye ve güçlendirmeye yönelik olmalıdır. Bu yönde sosyal çalışmacılara işleri üzerinde daha fazla özerklik verilmeli, mesleki kabiliyet ve bilgilerini artırıcı ve geliştirici olanaklar oluşturulmalı ve bu olanaklara erişimi sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

ACKER, Gila M.(2004). "The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care", Community Mental Health Journal, Vol. 40, No. 1, pp.65-73.

ACKER, Gila M. (1999). "The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout", National Association of Social Workers, Vol.24, No.2 / May, pp.112-119.

AGARWAL, Sanjeev (1993). "Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study", Journal of International Business Studies, Vol. 24, No. 4, 4th Qtr., pp. 715-739.

ALLEN, Reva I.; LAMBERT, Eric G.; PASUPULETI, Sudershan; CLUSE-TOLAR, Terry ve VENTURA, Lois A.(2004). "The Impact of Job Characteristics on Social and Human Service Workers", Social Work & Society, Vol. 2, Issue 2., pp.173-188.

AMIR, Kabunga ve KIHORO, Muya, Francis (2014). "Work Stress And Coping Strategies Among Social Workers: A Case of Northern Uganda", International Journal of Liberal Arts and Social Science Vol. 2, No. 8, October, pp.33-38.

ARRINGTON, P. (2008). "Stress At Work: How Do Social Workers Cope?", NASW Membership Workforce Study, Washington, DC: National Association of Social Workers.
<http://workforce.socialworkers.org/whatsnew/stress.pdf>

BAKKER, A. B., DEMEROUTI, E., ve VERBEKE, W. (2004). "Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance". Human Resource Management, 43(1), pp.83-104.

BEEHR, Terry A.(1995). Psychological Stress In The Workplace, First Edition, Great Britain: T.J.Press (Padstow) Ltd, Padstow, Cornwall.

BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ, Zuhul(2002). Stres ve Başa Çıkma Yolları, 21.Baskı, İstanbul: Remzi Kitapevi.

BALLOCH, Susan; PAHL, Jan ve McLEAN, John(1998). "Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence", Br. J. Social Wk. 28, pp.329-350.

BLOMBERG, Helena; KALLIO, Johanna; KROLL, Christian ve SAARINEN, Arttu(2014). "Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries", British Journal of Social Work, May, pp.1-17.

BRAHAM, Barbara J.(1990). Calm Down: How To Manage Stress At Work, The Scott, Foresman Applications in Management Series, Editor: Robert B. Nelson, USA: Scott, Foresman and Company.

CALITZ, Taetske; ROUX, Adrie ve STRYDOM, Herman(2014). "Faktors That Affect Social Workers' Job Satisfaction, Stress ve Burnout", Social Work/Maatskaplike Werk, Vol 50, No 2, Issue 1, pp.153-169.

CARPENTER, John; SHARDLOW, Steven M.; PATSIOS, Demi ve WOOD, Marsha(2015). "Developing the Confidence and Competence of Newly Qualified Child and Family Social Workers in England: Outcomes of a National Programme", British Journal of Social Work, 45, pp.153-176.

CEYLAN, Adnan ve ULUTÜRK, Y. Hüseyin(2006). "Rol belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", Doğu Üniversitesi Dergisi, 7 (1), ss.48-58.

CHANDLER, Genevieve Elizabeth(1986). The Relationship Of Nursing Work Environment To Empowerment and Powerlessness, College of Nursing, Unpublished Phd Thesis, Utah: The University of Utah, College of Nursing, Doctor of Philosophy.
<http://content.lib.utah.edu/utis/getfile/collection/etd1/id/1204/filename/935.pdf> (Erişim Tarihi:20/05/2015).

CHEN, Mei-Fang; LIN, Chieh-Peng ve LIEN, Gin-Yen(2011). "Modelling Job Stress As A Mediating Role In Predicting Turnover Intention", The Service Industries Journal, Vol.31, No.8, pp.1327-1345.

CHERNISS, CARY(1980). Staff Burnout: Job Stress In The Human Services, First Edition, London: Sage Publications.

CICEL, Cristiana Catalina(2012). "Occupational Stress and Organizational Commitment in Romanian Public Organizations", Procedia - Social and Behavioral Sciences 33, pp.1077 - 1081.

COFFEY, Margaret; DUGDILL, Lindsey ve TATTERSALL, Andy (2004). "Stress in Social Services: Mental Well-Being, Constraints and Job Satisfaction", British Journal of Social Work, 34, pp. 735-746.

COLLINS, Stewart(2008). "Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences", British Journal of Social Work, 38, pp.1173-1193.

COLLINGS, John A. ve MURRAY, Philip J.(1996). "Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study", British Association of Social Workers, 26, pp.375-387.

CRANWELL-WARD, Jane ve ABBEY, Alyssa(2005). "Organizational Stress", First Edition, Great Britain: Palgrave Macmillan.

DEARMOND, Sarah ve CHEN, Peter Y.(2009). Occupational Stress and Workplace Sleepiness, pp. 41-65, Ana Maria Rossi, James Campbell(jim) Quick, Pamela L. Perrewe (Eds.), Stress and Quality of Working Life: The Possitive and The Negative., The United States of America: Information Age Publishing, Inc.

EVANS, Sherrill; HUXLEY, Peter; GATELY, Claire; WEBBER, Martin; MEARS, Alex; PAJAK, Sarah; MEDINA, Jibby; KENDALL, Tim ve KATONA, Cornelius(2006). "Mental Health, Burnout and Job Satisfaction Among Mental Health Social Workers In England and Wales". British Journal Of Psychiatry, 188, pp.75-80.

FONTANA, David(1993). Managing Stress: Problems in Practice, Third Edition, Great Britain: Biddles Ltd., Guilford and King's Lynn.

GELLIS, Zvi D.(2001). "Job Stress Among Academic Health Center and Community Hospital Social Workers", Administration in Social Work, 25:3, pp.17-33.

GILBOA, S.; SHIROM, A.; FRIED, Y. Ve COOPER, C. (2008). "A Meta-Analysis of Work Demand Stressors and Job Performance: Examining Main and Moderating Effects", Personnel Psychology, 61, pp.227-271.

GREENBERG, Jerald(2002). Managing Behavior In Organizations, Third Edition, The United States of America: Upper Saddle River.

HABLEMİTOĞLU, Şengül ve ÖZMETE, Emine(2012). "Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şevkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları" Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, ss.171-204.
<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/72/1764/18707.pdf> (Erişim Tarihi:20/07/2014)

HEUGTEN, Kate Van(2011). Social Work Under Pressure: How To Overcome Stress, Fatigue and Burnout In The Workplace, First Edition, London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

HUXLEY, Peter; EVANS, Sherrill; GATELY, Claire; WEBBER, Martin; MEARS, Alex; PAJAK, Sarah; KENDALL, Tim; MEDINA, Jibby ve KATONA, Cornelius(2005). "Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Workers Speaks". British Journal of Social Work, 35, 1063-1079.

IVANCEVICH, John M.; KONOPASKE, Robert ve MATTESON, Michael T.(2008). Organizational Behavior and Management, Ninth Edition, McGraw-Hill International Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.

IVANCEVICH, John M. ve MATTESON, Michael T.(2002). "Organizational Behaviour and Management", Sixth Edition, McGraw-Hill Higher Education, New York: McGraw-Hill Irwin.

JOHNSON, Sheena; COOPER, Cary; CARTWRIGHT, Sue; DONALD, Ian; TAYLOR, Paul ve MILLET, Clare(2005). "The Experience of Work-Related Stress Across Occupations", Journal of Managerial Psychology, Vol. 20, No.6, Iss 2, pp. 178 - 187.

JONES, Chris(2001). "Voices From The Front Line: State Social Workers and New Labour", British Journal of Social Work, 31 (4), 547-62.

KALLIATH, Parveen ve KALLIATH, Thomas(2013). "Work-Family Conflict and Its Impact on Job Satisfaction of Social Workers", British Journal of Social Work, pp.1-19.

KAHN, R.L.; WOLFE, D.M.; QUINN, R.P.; SNOEK, J.D. ve ROSENTHAL, R.A.(1964). "Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity", New York: John Wiley & Sons, Inc.

KESHAVARZ, Mohsen ve MOHAMMADI, Reza(2011). "Occupational stress and Organizational performance, Case study: Iran", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 30, pp.390 - 394.

KIM, Hansung ve STONER, Madeleine(2008). "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support", *Administration in Social Work*, 32:3, pp.5-25.

LAMBERTON, Lowell H. Ve MINOR-EVANS Leslie(2007). *Human Relations Strategies For Success*, Third Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.

LANDY, Frank J. Ve CONTE, Jeffrey M.(2007). *Work in the 21 st Century: An Introduction to Industrial and Organization Psychology*, Second Edition, USA.: Blackwell Publishing.

LAWLER, Edward J. ve HAGE, Jerald(2014). "Professional-Bureaucratic Conflict and Intraorganizational Powerlessness among Social Workers", *The Journal of Sociology & Social Welfare*, Vol. 1, Iss. 1, Article 12.

LEKA, Stavroula; GRIFFITHS, Amanda ve COX, Tom(2004). "Work Organization & Stress: Systematic Problem Approaches For Employers, Managers and Trade Union Representatives" Institute Of Work, Health & Organizations, Protecting Workers' Health Series No. 3, University of Nottingham, Nottingham Science and Technology Park, United Kingdom.
http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf. (Erişim Tarihi:12/07/2014).

LLOYD, Chris; McKENNA, Kryss ve KING, Robert(2005). "Sources Of Stress Experienced By Occupational Therapists And Social Workers In Mental Health Settings", *Occupational Therapy International*, 12(2), pp.81-94.

LLOYD, Chris; KING, Robert ve CHENOWETH, Lesley(2002). "Social Work, Stress and Burnout: A Review", *Journal of Mental Health*, Vol.11, No.3, pp.255-265.

MANDERSCHIED, Ronald W.; SILBERGELD, Sam ve DAGGER, Edward Z.(1975). " Alienation: A Response to Stress", *Journal of Cybernetics*, Vol.5, Issue 1, pp.91-105.

MCLEAN, John MSc ve ANDREW, Toby MSc(1999). "Commitment, Satisfaction, Stress and Control Among Social Services Managers and Social Workers in the UK", *Administration in Social Work*, 23:3-4, pp.93-117.

McSHANE, Steven L. ve GLINOW, Mary Ann Von(2010). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge and Practice for The Real World*, Fifth Edition, USA.: McGraw-Hill International.

MOORHEAD, Gregory ve GRIFFIN, Ricky W.(1992). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, Third Edition, USA.: Houghton Mifflin Company Boston Toronto.

ÖZGÜVEN, İbrahim Ethem(2003). *Endüstri Psikolojisi*, Ankara: Sistem Ofset.

PARRY-JONES, Beth; GRANT, Gordon; MCGRATH, Moray; CALDOCK, Kerry; RAMCHARAN, Paul ve RABINSON, Catherine A.(1998). "Stress and Job Satisfaction Among Social workers, Community Nurses, Community Psychiatric Nurses: Implications for the Care Management Model", *Health and Social Care in the Community*, 6(4), pp.271-85.

PASUPULETI, Sudershan; Allen, Reva I.; Lambert, Eric G.; ve CLUSE-TOLER, Terry(2009). "The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study", *Administration in Social Work*, 33:3, pp.319-339.

PAYNE, Roy(1999). *Stress At Work: A Conceptual Framework*. *Stress In Health Professional*, Jenny Firth -Cozens and Roy L.Payne(Eds.), *Stress In Health Professionals: Psychological and Organizational Causes and Interventions*, England: John Wiley & Sons, Ltd.

RIGGIO, Ronald E.(2014). "Endüstri ve Örgüt Psikolojine Giriş", *Altıncı Baskı, Çeviri Editörü: Belkis Özkara*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

ROBINSON, Kim(2013). "Voices From The Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK", *British Journal of Social Work*, March 4, pp.1-19.

PORTEOUS, Murray(1997). *Occupational Psychology*, Great Britain: Prentice Hall.

POWELL, Martine B.; GUADAGNO, Belinda L. ve CASSEMATIS, Peter(2013). "Workplace Stressors For Investigative Interviewers Of Child-Abuse Victims", *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 36, Iss 3, pp. 512 - 525.

SCHULTZ, Duane P. ve SCHULTZ, Sydney Ellen(1998). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, Seventh Edition, The United States of America: Prentice Hall.

SPECTOR, Paul E.(1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, Second Edition, The United State of America: John Wiley & Sons, Inc.

SULSKY, Lorne ve SMITH, Carilla(2005). "Work Stress", Canada: Thomson Wadsworth, Vicki Knight.

SURESH, R.S.; ANANTHARAMAN, R.N.; ANGUSAMY, Ajitha ve GANESAN, Jaya(2013). "Sources of Job Stress in Police Work in a Developing Country", *International Journal of Business and Management*, Vol.8, No.13, pp.102-110.

STOREY, Judith ve BILLINGHAM, Judith(2001). "Occupational stress and social work", *Social Work Education: The International Journal*, 20:6, pp.659-670.

THOMPSON, Neil; STRADLING, Steve; MURPHY, Michael ve O'NEILL, Paul(1996). "Stress and Organizational Culture", *British Association of Social Workers*, 26, pp.647-665.

TINAZ, Pınar(2013). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, 3. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.

YÜRÜR, Senay ve SARIKAYA, Muammer(2012). "The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey", *Administration in Social Work*, 36:5, pp.457-478.

ZHANG, Ruo Yong; LIU, Xin Mei; WANG, Hai Zhen ve SHEN, Li (2011). "Service Climate and Employee Service Performance: Exploring the Moderating Role Of Job Stress and Organizational Identification", *The Service Industries Journal*, 31:14, pp.2355-2372.

QUICK, James C. ve QUICK, Jonathan D.(1984). *Organizational Stress and Preventive Management*, The United States: McGraw-Hill Book Company.

WILLEMS, Emily Ann(2014). *Stress Among Social Work Professionals in Mental Health Care Settings*, Unpublished Postgraduate Thesis, SOPHIA: St. Catherine University and The University of St. Thomas, The Faculty of the School of Social Work, Master of Social Work Clinical Research Papers.
http://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1412&context=msw_papers (Erişim Tarihi:20/04/2015).

WILBERFORCE, M.; JACOBS, S.; CHALLIS, D.; MANTHORPE, J.; STEVENS, M.; JASPER, R.; FERNANDEZ, J., GLENDINNING, C.; JONES, K.; KNAPP, M.; MORAN, N.; ve NETTEN, A.(2012). "Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care", *British Journal of Social Work*, October, pp.1-19,
<http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2012/10/31/bjsw.bcs166.full.pdf+html> (Erişim Tarihi:20/07/2014).
<http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>, (Erişim Tarihi: 20/02/2015).
<http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm>, (Erişim Tarihi: 20/02/2015).