2017

YÜKSEKLİSANS TEZİ

Ayşe BAYINDIR KOÇAK



T.C.

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

BURSA İLİ ÖZEL EĞİTİM MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN UZMANLARIN İŞ STRESİ VE İŞ DOYUMLARININ İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayşe BAYINDIR KOÇAK

SOSYAL HİZMET PROGRAMI

Ankara, 2017

T.C
ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

BURSA İLİ ÖZEL EĞİTİM MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN UZMANLARIN İŞ STRESİ VE İŞ DOYUMLARININ İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AYŞE BAYINDIR KOÇAK

SOSYAL HİZMET PROGRAMI

Ankara, 2017

TEŞEKKÜR

Bazen ufak bir ışık size tamamen başka bir dünyanın kapılarını aralar.

Öncelikle Danışmanım olan bana yol gösteren, fikirlerini ve desteğini benden esirgemeyen değerli hocam Sayın Doç. Dr. Rıza GÖKLER'e

Çalışmamın araştırma sürecinde kıymetli vaktini bana ayırıp desteklerini esirgemeyen Sosyal Hizmet Uzmanı Sayın Sözer ÖZBEK'e

Değerli vaktini ayırarak çalışmamı sabırla okuyup önerilerini esirgemeyen Sayın Mahmut AYDIN'a

Yoğun çalışma temposunda dahi bana vakit ayırarak, yol gösteren kıymetli arkadaşım Sayın Uzm. Dr. Hüseyin Avni ÇÖL'e,

Çalışmada önerilerini ve İngilizce özetini çevirmede yardımlarını esirgemeyen kıymetli arkadaşım Sayın Emine SARIOĞLU ve eşi Mustafa SARIOĞLU'na,

Yüksek Lisans sürecim boyunca daima bana destek olan, sabır gösteren kıymetli eşim Uğur KOÇAK'a ve bu süre zarfında hayatından önemli zamanları çaldığım hayatıma değer katan biricik yavrum Muhammed Uğur KOÇAK'a,

Sonsuz Teşekkürler.

İyi ki varsınız.

Ayşe BAYINDIR KOÇAK

İÇİNDEKİLER

BEYAN i

TEŞEKKÜR ii

ÖZET iv

ABSTRACT v

1. GİRİŞ 1

2. GENEL BİLGİLER 5

2.1. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetleri 5

2.2. Özel eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetlerine İhtiyaca Sebep Olan Etmenler 7

2.3. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Gerektiren Bireyler 9

2.4. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri 13

2.4.1. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinin Amaçları 14

2.4.2. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Hizmet Veren Profesyoneller 14

2.5. Sosyal Hizmet ve Sosyal Hizmetin Amaçları 19

2.5.1. Engellilere Yönelik Sosyal Hizmet 21

2.5.2. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rolleri, Görevleri ve İşlevleri 22

2.6. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Hizmet Veren Profesyonellerin İş Stresleri ve İş Doyumları Sosyal Hizmet Açısından Neden Önemlidir? 23

2.7. İş Stresi ve İş Tatmini 25

2.7.1. İş Doyumu (Tatmini) Nedir? 27

2.7.2. İş Doyumu Kuramları 28

2.7.3. İş Doyumunu Belirleyen Faktörler 41

2.7.4. İş Doyumsuzluğu Çıktıları 51

2.7.5. İş Doyumunun Ölçümü 54

2.7.6. İş Doyumunun Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi 59

2.7.7 Stres Nedir? 60

2.7.8. İş Stresi 66

3.MATERYAL VE YÖNTEM 75

3.1.Araştırmanın Yöntemi 75

3.2. Araştırmanın Modeli 75

3.3. Evren ve Örneklem 75
3.4. Veri Toplama Araçları 76
3.5. Veri Toplama Süreci 79
3.6. Verilerin İşlenmesi ve Çözümlenmesi 80
3.7. Süre ve Olanaklar 80
4.BULGULAR 81
4.1. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Görev Yapan Uzman Profesyonellerin Sosyo-Demografik Değişkenlere İlişkin Bulguları 81
4.2. Araştırma Grubunun İş Doyumuna Yönelik Bulgular 83
4.2.1. Cinsiyet ve İş Doyumu 83
4.2.2. Medeni Durum ve İş Doyumu 84
4.2.3. Yaş ve İş Doyumu 85
4.2.4. Eğitim ve İş Doyumu 86
4.2.5. İş yerinde kıdem ve İş Doyumu 88
4.2.6. Meslek ve İş Doyumu 89
4.3. Araştırma Grubunun İş Stres Düzeylerine Yönelik Bulgular 90
4.3.1. Katılımcıların Stres Puan Dağılımları 90
4.3.2. Cinsiyet Ve Stres Düzeyi 90
4.3.3. Medeni Durum ve Stres Düzeyi 91
4.3.4. Eğitim Düzeyi Ve Stres Düzeyi 91
4.3.5. Meslek ve Stres Düzeyi 92
4.3.6. Yaş ve Stres Düzeyi 93
4.4. Araştırma Grubunun İş Doyum ve İş Stresleri Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bulgular 94
5.TARTIŞMA 97
5.1. İş Doyum Düzeylerine Etki Eden Faktörler 97
5.1.1. İş Doyumunun Cinsiyete Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular 97
5.1.2. İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular 99
5.1.3. İş Doyumunun Yaşa Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular 100
5.1.4. İş Doyumunun Eğitim Durumuna Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular 102
5.1.5. İş Doyumunun Kıdeme Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular 104
5.1.6. İş Doyumunun Mesleğe Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular 106
5.2. Stres Düzeylerine Etki Eden Faktörler 107
5.2.1. Katılımcıların Stres Puan Dağılımları 107

5.2.2. İş Stresinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular..... 108
5.2.3. İş Stresinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular 110
5.2.4. İş Stresinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular..... 111
5.2.5. İş Stresinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular 112
5.2.6. İş Stresinin Mesleğe Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular 114
5.3. Stres Puanları İle İş Doyumu Arasındaki İlişki..... 115
6. SONUÇLAR 118
6.1. Öneriler..... 121
7. KAYNAKLAR 125
8.EKLER..... 132
EK-1 Gönüllü Katılım Formu..... 132
EK-2 Sosyo-Demografik Anket Formu 133
EK-3 İş Stresi Ölçeği 134
EK-4 Minnesota İş Doyumu Ölçeği..... 137
EK-5 Özgeçmiş..... 139

ÖZET

Bursa İli Özel Eğitim Merkezlerinde Görev Yapan Uzmanların İş Stresi ve İş Doyumlarının İncelenmesi

Bu çalışma, özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde engellilere hizmet veren uzman profesyonellerin iş stres ve doyum düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Çalışma Bursa ilinde on özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde yapılmış, analizler çalışmaya gönüllü olarak katılan 150 uzman profesyonel üzerinden değerlendirilmiştir. Araştırmada, "İş Stresi" ve "Minnesota İş Doyum Ölçeği" kullanılmıştır.

Bursa ilinde 150 katılımcının % 63'ü Öğretmen, % 9'u Çocuk Gelişim Eğitmeni, % 13'ü Fizyoterapist, % 8'i Psikolog, % 7'si Sosyal Hizmet Uzmanı'dır.

Araştırmada; erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha düşük düzeylerde iş doyumu yaşadığı, eğitim düzeyi ön lisans ve lise mezunu olan katılımcıların genel doyum düzeylerinin lisans ve lisansüstü olan katılımcılara göre daha düşük olduğu, 1-5 yıl ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip çalışanların, 10-15 yıl arası kıdeme sahip olan bireylere göre daha düşük içsel doyum ve genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların % 55'nin stresli, % 45'inin ise yüksek stres puanına sahip olduğu, Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, fizyoterapist ve öğretmenlerin çocuk gelişim eğitmenlerine göre daha yüksek düzeyde stres yaşadıkları, uzman profesyonellerin stres puanları ile içsel doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde ($r=-0.196$, $p<0.05$), stres puanları ile dışsal doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde ($r=-0.202$, $p<0.05$), stres puanları ile genel doyum boyutu arasında ($r=-0.226$, $p<0.05$) anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Stres ölçeği ile iş doyumu ölçeğinin ilişkilerin tümünün anlamlı ve negatif yönde oldukları görülmüştür. İş doyumu ölçeğinin alt boyutlarının ise, kendi aralarında pozitif ve oldukça yüksek düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, İş Doyumu, Özel Eğitim, Sosyal Hizmet

ABSTRACT

The Investigation of the Job Stress and Job Satisfaction Levels of the Experts Working in Special Education Centers in Bursa

This study aims to investigate the job stress and job satisfaction levels of the professionals who work in the private special education and rehabilitation centers.

The current study was conducted in ten private special education and rehabilitation centers in Bursa, and 150 professional experts participated in the study on a voluntary basis. The data were collected through two main instruments; namely, "Work Stress Scale" and "Minnesota Job Satisfaction Scale".

150 the participants were from various districts of Bursa: 63% of them were teachers, 9% of them were child development experts, 13% of them were physiotherapists, 8% of them were psychologists, and the rest 7% were social service experts.

The study results showed that the job satisfaction levels of the female participants were less than those of the male participants. The participants who graduated from high school and associate degree programs were less satisfied with their jobs when compared to the participants with BA and MA degree. In addition, the participants with 1-10 years of experience were found to have lower scores on overall and intrinsic satisfaction as opposed to those with 10-15 years of experience.

The results also indicated that 55% of the participants were stressed at average level while 45% of them had high-level of stress. Social service experts, psychologists, physiotherapists, and teachers suffered from higher level of stress than child development experts. Thus, all the correlations between the stress scale and job satisfaction scales were found to be negative and significant from a statistical standpoint.

Key Words: Work Stress, Job Satisfaction, Special Education, Social Service

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

AAMR : Amerika Zihinsel Engelliler Derneği

IDEA : Özrü Olan Bireylerin Eğitim Yasası

DESÖP : Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Destek Özel Hizmetlerinin Verimliliğinin Araştırılması Projesi

MEB : T.C. Milli Eğitim Bakanlığı

MEGEP : T.C. Milli eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi

NAWS : Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği

RH : 1940 yılında Karl Landsteinerve Wiener tarafından bulunan ve alyuvarların üzerinde yer alan bir antijendir.

SHÇEK : Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu

TUİK : Türkiye İstatistik Kurumu

WHO : Dünya Sağlık Örgütü

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. Herzberg'in iki faktör kuramı (35). 33
Şekil 2.2. Alderfer'in Vig terisi (26)..... 34
Şekil 2.3. Lawler ve Porter'ın iş doyumu modeli (34). 39

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi 31
Tablo 4.2. Uzman profesyonellerin kişisel özellikleri 81
Tablo 4.3. Uzman profesyonellerin meslek ve çalışma hayatına ilişkin özellikleri .. 82
Tablo 4.4. İş doyumunun cinsiyete göre farklılaşması 84
Tablo 4.5. İş doyumunun medeni duruma göre farklılaşması 85
Tablo 4.6. İş doyumunun yaş gruplarına göre farklılaşması 86
Tablo 4.7. İş doyumunun eğitim düzeylerine göre farklılaşması 87
Tablo 4.8. İş doyumunun kıdeme göre farklılaşması 88
Tablo 4.9. İş doyumunun mesleğe göre farklılaşması 89
Tablo 4.10. Katılımcıların stres puanları 90
Tablo 4.11. İş stresinin cinsiyete göre farklılaşması 90
Tablo 4.12. İş stresinin medeni duruma göre farklılaşması 91
Tablo 4.13. İş stresinin eğitim düzeyine göre farklılaşması 92
Tablo 4.14. İş stresinin mesleğe göre farklılaşması 93
Tablo 4.15. İş stresinin yaş düzeyine göre farklılaşması 94
Tablo 4.16. İş stresi ve iş doyumu arasındaki ilişki 95

1. GİRİŞ

Dünya çapındaki engelli nüfusuna bakıldığında ciddi bir hizmet gereksiniminin olduğu görülmektedir. Dünya Engellilik Raporu'nda 2010 dünya nüfusu tahminlerine göre bir milyardan fazla insanın veya dünya nüfusunun yaklaşık yüzde 15'inin bir tür engellilik ile yaşadığı tahmin edilmektedir (1). Bu verilere göre engelli nüfus için verilen hizmetin çok büyük önem arz ettiği açıktır.

Son yıllarda engellilere hizmet alanında özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin sayısı artmış ve engellilere hizmet verme merkezleri olarak hızla gelişen ve genişleyen bir sektör haline gelmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı İstatistik verilerine göre 2013-2014 yıllarında 1950 olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi sayısı 2016-2017 yıllarında ise 2074'e yükselmiştir (2,3).

Sosyal hizmet dezavantajlı bireylerle dayanışma içerisinde olan bir meslektir. Mesleğinin her alanda olduğu gibi engellilik alanında da işlev ve rolleri vardır. Bu işlev ve rollerin en büyük amacı bireylerin iyilik halinin geliştirilmesidir. Engellilere her açıdan etkin ve en iyi hizmetin verilmesinin sağlanması, engelli bireyin iyilik hali gelişirken, ailesi ve toplumla daha kolay bütünleşmesini ve bu iyilik halinin de devamını korumayı kapsamaktadır. Sosyal hizmet insanların etkileşim noktalarını bilir ve bu etkileşim noktalarında olan ve olması muhtemel sorunları da irdeler. Şüphesiz engellilerin en çok etkileşimde olduğu yerler öncelikle ailesi, daha sonra onların gelişmesi ve normal hayatın şartlarına kendi kendine yetebilmesini sağlamak için oluşturulan merkezlerdir. Bu merkezlerde uzman profesyoneller engelli bireylerin hayatlarında aileleri kadar önemli olmaktadır. Profesyonellerin olumlu şartlarda çalışmaları, birinci derece kendilerinin ruhsal ve duygusal sağlığını etkilerken sonrasında ise hizmet verdiği engelli ve ailesini etkilemektedir.

Bu merkezlerde engellilere, çeşitli engel türleri olması nedeni ile sosyal hizmet uzmanları ile birlikte alanda uzman, farklı profesyonellerden (özel eğitim öğretmeni, sınıf öğretmeni, rehber öğretmen, dil ve konuşma terapisti, fizyoterapist, çocuk gelişim uzmanı, psikolog, iş-uğraşı terapisti, odyolog, genel eğitimde çalışan sınıf

öğretmenleri ve yardımcı öğretmenler) oluşan bir ekip tarafından hizmet sunulmaktadır.

Artan sanayileşme ve teknolojik gelişmeler ile birlikte geçmişten günümüze tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de iş stresi ve iş doyumu çalışanların iş hayatında yaşadığı önemli bir sorun haline gelmiştir. Böyle küresel düzeyde önemli bir sorunun çeşitli meslek gruplarında birçok araştırması yapılmış ve çeşitli önlemler alınmaya çalışılmıştır. Engellilere verilen hizmetin her açıdan eksiksiz sağlanması ve verimli olabilmesi için sosyal hizmet uzmanları ve diğer profesyonellerin olumlu şartlarda çalışmaları önemli görülmektedir. Çalışanlar tarafından dezavantajlı bir gruba yoğun emek harcanan bu merkezlerin, verdikleri hizmetin verimliliği ve kalitesi işlerinden mutlu olan, yüksek performans gösteren uzman profesyoneller ile gerçekleşebileceği düşünülmektedir. Bunun için merkezlerin fiziki ve sosyal kalitesinin yanında, hizmet veren profesyonellerin iş stres ve doyum düzeylerinin makul sınırlar içerisinde olması öngörülmektedir.

Sosyal hizmet bireylerin yaşamı içinde karşılaştığı ya da karşılaşması olası eşitsizlikleri, baskıları en az düzeye indirebilmek ve bireylerin, grupların, toplumların iyilik halini korumak, geliştirmek için çalışmalarını yürütür. Çalıştığı kurumda iş doyumsuzluğu ve yoğun iş stresi yaşayan profesyonellerin, kendi hayatında yaşayacağı olumsuz etkilerin yanında hizmet alan engelli bireyleri de olumsuz olarak etkileyebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Yüksek iş stresi ve yaşanılan doyumsuzluk duygusu profesyonellerin özel yaşamında yakın çevresine, hizmet verdiği engelli birey ve iş arkadaşlarına olumsuz davranış ve tutum olarak yansıyabileceği gibi, onlara gereken ilgiyi göstermesi, onlara nazik, içten davranması, güler yüz göstermesi de güçleşebilir.

Ülkemizde yapılan araştırmaların çeşitli meslek gruplarına ve özellikle engellilik üzerine çalışan ve hizmet veren profesyonellerin çeşitli spesifik alanlarına dair olması, özel özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarının çeşitli engellilik alanlarında hizmet vermesiyle birlikte, bu kurumlarda hizmet veren profesyonellerin tümüne uygulanmış bir araştırmanın olmaması; bu araştırmanın engellilere hizmet alanında çalışan profesyonellerin iş stresleri ve iş doyumları arasındaki ilişkinin tespitine ışık tutabilmesi, iş ve iş yaşamına dair olumsuz durumların tespit edilebilmesi, çeşitli önlemlerin alınabilmesi, olumsuz durumların ortadan kaldırılması

ve mesleki uygulamalara olumlu olarak yansıyarak profesyonellerin nitelikli ve kaliteli hizmet verebilmesini sağlamak açısından son derece önemlidir. Toplumun diğer gruplarına göre aldıkları hizmetlerdeki eksiklikler ve olumsuzluklar karşısında engelli bireyler daha savunmasız ve çaresiz kalabilmektedir.

Bu araştırma ile; yoğun iş yükü, ağır derecede fiziksel ve zihinsel engelli bireylerle çalışma, bedensel ve zihinsel yorgunluk gibi etkilere bağlı olarak bu merkezlerde görev yapan profesyonellerin iş streslerinin yüksek, iş doyumları düşük olabileceği düşünüldüğü için özel özel eğitim ve rehabilitasyon alanında sosyal hizmet uzmanları ve engellilere hizmet veren diğer profesyonellerin (özel eğitim öğretmeni, sınıf öğretmeni, rehber öğretmen, dil ve konuşma terapisti, fizyoterapist, çocuk gelişim uzmanı, psikolog, iş-uğraşı terapisti, odyolog, genel eğitimde çalışan sınıf öğretmenleri ve yardımcı öğretmenler) iş stres ve iş doyumlarını incelemek ve stres düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır.

Bu ana amaçlar doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

1. Katılımcıların iş doyumu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
2. Katılımcıların iş doyumu ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
3. Katılımcıların iş doyumu ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
4. Katılımcıların iş doyumu ile eğitimleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
5. Katılımcıların iş doyumu ile iş yerindeki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
6. Katılımcıların iş doyumu ile meslekleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
7. Katılımcıların iş stresi ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
8. Katılımcıların iş stresi ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
9. Katılımcıların iş stresi ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
10. Katılımcıların iş stresi ile meslekleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
11. Katılımcıların iş stresi ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

12. Katılımcıların iş stres düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. GENEL BİLGİLER

Bu bölümde; özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine ihtiyaca sebep olan etmenler, özel eğitim ve rehabilitasyon gerektiren bireyler, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin amaçları, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyoneller, sosyal hizmet mesleği, engellilere yönelik sosyal hizmet, engellilere yönelik sosyal hizmet müdahalesi, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde sosyal hizmet uzmanlarının rolleri, görevleri ve işlevleri, özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin iş stresleri ve iş doyumları sosyal hizmet açısından neden önemlidir, iş doyumu ve iş stresi konularından bahsedilecektir.

2.1. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetleri

İnsan ve insan yaşamı pek çok farklılıkları beraberinde taşır. Her insan gerek fiziksel özellikleri, gerek bireysel özellikleri ve gerekse yaşam tercihleri ile birbirinden farklıdır. Hatta ikiz kardeşler üzerinde yapılan araştırmalar bile bu tür kardeşlerin bile birbirinden farklı olduğunu göstermektedir. Genel olarak insanlar farklı özellikleri olsa bile toplumun yapısına uyum sağlayabiliyorlarsa, normal yaşamın gereklerini yerine getirebiliyorlarsa normal bir birey olarak kabul edilir ve günlük yaşamda zorlanmadan hayatını sürdürebilir. Sosyal hizmet mesleği toplumda farklı, incinebilir ve dezavantajlı gruplar ile çalışır. Toplumu ve dezavantajlı grupların birbirleri ile olan bağlarını güçlendirmeye çalışarak hassas dengeyi korumaya çalışırlar. Ancak bazı farklılıkları olan bireyler günlük yaşama ve topluma uyum sağlayabilmek için yardıma gereksinim duyarlar. Bu bireyler ruhsal olarak, zihinsel olarak, fiziksel olarak, kimi zaman algılamada ve kimi zamanda konuşmada farklılıklar gösterirler. Bu gibi farklılıklar gösteren bireyler için özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri hizmet vermektedir (8).

Özel eğitim farklı ihtiyaçları ve gereksinimleri olan bireylerin spesifik eğitim ve öğretim çalışmaları ile normal yaşama adapte olmalarını ve kendi kendilerine yeterli hale gelmelerini sağlayacak hizmetler olarak gündeme gelmektedir. Demirel (2005), özel eğitimi; "beden, zihin, duygusal ve sosyal gelişim özellikleri yönünden

normal çocukların gelişim özelliklerinden ayrılan çocukların eğitim ve öğretim işlerini kapsayan çalışmalar" olarak tanımlamaktadır (6).

Ünal (2012) ise özel eğitimi; "toplum içindeki rollerini gerçekleştiren, başkaları ile iyi ilişkiler kuran, işbirliği içinde çalışabilen, çevresine uyum sağlayabilen, üretici ve mutlu bir vatandaş olarak yetişmelerini, toplum içinde bağımsız yaşamaları ve kendi kendilerine yeterli bir duruma gelmelerine yönelik temel yaşam becerilerini geliştirmelerini, uygun eğitim programları ile özel yöntem ve araç-gereç kullanarak, eğitim ihtiyaçları, yeterlilikleri, ilgi ve yetenekleri doğrultusunda üst öğrenime, iş ve meslek alanlarına ve hayata hazırlanmalarını amaçlayan hizmetler" olarak tanımlamaktadır (7).

Özel eğitim hizmetleri normal yaşama uyum sağlamak için bireyi kendine yeterli düzeye getirmeyi amaçlamaktadır. Normal yaşamda her birey birbirinden farklıdır ve farklı ihtiyaçlara sahiptir. Buna rağmen günlük yaşamın gereklerini kendileri karşılayabilmektedir.

Ancak özel eğitime ihtiyacı olan bireyler farklılıkları nedeni ile günlük yaşamın gereklerini yerine getirememekte yada bir başkasının yardımına gereksinim duymaktadır. Bu bireyler günlük yaşamda, sosyal ilişkilerde, öz bakımda, öğrenmede, iletişim kurmada, akademik başarıda zorlanmaktadırlar. İşte bu noktada özel eğitim, bu gibi zorluk yaşayan bireyleri kendine yeterli hale getirmeyi amaçlamaktadır.

Rehabilitasyon, çeşitli nedenlerle günlük yaşamın gerektirdiği durumları karşılayamayan bireylerin, günlük yaşamda karşılaştığı zorlukları aşabilmesi ve kendi kendine yeterli duruma gelmesini sağlamak için mesleki profesyonellerce verilen hizmetler bütünü olarak görülmektedir.

Giresunlu ve Akıncı (2005)' e göre rehabilitasyon ; "doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle oluşan engeli ortadan kaldırmak veya engelliliğin etkilerini mümkün olan en az düzeye indirmek, engelliye yeniden fiziksel, zihinsel, psikolojik, ruhsal, sosyal, mesleki ve ekonomik yararlılık alanlarında başarabileceği en üst düzeyde yetenekler kazandırarak; evinde, işinde ve sosyal yaşamında kendine ve topluma yeterli olabilmesi ve engellinin toplum ile bütünleşebilmesi, ayrımcılığa karşı

tüm tedbirlerin alınması amacıyla verilen koruyucu, tıbbi, mesleki, eğitsel ve psiko-sosyal hizmetler bütünü" olarak tanımlarlar (8).

2005 yılında yürürlüğe giren engelliler kanunun 3. maddesinin k bendinde ise rehabilitasyon; "herhangi bir nedenle oluşan engelin etkilerini mümkün olan en az düzeye indirmeyi ve engellinin hayatını bağımsız bir şekilde sürdürebilmesini sağlamayı amaçlayan fiziksel, sosyal, zihinsel ve mesleki beceriler geliştirmeye yönelik hizmetler" olarak tanımlanmıştır (8).

Engelliler kanunun 3. maddesinin g bendinde "engeli olan çocuklara yönelik hizmetlerde çocuğun üstün yararının gözetilmesi esastır" denilmektedir (5). Ayrıca Dünya Sağlık Örgütü, engelliliğin sadece bir sağlık sorunu olmadığını bireyin bedensel özellikleri ile toplum arasındaki etkileşimi yansıtan karmaşık bir olgu olduğunu belirtmekte ve engellilerin karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelebilmeleri için çevresel ve sosyal müdahaleler gerektiğini vurgulanmaktadır (4).

Rehabilitasyon hizmetleri, bireyin günlük yaşamda kendine yeterli hale gelebilmesi için, fiziksel, ruhsal, eğitsel, sosyal, toplumsal ve mesleki özelliklerinin olabilecek en üst seviyeye çıkmasını sağlayan müdahale yöntemidir. Bu hizmette amaç, bireyin farklılığından dolayı günlük yaşamında oluşan sorunları azaltmak ve bireyi olabildiğince kendine yeterli hale getirerek bağımsız yaşayabilmesini sağlamaktır.

Bireylerin farklı durumlarından dolayı alacağı hizmetler kapsamlı ve profesyonel bir ekip tarafından yürütülmelidir. Zira bireylerin farklılık yaratan özellikleri gibi fiziksel, ruhsal ve sosyal alanda rehabilite eden hizmetler de çeşitlidir. Bireyin normal yaşama adaptasyonunu sağlayan ve kendi kendine yeterli hale gelecek her hizmet rehabilitasyonun bir parçasıdır.

2.2. Özel eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetlerine İhtiyaca Sebep Olan Etmenler

Her insan yaşamının her hangi bir döneminde, farklı sebeplerle günlük yaşamın gereklerine ve toplumun yapısına uyum sağlamakta zorlanacağı bir engele sahip olma riski ile karşı karşıyadır. Dünyamızda birçok risk bulunmaktadır ve bu riskler birey

daha dünyaya gelmeden anne karnında gelişebileceği gibi, doğumu sırasında ya da doğumundan sonra da gelişebilir.

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü Özel Eğitim Hizmetleri Tanıtım El Kitabı (2006), özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine ihtiyaca sebep olan etmenleri şu şekilde açıklamaktadır; doğum öncesi nedenler olarak;" aile soyunda var olan kalıtımsal hastalıklar, özellikle kalıtımsal hastalığı olan akrabalar arasındaki evlilikler, anne ve baba arasındaki kan ve Rh uyuşmazlığı, kromozomsal nedenler, annenin 18'in altında ya da 35'in üstünde bir yaşta hamile kalması sonucu doğumlar, hamilelik sırasında doktor tavsiyesi dışında ilaç kullanımı, hamilelik sırasında annenin sigara, alkol, uyuşturucu kullanması, hamilelik sırasında iyonize röntgen ışınlarına maruz kalma, hamilelik sırasında yetersiz beslenme, hamilelik sırasında ateşli, bulaşıcı hastalık geçirme, hamilelik sırasında kaza, aşırı stres, zehirlenme ve travmaya maruz kalma, hamilelik sırasında sağlık kontrollerinin ve yapılması gereken testlerin yaptırılmaması, hamile kalmadan önce ve hamilelik döneminde alınması gereken vitamin ve minerallerin eksikliği, çok sayıda ve sık hamile kalınması veya doğum yapılması, annede yüksek tansiyon, kalp hastalığı, şeker hastalığı gibi hastalıkların bulunması" olarak belirtmektedir. Doğum anına ilişkin ise; "doğumun sağlık kuruluşunda, sağlık elemanlarınca gerçekleştirilmemesi, doğumun beklenen süreden önce ve güç olması, bebeğin düşük doğum ağırlığı ile doğması, doğum esnasında bebeğin travmaya maruz kalması ve doğum esnasında bebeğin oksijensiz kalması" olarak belirtmektedir. Doğum sonrası için ise; "doğum sonrası bebeğin ağır ve ateşli hastalık geçirmesi, yeni doğan bebeğin sağlık kontrolünden geçirilmemesi ve gerekli testlerin yaptırılmaması, bebeğin aşılarının düzenli olarak yaptırılmaması, ağır doğum sarılığı, bebeğin yetersiz beslenmesi, ev, iş, trafik kazaları, zehirlenmeler, doğal afetler, ailenin ve çevrenin eğitimsizliği (cehalet), bireylerin ihmal ve istismar edilmesi" olarak belirtmektedir (9).

Doğum öncesi nedenler ya kalıtımsal olmakta ya da annenin hamileliği süresince çeşitli etkenlere maruz kalması neticesinde gelişmektedir. Bunların birçoğu için günümüzde önlem alınabilmektedir. Doğum anına ait nedenler için sağlık kuruluşları tercih edilmelidir. Doğum sonrası nedenler için mikro düzeyde bireyler eğitilebileceği gibi mezzo düzeyde aileler ve makro düzeyde toplum eğitilerek önlem alınması sağlanabilir.

2.3. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Gerektiren Bireyler

Çeşitli nedenlerle akranlarından bireysel özellikleri ve yeterlilikleri açısından ayrılan, normal eğitim programlarının da gereksinimlerini karşılamasında yeterli olmadığı ve bu gereksinimleri karşılaması için uygun eğitim programları, personel, cihaz ve materyale ihtiyaç duyan bireyleri ifade etmektedir. Özrü Olan Bireylerin Eğitim Yasası (IDEA) kapsamında özel gereksinimli çocuklar; "otizm, sağırlık, sağırlık- körlük, işitme bozukluğu, zihinsel gerilik, çoklu yetersizlik, diğer sağlık bozuklukları, ortopedik bozukluklar, duygusal rahatsızlık, özel öğrenme bozukluğu, konuşma ya da dil kullanma bozukluğu, travmatik beyin zedelenmesi, içinde körlüğünde yer aldığı görsel bozukluk" şeklinde açıklanmıştır (10).

Ayrıca günümüzde üstün zekâlı ve yetenekli çocuklarda özel eğitime gereksinimi olan grup içerisinde tanımlanmaktadır.

Otizm: T.C. Milli eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (2007)'de "Otizm genellikle erken çocukluk döneminde, bireyin eğitim başarımının (performansının) ve sosyal uyumunun, sözlü sözsüz iletişim boyutunda olumsuz ve ciddi biçimde etkilenmesi durumuna denir" olarak tanımlanmıştır (11). Bu tanımlara dayanarak otizmi; bireyin iletişimini, etkileşimini, öz bakımını, eğitimini ve sosyalleşmesini olumsuz yönde etkileyen bir yetersizlik olarak tanımlamak mümkündür.

İşitme Yetersizliği (Sağırlık): Yapısal olarak insanlar dünyaya gelmeleri ile beraber sesleri işitir, dünyalarını bu seslere göre şekillendirir, algıladıkları seslerin anlamlarını öğrenerek iletişim kurmaya başlar ve bu sayede sosyalleşerek toplumun bir parçası olurlar. Ancak çeşitli nedenler ile işitmenin gelişmemiş olması ya da kaybı bireyin uyumunda, sosyalleşmesinde, davranışlarında ve iletişiminde olumsuzluk yaşamasına sebep olur.

2006 yılında resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Millî Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliğinin "p bendi" işitme yetersizliği olan bireyi, "İşitme duyarlılığının kısmen veya tamamen kaybından dolayı konuşmayı edinmede, dili kullanma ve iletişimde yaşadığı güçlükler nedeniyle özel eğitim ve destek eğitim hizmetine ihtiyacı olan birey" olarak tanımlanmıştır (12).

Körlük (Görme Yetersizliği): T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü Özel Eğitim Hizmetleri Tanıtım El Kitabı (2006), görme engelliliğin eğitsel tanımını; "görme yetersizliğinden çok ağır derecede etkilenen, mutlaka kabartma alfabeye (braille) ya da konuşan kitapların kullanılmasına ihtiyaç duyan bireyler "kör"; büyütücü araçlar yardımıyla ya da büyük puntolu yazılı materyali okuyabilen bireyler "az gören" dir" olarak yapmıştır (9).

İnsanların öğrenme, izleme, bağımsız hareket etme, sosyal ve toplumsal becerilerde görme duyusunun önemi büyüktür. Görme yetersizliği bireyin çevreye, eğitime ve topluma uyumunu zorlaştıran, günlük yaşam becerilerini olumsuz etkileyen bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

Zihinsel Yetersizlik: Amerika Zihinsel Engelliler Derneği (AAMR) 2002 yılında AAMR (American Association on Mental Retardation) Referans Klavuzunda "Zekâ geriliği, zihinsel işlevde bulunma ve kavramsal, sosyal ve pratik uyumsal becerilerde kendini gösteren uyumsal davranışların her ikisinde anlamlı sınırlılıklar olarak karakterize edilen bir yetersizlik. Bu yetersizlik 18 yaşından önce başlar" tanımını yapmıştır. Bu tanımlar günümüzde halen kabul görmektedir (13).

Amerika Zihinsel Engelliler Derneğine göre (2002); zihinsel yetersizliğin, bireyin günlük yaşamında, öz bakımında, sağlığını korumada, iletişim kurmada, toplumsal uyumlulukta ve sosyal ilişkilerde sınırlılık getirdiğini sonucunu çıkarabiliriz. Bununla birlikte bu yetersizlik ve kısıtlamalarla birlikte yaşadığı sorunlarda başa çıkma yeteneğinin de sınırlı olması zihinsel yetersizliği olan bireyin özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine ihtiyacını ortaya koymaktadır (13).

Ortopedik Yetersizlik: Millî Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliğinin 2006 yılında resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren 4 Maddesinin t bendine göre ortopedik yetersizlik durumu; "Hastalıklar, kazalar ve genetik problemlere bağlı olarak kas, iskelet ve eklemlerin işlevlerini yerine getirememesi sonucunda meydana gelen hareket ile ilgili yetersizlikler nedeniyle özel eğitim ve destek eğitim hizmetine ihtiyacı olan birey" olarak tanımlamıştır (12).

Fiziksel olarak ortopedik engelli olma durumu bireyin günlük yaşamın gereklerini yerine getirmesini, öz bakımı yapabilmesini sınırlayabilir. Ayrıca bu

bireylerde olumsuz benlik algısı oluşma ihtimalini de göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Olumsuz benlik algısı bireyin sosyal ilişkilerinde problem yaşamasına ve toplumdan kendilerini soyutlamasına sebep olabilir.

Duygu/ Davranış Problemi (Uyum Güçlüğü): T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü Özel Eğitim Hizmetleri Tanıtım El Kitabı (2006)'da Duygu/Davranış Problemi "duygusal ve sosyal uyum güçlüğü" olarak iki şekilde tanımlanmıştır (9).

Duygusal uyum güçlüğü; "Sağlık durumu, zihinsel ve duyusal faktörlerle açıklanamayan; bireyin kendisi ve çevresiyle dengeli, doyurucu ilişki kurma ve sürdürmede güçlük çekme, genel bir mutsuzluk ve depresyon hâli, bireysel veya okul problemleriyle ilgili korku, tırnak yeme, parmak emme ve benzeri fiziksel belirtilerden bir veya birden fazlasının uzun süreli olarak ortaya çıkması nedeniyle eğitim performansının ve sosyal uyumunun olumsuz yönde etkilenmesi durumu" olarak, sosyal uyum güçlüğü ise; "Madde bağımlılığı, yetersiz beslenme, göç, suç işleme, suça yönelme, çalışma, ihmâl, istismar ve terk edilme gibi riskli hayat şartlarından dolayı bireyin eğitim performansının ve sosyal uyumunun olumsuz yönde etkilenmesi" olarak tanımlamıştır.

Özel Öğrenme Güçlüğü: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (2007)'ye göre öğrenme güçlüğü yaşayan çocukların "dinleme, düşünme, konuşma, okuma, yazma ya da matematik problemlerini çözme, anlama ya da yazılı ve sözlü dili kullanmadaki psikolojik aşamaların birinde ya da birkaçında yetersizliğin görüldüğü çocuklar" olarak tanımlamaktadır. Öğrenme güçlüğü yaşayan çocuklarda algısal, algısal-devimsel ve eşgüdüm problemleri, dikkat bozuklukları ve aşırı hareketlilik, düşünme ve bellek problemleri görüldüğünü ifade etmektedir (11).

Konuşma Ya Da Dil Kullanma Bozukluğu: Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü Özel Eğitim Hizmetleri Tanıtım El Kitabı (2006), dil ve konuşma güçlüğünü, "Sözel iletişimde farklı seviye ve biçimlerde ortaya çıkan aksaklıklar ve düzensizlikler nedeniyle dili kullanma, konuşmayı edinme ve iletişimdeki güçlüklerin, bireyin eğitim performansı ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkilemesi durumu" olarak tanımlamaktadır (9).

İnsanların sözlü iletişim için kullandıkları en etkin araç şüphesiz dil kullanımı ve konuşma becerisidir. Başkaları ile iletişim kurabilmek bireyin ihtiyaçlarını karşılamasını sağlaması kadar, ruhsal ve sosyal sağlığı açısından da büyük önem arz eder. İnsanlar iletişim için jestler, mimikler, beden dili ve konuşmak gibi çeşitli araçlar kullanırlar. İletişim için kullanılan en etkin araç ise dil ve konuşma becerisidir. Dil ve konuşma güçlüğü gösteren bireyler için kendini ifade etmenin, başkalarını anlamanın ne kadar zor olacağı görülmektedir.

Üstün Yetenekli Çocuklar: Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (2007)'ye göre, üstün zekâlı bireyleri "zekâ bölümü çeşitli ölçeklerde, sürekli olarak 130 ve daha yukarı olanlara denir" üstün yetenekli bireyleri ise "zekâ bölümü çeşitli ölçeklerde sürekli olarak 110 veya daha yukarı olup da güzel sanatlar, teknik ve benzeri alanlarda yaşıtlarından belirli oranlarda üstün olanlara denir" şeklinde tanımlamıştır (11).

Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü Özel Eğitim Hizmetleri Tanıtım El Kitabı (2006)'ya göre; "Üstün zekâlı ve üstün yeteneklilerin öğrenme yetenekleri, okullardaki genel eğitimin gerektirdiğinin çok üstündedir. Özellikle ilköğretim ve orta öğretim programları bu bireylerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmiş olmadığından ve bundan dolayı da yeteneklerinin tümünü kullanamadıklarından dolayı Üstün zekâlı ve Üstün yetenekli bireylerin, özel eğitim kapsamına alınarak, özel programlar ve özel yetişmiş personel tarafından eğitilmeleri gerekmektedir" vurgusu ile üstün zekâ ve üstün yetenekli bireylerinde bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir (9).

Özel eğitim ve rehabilitasyona ihtiyaç duyan bireyler tek bir engeli olabileceği gibi farklı engellere de aynı anda sahip olabilmektedirler. Özel eğitime olan ihtiyaçlar bireylerin bedensel, zihinsel, sosyal, duyusal yetersizliği olma, öğrenme ve davranış problemleri gösterme durumları olabileceği gibi üstün ve özel yetenekli bireyleri de kapsamaktadır.

2.4. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri

Özel eğitim; Milli Eğitim Bakanlığı 573 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve Özel Eğitim Yönetmeliğinde, "özel eğitim gerektiren bireylerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için özel olarak yetişmiş personel, geliştirilmiş eğitim programları ve yöntemleri ile onları engel ve özelliklerine uygun ortamlarda resmi ya da tüzel kurumlarca sürdürülen eğitim" olarak tanımlanır (12). Ataman (2003) ise özel eğitimi, "çoğunluktan farklı ve özel gereksinimli çocuklara sunulan, üstün özellikleri olanları yetenekleri doğrultusunda kapasitelerinin en üst düzeye çıkmasını sağlayan, yetersizliği engele dönüştürmeyi önleyen, engelli bireyi kendine yeterli hale getirerek topluma kaynaşmasını ve bağımsız üretici bireyler olmasını destekleyecek becerilerle donatacak eğitim" olarak tanımlamaktadır (14).

Bu tanımlar doğrultusunda özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarını; fiziksel, zihinsel, duygusal, sosyal, ruhsal, işitme, konuşma ve görme gibi engelleri nedeniyle farklı özellik ve ihtiyacı olan bireylerin toplum içinde bağımsız yaşayabilmeleri ve normal yaşamın gereklerini yerine getirebilmeleri için uygun eğitim programları ile özel yöntem, personel ve materyal kullanarak engelli bireylerin yeterliliklerini, ilgi ve yetenekleri doğrultusunda üst öğrenim, iş ve meslek alanlarına ve hayata hazırlanmalarını sağlamak amacıyla milli eğitim bakanlığının belirlediği eğitim programları çerçevesinde gerçek veya tüzel kişilerce açılan merkezler olarak tanımlanabiliriz (14,15). Birçok farklı engelli grubu bu hizmet ağından yararlanma imkânı ve fırsatı bulabilmektedir. Bu alanda hizmet, eğitim görmüş profesyonellerce yürütülmektedir. Kurumlardaki bireylerin eğitim ve rehabilitasyonu; sosyal hizmet uzmanı, psikolog, psikolojik danışman, fizyoterapist, özel eğitim uzmanı, çocuk gelişimi ve eğitimi uzmanı, konuşma terapisti, el sanatları ve uğraşı terapisti, özel eğitim sınıf öğretmeni gibi profesyonellerden oluşan ekip tarafından, ekip çalışması ilkelerine uygun olarak yürütülmektedir. Ayrıca doktor ve hemşire gibi sağlık elemanları, üniversitelerden akademisyenler ile çeşitli kurumlarda görev yapan meslek elemanlarının desteği, görüşü ve gerektiğinde gönüllü olarak katkıları alınmaktadır. Yardımcı personel olarak çocuk eğiticisi, sekreter, şoför, teknik eleman ve hizmetli olmak üzere çeşitli personel çalışmaktadır (15).

Özel eğitim ve rehabilitasyona merkezlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanları engelli bireyleri güçlendirmenin yanında, engellilerin aldığı hizmetin niteliğini,

kalitesini etkiyen etmenleri de göz önünde bulundurmalıdır. Mikro düzeyde engellilere hizmet verirken, hizmet veren profesyonellerin sorunlarının tespitini yaparak hizmet etmede etkinliğinin artırılması ve dolayısı ile bu hizmetlerin verimli olarak engelli bireylere sunulması önemlidir.

2.4.1. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinin Amaçları

2012 yılında resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetmeliğinin 5. Maddesinde özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin amaçları şu şekilde tanımlanmıştır; "Destek eğitim programları ile özel yöntem, personel ve araç-gereç kullanarak ilgileri, ihtiyaçları, yetenek ve yeterlilikleri doğrultusunda üst öğrenime, iş ve meslek alanlarına ve hayata hazırlanmalarını, bireylerin sosyal düzlem içindeki rollerini gerçekleştiren, başkaları ile iyi ilişkiler kurabilen, iş birliği içinde çalışabilen ve çevresine uyum sağlayabilen üretici bir vatandaş olarak yetişmelerini, dil-konuşma gelişim güçlüğü ile zihinsel, fiziksel, duyusal, sosyal, duygusal ve davranış problemleri olan özel eğitim ihtiyaç duyan bireylerin engellilik durumlarının ortadan kaldırılması veya etkilerinin en düşük seviyeye indirilerek yeteneklerinin en üst seviyeye çıkarılması ve bu sayede topluma uyumlu hale getirilmesi, temel öz bakım becerilerinin ve bağımsız yaşam becerilerinin geliştirilmesini, sağlamak için eğitim çalışmaları yapmaktır" tanımlanmıştır (15).

Bu tanım ışığında, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin temel amacı, özel yöntem, araç-gereç ve personel kullanarak özel eğitime gereksinimi olan bireylerde, bu gereksinime neden olan etkileri ortadan kaldırarak veya etkilerinin hafifletilmesi yolu ile topluma uyum sağlamalarını, toplum içinde üzerlerine düşen rolleri gerçekleştirebilmelerini, iş ve meslek hayatına atılabilmelerini sağlamak olarak açıklayabiliriz (15).

2.4.2. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Hizmet Veren Profesyoneller

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Destek Özel Hizmetlerinin Verimliliğinin Araştırılması Projesinde (2013), "özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetleri, alanında özel olarak yetişmiş

profesyonellerin sunduğu bir hizmettir. Engelli öğrencilerin tanılanması, yerleştirilmesi ve eğitim sürecinde farklı disiplinlerden pek çok uzman profesyonel görev almaktadır ve profesyoneller engelli öğrencilere ve ailelerine farklı yoğunluklarda çeşitli hizmetler sunmaktadırlar. Bu uzman profesyonellerin bazıları engelli öğrencilere doğrudan hizmet sunarken, bazıları tanılama sürecinde görev almakta, bazıları ise dolaylı olarak hizmet sunmaktadırlar" şeklinde özel eğitim alanında hizmet veren uzman profesyoneller oldukça geniş sayılacak bir açıklama yapılmıştır (16).

Özel eğitim öğretmeni (zihin, işitme, görme engelliler öğretmenleri): Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Destek Özel Hizmetlerinin Verimliliğinin Araştırılması Projesinde (2013), Özel eğitim öğretmenlerini ve görevlerini; "engelli öğrencilere öğretim ve diğer destek hizmetleri sağlayan, özel eğitim alanında sahip olunması gereken mesleki bilgi ve uygulama deneyiminin yanı sıra, genel eğitim programlarının içeriği hakkında da bilgi sahibi olan elemanlar olarak" olarak tanımlanmışlardır.

Özel eğitim öğretmenleri diğer mesleklerde olduğu gibi, üniversitelerin özel eğitim alanından mezun olmuş eğitmenlerdir. DESÖP (2013), Özel eğitim öğretmenlerinin görev ve sorumluluklarını "normal eğitim tekniklerinin dışında, özel ilgi ve eğitim yöntemlerini uygulayarak özel eğitime ihtiyaç duyan bireyleri kendi potansiyellerini en iyi şekilde yakalamasını sağlamak için çalışırlar. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde bulunan ve müracaat eden engelli bireylerle ilgili değerlendirmeler yapar, onları izler, mevcut performans düzeylerini belirler, buna uygun bireysel, grup ve ev eğitim programları hazırlar. Bu programları geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını denetlemek de özel eğitim öğretmenlerinin görevleri arasındadır" şeklinde açıklamaktadır (16).

Dil ve Konuşma Terapisti/ Patoloğu: Nisan 2011 tarih ve 6225 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 9 maddesi (d) bendi ile yasal zeminde sağlık meslek mensubu olarak tanımlanmıştır. Bu yasaya göre; "d) Dil ve konuşma terapisti; dil ve konuşma terapisi alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokullardan mezun veya diğer lisans eğitimleri üzerine dil ve konuşma terapisi alanında yüksek lisans veya doktora yapan, bireylerin ses, konuşma ve dil bozukluklarının önlenmesi için çalışmalar yapan ve ilgili uzman

tabip tarafından teşhisi konulmuş yutkunma, dil ve konuşma bozukluklarının rehabilitasyonunu sağlayan sağlık meslek mensubudur" tanımı yapılmıştır (17).

Bu tanıma dayanarak Dil ve konuşma terapistleri, bireylerin kendini ifade etmesini engelleyen bir dil ve konuşma bozukluğu olduğunda bunun hekim tarafından tanılanması, değerlendirilmesi, tedavi edilmesi ile ilgili olarak, çeşitli teknik ve materyal kullanarak konuşma ve dil bozukluğunu düzeltmeye ya da bireyin kısıtlılığını azaltarak kendini ifade edecek duruma gelmeleri için çaba gösterdikleri sonucunu çıkartabiliriz (17).

Sınıf Öğretmeni: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Destek Özel Hizmetlerinin Verimliliğinin Araştırılması Projesinde, sınıf öğretmenini, "Kaynaştırma uygulamalarıyla engelli öğrencinin eğitim gereksinimlerini karşılamada en temel rolü üstlenen meslek elemanlarıdır. Engelli öğrenciler tanılanmadan önce öğrenme ve davranış sorunlarıyla ilgili öğrencinin yaşadığı bu sorunlara çözüm bulmak için diğer öğretmenlerin ve uzmanların dikkatini bu öğrenciye çekecek olan ilk kişi" olarak tanımlamıştır (16).

Rehber Öğretmen: 2001 yılında resmi gazetede yayınlanan ve 2009'da ek ve değişiklikler yapılan Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliğinin 4 maddesinin (i) bendinde göre " i) Rehber Öğretmen (Psikolojik Danışman): Eğitim-Öğretim kurumlarındaki rehberlik ve psikolojik danışma servisleri ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde öğrencilere rehberlik ve psikolojik danışma hizmeti veren, üniversitelerin psikolojik danışma ve rehberlik ile eğitimde psikolojik hizmetler alanında lisans eğitimi almış personel" olarak tanımlanmıştır (18).

Fizyoterapist: Nisan 2011 tarih ve 6225 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 9 maddesi (b) bendine göre "Fizyoterapist; fizyoterapi alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokullardan mezun sağlık meslek çalışanıdır. Fizyoterapist, hastalık durumları dışında, kişilerin fiziksel aktivitelerini düzenlemek ve hareket kabiliyetlerini arttırmak için mesleğiyle ilgili ölçüm ve testleri yaparak kanıta dayalı koruyucu ve geliştirici protokolleri belirler, planlar ve uygular. Hastalık durumlarında ise fiziksel tıp ve rehabilitasyon uzmanı tabibin veya uzmanlık eğitimleri sırasında fiziksel tıp ve

rehabilitasyon rotasyonu yapmış veya uzmanlık sonrasında ilgili dalın rotasyon süresi kadar fiziksel tıp ve rehabilitasyon eğitimi almış uzman tabiplerin kendi uzmanlık alanları ile ilgili teşhisine ve tedavi için yönlendirmesine bağlı olarak hastaların hareket ve fiziksel fonksiyon bozukluklarının ortadan kaldırılması veya iyileştirilmesi amacıyla gerekli uygulamaları yapar. Hastaların tedavisi yönünden rehabilitasyon ekibinin diğer üyeleri ile işbirliği içinde çalışır ve tedavinin gidişi hakkında ilgili uzman tabibe bilgi verir." tanımını yapmıştır (17).

Bu tanımlar ışığında, Fizyoterapistler özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde uzman doktorun tanısı sonrası bireylerin yaşam kalitesini etkileyen kısıtlılıkları, mesleğine özgü fizik tedavi ve tıbbi egzersizleri uygulayarak, mevcut kısıtlılığı ortadan kaldırarak ya da etkilerini azaltarak bireyin bağımsız yaşama adapte etmek için çaba gösterdiği sonucuna varabiliriz (17).

Çocuk Gelişim Uzmanı: Çocuk Gelişim ve Uzmanları Derneğine (2003) göre; çocuk Gelişimcisini, "Çocuk gelişimi alanında eğitim veren fakülte ve yüksekokullardan sağlık lisansiyeri olarak mezun olan; çocukların sağlıklı bir ortamda yaşayabilmelerinin sağlanması ve yaşam kalitelerinin artırılabilmesi için; doğumdan itibaren ergenlik dönemi sonuna kadar zihinsel, dil, motor, öz bakım, sosyal ve duygusal gelişim alanlarında, çocuğu gelişimsel açıdan değerlendirerek, çocuk sağlığı izleminde rol alan, destekleyici, gelişimsel programlar ile çocuğa, aileye, profesyonellere ve topluma hizmet sunan, sağlık hizmetlerinde çalışan meslek mensubu" olarak tanımlamıştır (19).

Sosyal Hizmet Uzmanı: Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS), Sosyal Hizmet Uzmanını, "Müracaatçılar (bireyler, aileler, gruplar, topluluklar, örgütler veya genel olarak toplum) için sosyal hizmet sağlamak üzere bilgi ve becerilerini kullanan, eğitim seviyeleri lisans veya yüksek lisans olan sosyal hizmet bölümünü programlarından mezun kişilerdir. Sosyal hizmet uzmanları insanların problem çözme yeteneklerini geliştirmek ve gerekli kaynakları elde etmelerine; bireyler, insanlar ve onların çevreleri arasındaki ilişkiyi kolaylaştırmaya yardım ederler ve örgütlerin insanlara karşı sorumlu olmalarını ve sosyal politikaları etkilemelerini sağlamaya çaba harcarlar" olarak açıklamıştır (20).

Sosyal hizmet uzmanları özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki bireylerin çevresel koşullarını inceleyip belirleyerek hizmetlerin etkinliğini artırırlar. Özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine ihtiyaç duyan bireylerin çevresinde ve toplumda devam eden bir yaşamları vardır. Bu yaşamlarında kısıtlılıklarının, gereksinimlerinin neler olduğunu, bunların yaşamını nasıl etkilediğini belirleyerek çözüm yolları arar ve gerekli temaslarda bulunurlar. Bu nedenle engelli bireye hizmet veren profesyonellerin hizmet etmede yaşadığı sorunların tespiti hem profesyonellere olumlu çalışma şartlarını hem de engelli bireylerin etkin hizmet alımını sağlanması açısından önem arz etmektedir.

Psikolog/okul psikoloğu: 2001 yılında resmi gazetede yayınlanan ve 2009'da ek ve değişiklikler yapılan Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliğinin 4 maddesinin (ı) bendinde, "l) Psikolog: Üniversitelerin psikoloji alanında lisans eğitimi almış rehberlik ve araştırma merkezlerinde atipik ve uyum güçlüğü olan çocuklara tanılama ve terapi hizmetleri veren personel" olarak tanımlanmıştır (18).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Destek Özel Hizmetlerinin Verimliliğinin Araştırılması Projesine (2013) göre, okul psikoloğunun görevlerini ", özel eğitim sürecinde engelli öğrenciye ve ailesine çeşitli hizmetler sağlarlar. Çocuğa ve aileye ilişkin değerlendirme sürecinde hem çocuğun değerlendirilmesi konusunda hem de ailenin psikolojik gereksinimlerinin tespit edilmesinde kullanılan zekâ testlerinin kullanımı konusunda gerekli donanıma ve lisansa sahip olan bireylerdir. Engelli çocukların güçlü ve zayıf yönlerinin tespit edilmesi, özellikle sosyal ve duygusal ihtiyaçlarına dayalı eğitimler, uygulanacak müdahale yöntemlerine ve terapilerin belirlenmesine kadar pek çok süreçte yol gösterici olmaktadırlar (Friend, 2011)" olarak açıklamıştır (16). Psikologlar özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine önemli katkı sunarlar. Hem bireyin hizmete uyumunu sağlayarak bir yandan da topluma oryantasyonunu artırırlar.

İş-Uğraşı Terapisti: Nisan 2011 tarih ve 6225 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 9 maddesi (s) bendi, İş ve uğraşı terapistini "iş ve uğraşı terapisi alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokullardan mezun, sağlıklı kişilerde mesleği ile ilgili ölçüm ve testleri yaparak, mesleği ile ilgili koruyucu ve geliştirici programları planlayan ve uygulayan;

hasta kişiler için uzman tabibin teşhisine bağlı olarak bireylerin günlük yaşam, iş ve üretkenlik, boş zaman aktivitelerine katılımını artırmak, sağlık durumlarını iyileştirmek, özürlülüğü önlemek ve çevreyi düzenleyerek katılımı artırmak için gerekli iş ve uğraşı terapisi yöntemlerini uygulayan sağlık meslek mensubu" olarak tanımlamıştır (17).

İş ve uğraşı terapistleri, bireyin yaşamını kolaylaştırıcı becerilerin kazandırılması kadar, bu becerilere destek olacak araçları ve teknikleri de bireyin kullanmasını sağlarlar. Gerektiğinde bireyin bu becerileri kazanabilmesini sağlamak için çevrenin ve ailenin de katılımını sağlarlar. Bireyin gelişimini önleyecek engelleri de tespit ederek bunları nasıl çözebilecekleri hakkında gerek bireylere gerekse ailelere yol gösterirler (17).

Odyolog: Nisan 2011 tarih ve 6225 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 9 maddesi (c) bendine göre "Odyolog; odyoloji alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokullardan mezun veya diğer lisans eğitimleri üzerine odyoloji yüksek lisansı veya doktorası yapan, sağlıklı bireylerde işitme ve denge kontrolleri ile işitme bozukluklarının önlenmesi için çalışmalar yapan ve ilgili uzman tabibin teşhis veya tedavi için yönlendirmesine bağlı olarak işitme, denge bozukluklarını tespit eden, rehabilite eden ve bu amaçlarla kullanılan cihazları belirleyen sağlık meslek mensubu" olarak tanımlamıştır (17).

Özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde farklı engellere sahip olan bireylerin ihtiyaç duydukları farklı hizmetler olması nedeni ile uzun süren ve sabır gerektiren bir alandır. Özel eğitimin sağlanması ve aynı zamanda bireylerin rehabilitasyon süreçleri hizmet veren profesyonellerin ekip olarak yürütebilmesi ile gerçekleştirilebilir. Özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde bir çok farklı disiplinden farklı meslek grupları çalıştığı görülmektedir (17).

2.5. Sosyal Hizmet ve Sosyal Hizmetin Amaçları

Zastrow (2015), sosyal hizmeti ve sosyal hizmet uzmanlarının görevlerini; "Sosyal hizmet insanları güçlendirmek, bireylerin, ailelerin, grupların, kuruluşların, kişisel, kişilerarası, sosyoekonomik, siyasi, alandaki güç ve etkilerini, onların

koşullarını iyileştirerek araştırmalarına yardımcı olma sürecidir. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların çevrelerini tanıyarak, tercihler yaparak, onların tercihleri için sorumluluk alarak kapasitelerini artırmaya, organizasyon ve aktif destek yoluyla yaşam koşullarına etkide bulunmaya çalışır" olarak açıklamıştır (20). Duyan (2012) ise sosyal hizmeti; "en temelde sosyal hizmet, insanların sosyal çevrelerinde işlevsel olabilmeleri için yardım etmeyi amaçlayan bir meslek" olarak açıklamıştır (21).

Sosyal hizmet ırkı, cinsiyeti, cinsel tercihi, siyasi görüşü, yaşam tarzı, farklılığı, mesleği ne olursa olsun odağında insanın olduğu ve insanlara yardım etmek için çaba harcayan, insanlığa adanmış bir meslektir. Farklılıkları ne olursa olsun toplum içinde dezavantajlı, incinebilir konumda olan bireyleri güçlendirerek kendi hayatlarına hâkim kılmayı öncelikli hedef görmüş ve çıkışından günümüze kadar sosyal adaleti sağlamak için çaba sarf etmiştir. Sosyal hizmet mesleği var olan sorunlar ile birlikte var olması muhtemel sorunları da inceleyerek dünyanın insan yaşamı için yaşanabilir olması için çalışmalar gerçekleştirmektedir (21,20).

Zastrow (2015), Sosyal Hizmet uygulamasının amaçlarını 5 başlık altında şöyle incelemiştir. "Problem çözme sürecini etkinleştirmek, baş etmek ve insanların gelişimsel kapasitesini artırmak; "Çevresi içinde insan" kavramını kullanmak bağlamında bu düzeyde sosyal hizmet uygulamasının odağı "insandır". Bu odakta bir sosyal hizmet uzmanı esas olarak *kolaylaştırıcı* görevi görür. Bu rolde uzman bir danışmanın, öğretmenin, bakım vericinin (yani kendi sorunlarını tam olarak çözmeyen ve kendi gereksinimlerini karşılayamayanlara destek hizmeti sağlama) ve belli davranışları değiştiren kişinin tüm aktivitelerini üstleniyor olabilir. İnsanları kendilerine kaynak, hizmet ve fırsat sağlayan sistemlerle ilişkilendirmek; Çevresi içinde insan kavramını kullanarak sosyal hizmet uygulamasının bu düzeydeki odağı insanlar ve iletişim kurdukları sistem arasındaki ilişkidir. Bu hedefte sosyal hizmet uzmanı *arabulucu* görevi görür. İnsanlara kaynak ve hizmet sağlayan sistemlerin insancıl çalışmaları ve etkinliğini özendirmek; "Çevresi içinde insan" kavramını kullanarak sosyal hizmet uygulamasının odağı, bu düzeyde, insanların iletişim içinde olduğu sistemlerdir. Bu düzeyde bir uzmanın yerine getirebileceği rollerden birisi *savunucu* rolüdür. Sosyal politikaları geliştirmek ve iyileştirmek; Uzmanlar yeni konum ve politikaları uyarlama yollarını araştırır, geliştirici ve uygun olmayanların veya verimsiz olanların elenmesini önerir. Bu planlama ve politika geliştirme

sürecinde sosyal hizmet uzmanları bir aktivist rolü alabilir ve savunuculuk yapabilir. İnsan ve toplum refahını özendirmek, Sosyal hizmet mesleği tüm insanoğlunun refahını yükseltmek ve topluluk refahını özendirmek için uygulanır. Sosyal hizmet özellikle yoksulluğu, baskıyı ve diğer sosyal adaletsizlik biçimlerini en alt düzeye indirmek için uygulanır" (20).

Sosyal hizmetin bütün amaçları insan farklılıklarının tamamını kapsar. İnsanların sorunlarına "çevresi içinde birey" kavramı ile kendisinden ya da çevresinden kaynaklanan tüm sınırlamaların kaynağını belirlemek, en aza indirmek ya da bunları tamamen yok etmek için çalışır. Bunun için sosyal hizmet uzmanları bireylerin ihtiyaçlarına yönelik kaynakları tespit etmek, bu kaynaklara bireylerin ulaşmasını kolaylaştırmak, yeni kaynakların oluşturulmasına öncülük etmek ve bu kaynakların verimli ve etkin çalışmasını sağlamak için çalışırlar. Sosyal hizmet uzmanları bireyleri kendi hayatlarına hâkim kılmaya ve kendi hayatlarının kontrolünü almaya teşvik eder. Odağında insan olan bir meslek sadece bireylerle değil, gruplarla ve toplumlarla da ilgilenir. En küçük etki alanı olan bireyden başlayarak, grup ve toplumların da yaşam kalitelerini artırmak, ihtiyaçlarını tespit etmek, sorunlarına çözüm üretmek ve güçlendirmek için çaba gösterirler (21,20).

2.5.1. Engellilere Yönelik Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet uzmanları temel aldıkları insan hakları ve sosyal adalet perspektifinde üstlendikleri rol ve işlevlerin bir gereği olarak, engelli bireylerin ihtiyaçlarını tanımlamak ve engellilerin yaşadığı sorunlara önlem almak, hizmet üretmek, engellilere verilen hizmeti desteklemek, nitelikli hizmet almalarını ve hizmet kalitesinin artırılabilmesini sağlamak için araştırma yapmak ve çözüm üretmek durumundadırlar.

Engellilik alanını sadece bireye özgü kabul etmek ve engelli bireye doğrudan çalışma yapmak çevresi içinde birey kavramından uzaklaşmak olacaktır. Çünkü insan sosyal bir varlıktır ve ihtiyacı, gereksinimi ne olursa olsun tek başına değil bir sistemin içinde var olmaktadır. Engelli bireyler bir ailenin, bir grubun, sosyal bir çevrenin ve en önemlisi toplumun bir parçasıdır. Bu nedenle engellilerle sosyal hizmet uzmanları çalışmalarını birçok yönde yapmalarını gerektirmektedir.

Engelliler, sosyal hizmet uzmanlarının müdahalede bulundukları toplumun dezavantajlı ve incinebilir gruplarından biridir. Duyan (2012), sosyal hizmetin temel amacını "her türlü etik araçları mümkün olduğu ölçüde kullanmak suretiyle, gereksinim içindeki insanlara yardım etmek" olduğunu belirmiştir. Bu alanda, "engelli bireyin bütüncül olarak ele alınıp psiko-sosyal ve fizyolojik sağlığının geliştirilmesi ve bireyin iyilik halinin artırılması sosyal hizmetin temel amacıdır" (21).

Pinnus ve Minahan (1973), sosyal hizmetin; "insanların sorun çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini artırmak; insanlara kaynak, hizmet ve olanak sağlayan sistemlerle müracaatçılarını bağlantılandırmak; sistemlerin etkili ve insancıl olarak işlev görmesini sağlamak ve sosyal politikaların gelişimi ve ilerlemesi için katkıda bulunmak olmak üzere dört temel amacı" olduğunu vurgulamışlardır (21).

Sheafor ve Horesji (2003), sosyal hizmet uygulamasının dört amacına vurgu yaparken; "birey, aile, grup, örgüt ve toplulukların işlevselliklerinin sağlanması, onarılması, korunması ve geliştirilmesi işlerinde başarılı olmak, stresi önlemek veya hafifletmek ve kaynakları kullanmada müracaatçılara yardımcı olmaktan" bahsetmektedir (21).

Sosyal hizmet uzmanları bu amaç doğrultusunda çalışmalarını engelli bireye yöneltirken onun hizmet almasında karşılaşabilecekleri sorunları tespit edebilmeli, bu sorunları minimum düzeye indirebilmeli ve hizmet veren profesyonellerin de verdikleri hizmetin niteliğini artıracak mikro, mezzo ve makro düzeyde çalışmalar yaparak bu profesyonellerin de işlerinde stressiz, memnun ve başarılı olmalarına yardımcı olmalıdır.

2.5.2. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rolleri, Görevleri ve İşlevleri

DESÖP (2013), Sosyal hizmet uzmanlarının özel eğitim ve rehabiltasyon alanındaki konumunu; "aileye yönelik bilgilendirici ve yönlendirici rolü ile özel eğitim ekibi içerisinde önemli bir yere sahiptirler. Engelli öğrenciye ve ailesine, yararlanacağı hizmetler, yasal hakları, sahip oldukları toplumsal kaynakları ve bu kaynakları nasıl kullanacakları konusunda yol gösterirler" olarak belirtmektedir (16).

Sosyal hizmet uzmanları bireyi tıbbi anlamda desteklemenin yanında, sosyal, mesleki, psikolojik ve ekonomik anlamda da desteklemenin önemli olduğunu bilirler. Engelli bireyi bütün olarak ele alarak mikro, mezzo ve makro düzeyde haklara ulaşabilirliklerini artırarak güçlenmelerini sağlayabilirler. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri, sosyal hizmet uzmanları farklı meslek gruplarıyla bir arada çalışmasının gerekli olduğu bir hizmet alanıdır. Bunun en büyük nedeni ise özel eğitime ihtiyacı olan bireylerin birden fazla gereksinime ihtiyaç duymalarıdır.

2.6. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Hizmet Veren Profesyonellerin İş Stresleri ve İş Doyumları Sosyal Hizmet Açısından Neden Önemlidir?

Özel eğitim ve rehabilitasyon alanı bir ekip işidir. Bu ekip içerisinde özel eğitim öğretmeni (zihin, işitme, görme engelliler öğretmenleri), sınıf öğretmeni, okul öncesi öğretmeni ve rehber öğretmen, dil ve konuşma terapisti, fizyoterapist, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, iş-uğraşı terapisti, odyolog, hemşire ve diğer çalışanlar yer alır. Bu merkezlerde engellilere sosyal desteği de bu ekip sağlamaktadır. Bu nedenle özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde engellilere hizmet veren profesyonellerin etkin biçimde çalışabilmeleri, iş doyumlarının yüksek, iş streslerinin ise makul düzeyde olmasına bağlı olacaktır.

İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları (2010) yayınında "sosyal hizmet kurumlarında çalışan tüm personelin görevlerine bakmaksızın, işlerindeki görevlere etkili başlama, yüksek kalitede süpervizyon, yönetilebilir vaka yükü, sürekli gelişim olanaklarına sahip olma hakkı vardır" demektedir. Ayrıca "fazla iş yükünün müracaatçılar için düşük hizmet kalitesine ve sosyal hizmet uzmanları için strese ve tükenmeye neden olabileceğini" belirtmektedir. Aynı yayında, "kurumların sosyal hizmet uzmanları için kabul edilebilir vaka yükü ile ilgili olarak çağdaş ve en iyi uygulamaları gösteren araştırma sonuçlarına göre rehberlik sunması gerektiği ve toplam iş yükünün ölçülmesinin sağlaması, müracaatçılara sunulan hizmet kalitesini artırması, karşılanmayan gereksinimlerin vurgulaması" gerektiği belirtilmektedir (22).

Bu açıklamalar ışığında özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin iş stresi ve iş doyumlarına yönelik bir araştırma hem verilen hizmetlerin etkililiğini hem de hizmet verenlerin mevcut durumlarının tespiti için önem kazanmaktadır.

Turan (2012), sosyal hizmet uzmanlarının "değişen sosyal koşulların getirdiği yeni sorunlar üzerine ilgililerin dikkatini çekmek, bunlarla ilgili programların geliştirilip uygulanmasını teşvik etmek ve yürürlüktekilerin yeniden düzenlenmesine öncülük etmek sorumluluğunu taşırlar" ifadesi ile önemli bir vurgu yapmaktadır (23).

Zastrow (2015) ise, sosyal hizmet uzmanlarının iş yerinde çalışanlara çocuk bakımı, ailevi sorunlar, emeklilik planları, pozitif ayrımcılık, yabancılaşma, hukuki sorunlar, sağlık sorunları, akıl sağlığı sorunları, alkol ve madde kullanımı, dinlenme ile ilgili sorun alanlarında yardımcı olması gerektiğini vurgulamıştır. Ayrıca stres yönetimleri programları geliştirebileceklerini ve uygulayabileceklerinden bahsetmiştir (20).

Sosyal hizmet odağında profesyonellerce verilen nitelikli hizmet bireyi çevresinde içinde toplumla bir bütün olarak ele almayı gerektirmektedir. Engellilere hizmet sunan profesyoneller nitelikli hizmet vermesi; mikro düzeyde engelliye yarar sağlayacağı gibi, mezzo düzeyde ailenin engelliye ve makro düzeyde de toplumun engelliye davranışında yarar sağlayabilir. Ailenin engelliye yönelik örseleyici, sınırlandırıcı, dışlayıcı davranışları olması durumunda bu davranışları düzeltilebileceği gibi toplumsal olarak da sosyal dışlanmayı engelleyerek pozitif ayrımcılığı sağlayabilecektir.

Hock (1988)'un öğretmenlerle ilgili yaptığı araştırma ve tespit, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren diğer profesyoneller açısından da kabul edilebilir niteliktedir. Hock (1988), 939 öğretmenin iş doyumunu, iş stresini ve tükenmişlik durumunu araştırmış ve olumsuz koşullar ve gerilim altında çalışmanın, öğretmenlerin verdiği hizmetin niteliğinde bozulmaya neden olurken, aynı zamanda bireyin sağlığını da etkileyeceğinden bahsetmektedir. Bu tür bir etkilenmenin öğretmenin öğrencilerine, işine ve diğer insanlara karşı ilgisini, sevecenliğini ve onlar için bir şeyler verme ya da oluşturma kapasitesini azaltacağını ve sonuçların yalnızca öğretmeni ilgilendirmeyip, öğrencilere, okula, personele, anne babaya ve öğretmenin

ailesine kadar uzanacağı belirtmektedir. Bireyin kişisel sağlığının bozulması, öğrenciye sunulan hizmet kalitesinin düşmesine neden olacağı gibi, eğitim süreci içinde zayıflatıcı etkileri olacağını ve bu durumda verilen eğitim– öğretim hizmetinin nitelik ve niceliğinde bozulma olurken, öğrencilerin ruhsal sağlığının da olumsuz yönde etkileneceğini, ayrıca bir süre sonra çeşitli güçlüklerle yetişen insan gücünün hizmet alanından uzaklaşmaya başlayacağını belirtmektedir (24). Şüphesiz Hock'un bahsettiği olumsuz durumlar öğretmenler kadar engelli bireye hizmet veren profesyoneller ve hizmet verdiği engelliler için de geçerlidir.

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde sosyal hizmet uzmanları çift yönlü bir konuma sahiptir. İlk olarak bu kurumlarda sosyal hizmet uzmanı dezavantajlı bireylere hizmet verme onların karşılaştığı veya karşılaşabileceği sorunlara önlem almak, ikinci olarak ise, hizmet verenlerin iş ile ilgili sorunlarını tespit etmek, var olan yâda olası problemlere karşı önlem almak konumundadır. Sosyal hizmet mesleğinin her ne kadar birinci önceliği dezavantajlı bireyler olsa da çalışanların işinde uygun çalışma koşulları ile çalışması da sosyal hizmet uzmanları için önemlidir. Çalışanların uygun stres düzeyinde ve işlerinden memnun çalışmalarının önemi birinci olarak bireyin kendisine, ikinci olarak hizmet verdiği kesime ve üçüncü olarak ise kendi bireysel çevresine (eş, çocuk, anne, baba, çalışma arkadaşlar) karşı olumsuz olabilecek davranışları ve duyguları önler.

2.7. İş Stresi ve İş Tatmini

Duyan (2012), "sosyal hizmet, insanların karşılaştığı karmaşık durumların açığa kavuşturulması, belirsizliğin, stresin, çıkar çatışmalarının, risklerin azaltılması ya da ortadan kaldırılması için çaba harcar" demektedir (21). Özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde çalışma koşullarının düzeltilmesi, örselenmeye açık ve toplumsal olarak hassas durumda olan bireylere hizmet verme noktasında hem hizmet edici profesyonellerin daha nitelikli ve kaliteli hizmet vermesine hem de hizmet alan bireylerin stresin ve risklerin azalarak daha nitelikli ve kaliteli hizmet almasına yardımcı olacaktır. Akademisyenlerce pek çok araştırmada hizmetin kalitesini ve niteliğini etkileyen en önemli sebepler olarak iş stresi ve iş doyumu gösterilmektedir. Hizmet veren profesyonellerin olumsuz iş doyumu ve iş stresi öncelikle bu

profesyonellerin kendi ruhsal yapılarını sonrasında ise sundukları hizmetin niteliğini ve niceliğini de etkileyecektir.

Zastrow (1999), sosyal hizmetin amaçlarını ayrıntılı olarak açıklarken, sosyal hizmet uzmanlarının sistemlerin etkili ve insancıl işlev görmesini sağlamak kapsamında çevresi içinde birey odağını koruduğunu ve sosyal hizmet uygulamalarının odağının insanların etkileşim içinde bulunduğu sistemler üzerine olduğundan bahseder (21). Bu açıklama şüphesiz hem özel eğitime ihtiyaç duyan bireyleri hem de bu hizmeti yerine getiren profesyonelleri kapsamaktadır. Özel eğitime ihtiyaç duyan birey ve bu bireylere hizmet veren profesyoneller mikro, mezzo ve makro düzeyde bir sistemin parçasıdır ve bu sistemler bir bütün olarak ele alınıp işlenmelidir. Geniş bir perspektiften özel eğitime ihtiyacı olan bireylerin hizmet almada yaşayabileceği sorunlar kadar hizmet veren profesyonellerinde hizmet etmede yaşayabileceği sorunları bütüncül bakış açısı ile değerlendirilmelidir. Hizmetin kaliteli ve etkinliği kadar hizmet verenlerin çalışma koşullarının, uygun iş stresi ve iş doyumu içerisinde yürütülmesi önemlidir. Bu durumun sağlanması özel eğitimden hizmet alan bireylerin daha kaliteli hizmet almasının yanında hizmet verenlerin de iş yaşamında olduğu kadar sosyal ve özel yaşamını da sağlıklı olarak sürdürmesine olanak sağlamaktadır. Odağı insan olan sosyal hizmet mesleği birincil düzeyde engelliyi korurken, hizmet veren profesyonellerin de yaşamlarında önemli bir zamanı kapsayan iş yerlerinde, insan onuruna yakışır şekilde çalışmalarını sürdürmeleri için önlemler alır ve çalışmalar yapar.

Tüm sektörlerde olduğu gibi özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde de iş stresinin hizmetin sunum kalitesini ve hizmeti sunan profesyonellerin iş doyum düzeylerini olumsuz olarak etkileyeceği görülmektedir.

Günümüz çalışma şartları, daha önceki dönemlere göre iyileşmiş ve süreleri kısalmış olsa da hâlâ ortalama olarak çalışan bir birey, evinde ailesi ve yakınları ile geçirdiği sürenin daha fazlasını iş yerinde geçirmektedir. İşin ağırlığı ve süresi ne olursa olsun her birey bu süre içindeki faaliyetlerini olumlu ve tatminkâr geçirmek istemektedir. Profesyonel yöneticiler ve akademisyenler ise bu durumu verimliliğe aktarmak için yöntemler araştırmaktadırlar. Aksayan (1990)'ın da belirttiği gibi, çağdaş yönetim kuramcıları, yönetimin birbirini bütünleyen iki önemli amacından birinin hizmetlerin etkinliğini artırmak, diğerinin çalışanların iş doyum seviyesini

yükseltmek olduğu görüşündedirler (25). Ama elbette ki, her zaman olduğu gibi sahada yapılan faaliyetler, en azından uygulama zamanı olarak, bilimin önünde gitmektedir.

Tarihte iş doyumuna verilebilecek en eski örneklere askeri alanda rastlanmaktadır. Savaş ganimetleri, hayatta kalmak ve şan-şeref-ün-yetki sahibi olmak savaş öncesi motivasyon, savaş sonrası ise doyum nedenleri idi. Tarih, taarruz edene ganimet ve yağma yasağı geldiğinde kazanılmış çok az savaş örneği sunmaktadır. Binlerce yıl devam eden bu durum insanın kısmen medenileşmesi sonucu, farklı formlara girmiş ancak yine devam etmiştir. Fazla mesaiye ücret, başarıya prim, ünlü olmak, ödüllendirilmek, kariyerde yükselme vb. beklentilere cevap olarak ortaya çıkan yeni formlar olmuştur. Akademik olarak kayda değer önemli problemlerden biri ise, yukarıdaki örneklerde de hemen akla gelebilecek bir durum olarak, motivasyonla iş doyumu arasında totolojik bir ilişki olabileceğidir. Aralarında bir ilişki var mıdır? Hangisi öncül, hangisi ardıldır? Kaynakları ve sonuçları nelerdir? Gibi ilk akla gelen soruların yanında daha pek çok ayrıntılı durum akademisyenleri meşgul etmiştir. Bu nedenle en temelden başlayarak iş doyumu konusunu anlamakta fayda görülmektedir.

2.7.1. İş Doyumu (Tatmini) Nedir?

Her ne kadar iş doyumu konusundaki çalışmalar 1930'larda Elton Mayo'nun Hawthorne çalışmaları ile başladıysa da, bu çalışmalar bir teori üretmemiş, onu izleyen Maslow ve daha sonra Alderfer tarafından konu ihtiyaçların doyurulması ile ilişkilendirilmiştir (26). Çoğu akademisyen ve araştırmacı, iş doyumu için bir tanım ararken kendi araştırma öznesine yönelik bir yol tutmuş ve dolayısı ile birçok tanım literatürde yer almıştır. Bununla birlikte Keser (2006) tarafından orijinali job satisfaction olan kavramın Türkçeye iş doyumu olarak çevrilmesinin anlamı daraltan yanlış bir ifade olduğu belirtilmektedir (26). Doğrusunun işe dair tüm konuların çalışanda doyum oluşturması anlamında çalışan doyumu olması gerektiğine dair endişesine rağmen, bu çalışmada iş doyumu ya da tatmini olarak kullanılan kavram, en geniş anlamı ile çalışan doyumu kavramına karşılık kullanılmaktadır. Literatürde sıklıkla rastlanan iş doyumu tanımları şu şekildedir: - iş doyumu, işe veya işe dair konulara karşı duyulan olumlu duygunun derecesi olarak tanımlanabilir (27).

Mercer (1997)'e göre doyum, "ilgili kişi tarafından hissedilen zevki ve iç huzurunu anlatmada kullanılabilir ve buna göre iş doyumu, çalışan kişinin işine karşı verebileceği duygusal tepkidir" (41). Aşan ve Özyer (2008) ise iş doyumunu, "bir çalışanın genel olarak işin kendisine veya işin bir takım yönlerine karşı hissetmiş olduğu duygular ve tutumlardır" genel tanımıyla vermektedir (29).

Cüceloğlu (1992) ise, "çalışanların iş yerinin özellikleri/beklentileri ile çalışanın istekleri birbirini karşıladığında ortaya çıkan, iş yerinden aldıkları memnuniyet ya da yaptıkları işten elde ettikleri duygular" açısından konuya yaklaşmıştır (25). Keser (2006) çalışan doyumunu, "bireyin genel olarak çalışma yaşamından aldığı hazzı ve mutluluğu yansıtan bir kavram" olarak görmektedir (26).

Green (2000)'e göre, yazında en çok kullanılan iş doyumu tanımlarını Hoppock, Locke ve Vroom yapmıştır. Hoppock, "çalışanın gerçekten işimde tatmin oluyorum demesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların karışımını" iş doyumu olarak tanımlamıştır. Locke ise, iş doyumunu, "kişinin işini ve deneyimlerini değerlendirmesinden sonuçlanan haz verici ve olumlu duygular" olarak tanımlamıştır. Vroom ise, "kişinin hâlihazırda işgal ettiği iş rolüne yönelik duygusal yönelimi" tanımını kullanmıştır (31).

2.7.2. İş Doyumu Kuramları

Çalışanın ihtiyaçları ile isteklerinin işyerinde doyum durumunu inceleyen çelişki (farklılık) teorileri, iş ödüllerinin hesaplanmasındaki sosyal mukayeseleri inceleyen denklik teorileri ve çalışanın motivasyonuna odaklanan beklenti teorileri olmak üzere farklı üç çeşit iş doyumu teorisi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (27). Yine iş doyumunu üç farklı teorik çatı altında inceleyen çalışmalar olduğunu belirten Thompson ve Mcnamara (1997) farklı olarak grupları kapsam/içerik (Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, Herzberg'in iki-faktör teorisi, Alderfer'in erg teorisi ve Mcclelland'ın öğrenilmiş ihtiyaçlar teorisi çatısı altında gelişen grup), süreç ve durumsal modellere köklenmiş iş doyumu teorileri olarak ayırır (32).

Başaran (2003) ise, Pinder (1998) tarafından ortaya atılan iş doyumu ile ilgili teorilerin tamamının beş başlık altında toplanabileceği konusundaki sınıflandırmayı şöyle özetlemiştir: "İş doyumu, iş ve işin gerçekleştirildiği ortam vasıtasıyla

ihtiyaçların karşılanması (fullfilment of needs) kaynaklıdır. İş doyumu, ihtiyaç tatmininin bir fonksiyonudur. İş doyumu, çalışanın işinden elde etmeyi umduğu ile elde ettikleri arasındaki algılanan fark (perceived discrepancy) ya da elde ettiklerini kendi standartları ile kıyaslaması sonucu ortaya çıkar. İş doyumunun temel belirleyicisi iş gören değerleri (employee values) olduğundan, örgüt bu değerleri sağladığı oranda çalışan için doyum kaynağıdır. İş doyumu, kişinin kendisine referans aldığı kişilerin elde ettikleri ile kendisinin işten aldıklarını kıyaslaması (comparison) sonucu fark edilir. İş doyumu, olumlu mizaca sahip kişiler daha fazla tatmin olmaya, olumsuzlar daha az tatmin olmaya meyilli olduklarından kişilerin mizacına (disposition) bağlıdır" (31).

Yukarıda bahsedilen teorilerin büyük bölümü motivasyonu anlamak ve onunla ilgili çıkarımları yapabilmek maksadıyla oluşturulmuşsa da aynı teorilerin, iş doyumunu anlamakta da faydalı olabileceği değerlendirilmektedir. Kavram olarak aralarındaki ayrım net olmamasına rağmen motivasyon, iş doyumunun öncülü ya da iş doyumu, motivasyonun sonucu olarak değerlendirilebilir. Yine yukarıda bahsedildiği gibi her iki kavramın arasında da esasen totolojik bir ilişki yoktur. Motivasyon, iş doyumu yaratır, ancak iş doyumu yaratan bazı durumlar da zamanla motivasyon aracı haline gelir ki işte o zaman aralarındaki ilişki totolojik olabilir. Bir olgu, başka bir olgunun hem nedeni hem sonucu olabilir gibi bir durum ortaya çıktığından iki konu birbirlerinin içinde değerlendirilmektedir ve motivasyonla iş doyumunu açıklamakta kullanılan teoriler de neredeyse ortaktır (31). Keleş (2006)'in de belirttiği gibi, işiyle doyum sağlamış bir iş görenin motive olması için gerekli koşullar ve aynı şekilde, motive olmuş bir iş görenin de faaliyetlerinin sonucunda iç huzuru ve zevki tatması için ortam uygundur. Dolayısıyla, birisi diğerinin hem nedeni hem de sonucu olabilmektedir (28).

Kapsam teorileri ihtiyaçlar üzerinden motivasyonu başlatan faktörleri açıklamaya çalışır. Motivasyonun başlaması için gerekli olan ihtiyacın hissedilmesi ve ihtiyacın içeriği konuları ilgi sahalarını oluşturur. Teorilerin dayandığı temel hipotez ise yönetimin, çalışanın hangi şartlar altında davranışa yöneleceğini tespit edebilirse, bu faktörlere uygun davranarak çalışanları içten gelen bir şevkle çalışmaya sevk edebilir düşüncesidir. Dolayısıyla yönetimin yapması gereken bireyin davranışa yönelmesine neden olan güdüyü tespit etmek, güdülerin kaynaklandığı ihtiyaçları

tespit edip çözüm sağlamak ve bunların neticesinde gerilimin düşürülerek verimliliğin artırılmasıdır. (26). Koçel (1998)'e göre bu teoriler, "kişi ihtiyacının simgesi olan motiflere ve insanın içinde olan (içsel) faktörlere değer verirler". Yine Koçel (2003)'e göre, "insanı fizyolojik ve psikolojik olarak sürekli gelişen bir varlık olarak ele alan bu teoriler bireyin, bilinçli davranışlarına ve düşüncelerine yansıtacağı mantıki ve duygusal yönleri üzerinde toplamaktadır" (25). Her bir teorinin belli miktarda değiştirilmiş versiyonları olmasına rağmen, aşağıda kapsam teorileri başlığında orijinal teorilerin söylemleri sunulmuştur.

Kapsam Kuramları

Gereksinimler Sıradüzen Kuramı (Hierarchy of Needs)

İnsan ihtiyaçlarını önem derecelerine göre oluşturulan bir hiyerarşi içerinde sıralayan Maslow (1954), sıralanan ihtiyaçları bireyin işi ve çevresinin karşılayabilmesi durumunda iş doyumundan bahsedilebileceğini belirtmiştir (32). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi sırayla fizyolojik, güvenlik, aidiyet, saygı ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarından oluşmaktadır. Maslow'un önem verdiği durum ise, ihtiyaçların sıra dâhilinde önemli olması, yani ilk ihtiyaç karşılanmadan ikinci veya üçüncü sıradaki ihtiyacın peşine düşülmemesi tespitidir.

Maslow'un varsayımları ise insan ihtiyaçlarının mutlaka bir önem sırası olduğu, bunların hiçbir zaman tamamen karşılanamayacağı, tatmin edilen ihtiyaçlar güdüleme yetisini kaybedeceği, ihtiyaçların birbirleri ile ilgili ve ardışıklık (birbirinden sonra gelme zorunluluğu) özelliği olduğu şeklindedir (25). Teorinin daha anlaşılır olarak somutlaştırılabilmesi için hiyerarşik ihtiyaçlar ile ne ifade ettikleri ve nasıl karşılanabildiklerine dair Keser (2006) tarafından yapılan çalışmalardan oluşturulan Tablo 1 aşağıda sunulmuştur (26).

Tablo 2.1. Maslow‘un ihtiyaçlar hiyerarşisi

Sıra	Temel İhtiyaç	Tatmin Kaynakları	Örgüt Tarafından Kullanılabilecek Alternatifler
1	Fizyolojik	Yemek, su, uyku, hava, cinsellik	Maaş, ek ödemeler, iyi çalışma koşulları
2	Güvenlik	Hayatı ya da sağlığı tehdit eden tehlikelerden masun olmak	Sağlık kontrolleri, sigorta ve emeklilik paketleri, iş güvencesi, sağlıklı iş ortamı
3	Sosyalleşme	Sevme, sevilme, kimlik duygusu ve ait olma	Arkadaşlıklar, sosyal etkinlikler kurulabilecek bir ortam yaratılması
4	Saygınlık	Saygın bir kişi olarak kabul edilmek, tanınmak, statü sahibi olmak	Kendisine güven duyulduğunun hissettirilmesi, statü, sorumluluk, uygun maaş
5	Kendini Gerçekleştirme	Yetenek ve becerilerin en üst düzeyde kullanılması	Yeteneklerin de gösterilebileceği faaliyetleri yapmak ve bunları teşvik etmek

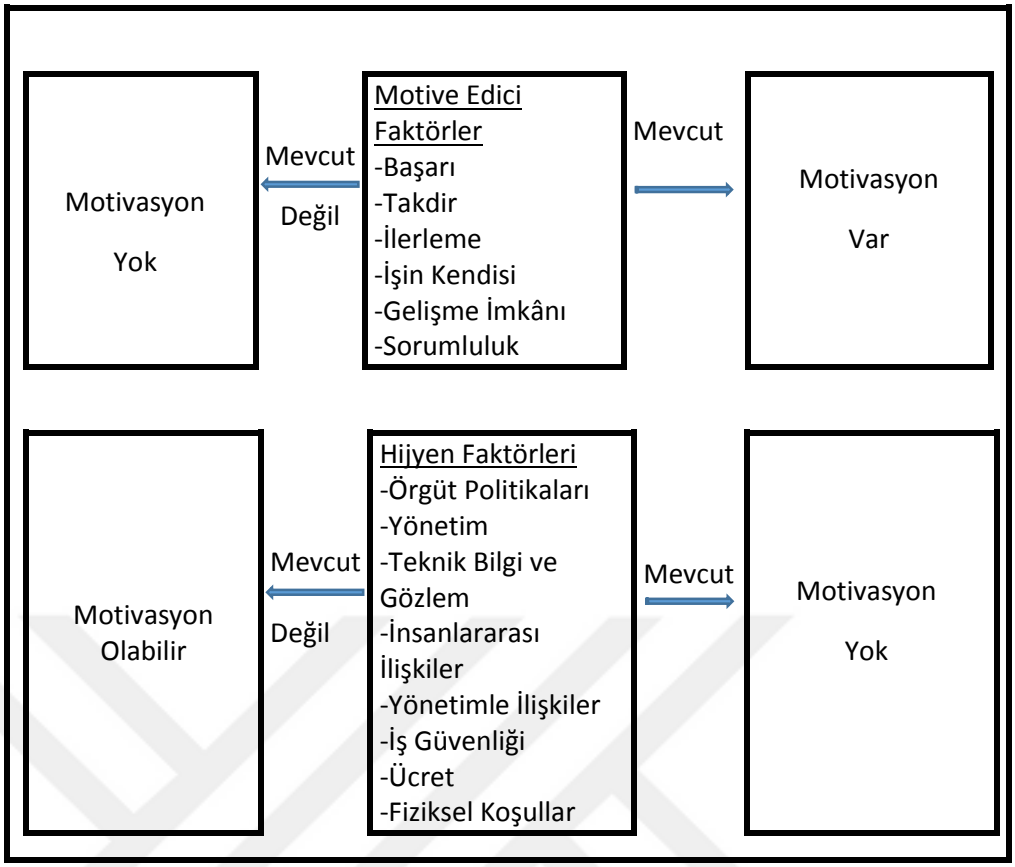
Sabuncuoğlu ve Tüz (1996) Maslow‘un teorisinin sonuçta iki önemli söylemi olduğunu belirtir. Birincisi, insanın fizyolojik ihtiyaçlarından başlayarak kendini gerçekleştirmeye kadar giden bir dizi ihtiyacı vardır ve bunlar tatmin edildikçe bir üst ihtiyaç gündeme gelir. İkincisi ise, üst basamaktayken daha alt basamaktan bir ihtiyaç hissedilirse tekrar dönüp bu ihtiyacı tatmin etmek gereklidir (33). Keleş (2006)‘e göre, bireyin çalışmasının sonucu olarak elde ettiği karşılıktan doğan doyum ile çalışması sırasında hissettiği doyum farklıdır. “Çalışmanın karşılığı sonucu elde ettiği doyum dışsal doyum, çalışma esnasında hissettiği doyum ise içsel doyumdur. Hijyen ihtiyaçları hep dışsal, motivasyon sağlayan ihtiyaçlar ise hep içsel değişkenler içermektedir” (28).

İki Etmenli Kuram (Two Factor Theory)

Mühendis ve muhasebecilerden oluşan bir gruba kağıtlar dağıtarak işinizde kendinizi ne zaman çok iyi, ne zaman çok kötü hissettiğinizi ayrıntılı olarak yazın talimatı verilerek elde edilen verilerin çözümlemesiyle Herzberg tarafından 1957 yılında oluşturulan bu teori, Maslow‘un teorisinden sonra en çok bilinen motivasyon

teorisidir. Bu çalışma Herzberg tarafından 12 kez farklı yerlerde yapılmış, toplanan veriler incelenerek insanların işe karşı tutumunu etkileyen faktörler ortaya çıkarılmıştır (26). Herzberg, değişkenleri inceledikten sonra bunların birincisi, iş görenin kötümser olmasına ve işten ayrılmasına kadar varacak bir şekilde doyumsuzluğa yol açan hijyenik etmenler ve ikincisi çalışanı mutlu kılan, özendirici ve doyum sağlayan etmenler olarak iki ayrı faktör altında toplandığını görmüştür. Bunların birbirlerinden çok farklı olduğu tezindeki Herzberg, hijyenik etmenlerin varlığının doyum sağlamaya katkısının olduğunun ancak yokluğunun doyumsuzluk nedeni olmadığını, tersine diğerlerinin ise yokluğunda kesinlikle doyuma ulaşılmayacağını savunmaktadır (25). Herzberg, hijyen faktörlerinin zaten olması gerektiğini, bu sayede insanın nötr hale gelerek doyum yaşamaya hazır bir ruh haline gelebileceğini; ancak motive edici faktör olmadan doyum yaşayamayacağını raporlamaktadır (34).

Bu teorinin yöneticiler açısından önemi ise şöyle özetlenebilir: durum koruyucu faktörler (hijyen) motivasyonun sağlanması için olumlu zemin yaratır, daha sonra motivasyonu yaratmak için mutlaka motive edici faktörler yaratılmalıdır. Ancak bunun tersine yeterli seviye sağlandıktan sonra hijyen üzerine gereğinden fazla vurgu yaparak motivasyon sağlanacağı beklentisi sadece çalışanların yönetime karşı yabancılaşmasına ve işinden soğumasına neden olur. Hijyen faktörü değişkenlerinin çok üst seviyelere çıkarılması motivasyon sağlamaz, mutlaka motive edici faktör kullanılmalıdır (35). Yöneticiler moralle ilgili bir sorunla karşılaştıklarında daha fazla ücret, iyi bir sigorta primi veya emeklilik planı ile sorunu halledebileceklerini sanabilirler. Ama bu iş görmez; örneğin ücret artışı hiçbir zaman yeterli değildir, memnuniyetsizliği önler ama tek başına memnun etmez (26). Aşağıda sunulan, Şekil 1.‘deki model bunu özet olarak göstermektedir.



Şekil 2.1. Herzberg'in iki faktör kuramı (35).

Çok geçerli dayanakları olmasına rağmen çok ağır eleştiriler de alan bu teoriyi eleştirenler genelde sınırlı metodolojisi, durumsal değişkenleri yadsıması ve performans ile iş doyumunu ilişkili varsaymasına rağmen performansı ölçmeyen bir yöntem kullanılmış olması yönlerinden yetersiz olduğunu belirtirler (34).

ERG Kuramı (Existence, Relatedness and Growth Theory)

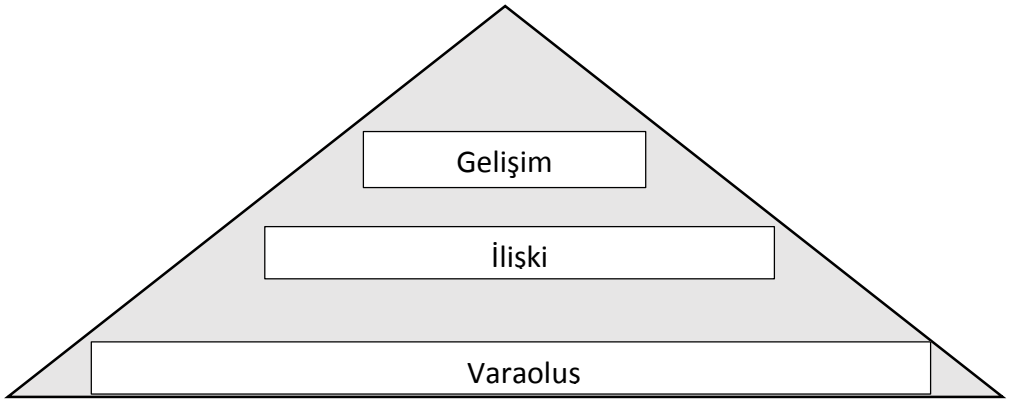
Alderfer tarafından 1972 yılında geliştirilen bu teoride Maslow'un beş motivasyon kaynağı kısaca;

existence : var olma ihtiyacı,

relatedness : ilişki ihtiyacı,

growth : gelişme ihtiyacı, şekline çevrilerek üçe düşürmüştür. Bu teoride birden fazla ihtiyaç aynı anda karşılanmak istenebilir ve hiyerarşik sıraya daha az

vurgu yapılır. Ancak, teori yine bir sıralama içerir ve aşağıdaki şekil 2'de görselleştirilebilir (26).



Şekil 2.2. Alderfer'in Vig teorisi (26).

Ivancevich (1977)'e göre bu teorinin önemli üç önermesi (25) vardır: "İhtiyaç doyumu: her düzeydeki ihtiyaç ne kadar az doyuma ulaştırılırsa, o kadar daha fazla güdüleyici olacaktır. Arzunun şiddeti: daha alt düzeydeki ihtiyaçlar daha fazla doyuma ulaştığında, üst düzeydeki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olmaya başlayacaktır. İhtiyaç hüsranı: üst düzeydeki ihtiyaçlar ne kadar az doyuma ulaştırılırsa, alt düzeydeki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olacaktır". Alderfer, Maslow'dan farklı olarak, bir üst ihtiyacın güdüleyici olabilmesi için bir alt seviyedeki ihtiyacın giderilmiş olması gerekmediği hareket noktasından, teorisinin esnek ve geçişli olduğunu savunmaktadır (25).

Varoluş ihtiyaçları açlık, susuzluk, ücret, yan ödemeler, çalışma koşulları gibi temel fiziki ve maddi ihtiyaçlardır. İlişki kurma ihtiyacı diğer kişilerle olan, doyumun paylaşım sürecinin zenginliğine bağlı olduğu durumdur. Varoluş ihtiyacının tersine tek başına sahip olunması gerekli doyumu yaratmayan, doyum için en az iki kişinin paylaşması gereken kaynaklar söz konusudur. Bir diğer farklılık da, eğer ilişki yürümüyorsa kaynak kullanılmış dahi olsa doyum sağlayan taraf yoktur. Gelişme ihtiyacı ise kişiyi yaratıcı ve üretken olmaya güdüler (31). Kendine güven, öz saygı ve kendini gerçekleştirme ile ilgilidir (26).

Başarı Güdüsü Kuramı (Need for Achievement Theory)

Mcclelland tarafından 1965 yılında ortaya atılan bu teoride, ihtiyaçların öğrenme sonucunda insanlar için önem kazanmaya başladığı anlatılmaktadır. Maslow tarafından tarif edilen en üst seviye ihtiyaçlara benzer faktörler üzerinde çalışan Mcclelland'a göre en önemli insan ihtiyacı başarılı olmaktır (35). Bunu da üç alt gruba ayırmak mümkündür (25):

- Başarma ihtiyacı: yüksek amaçlar peşinde koşan, hep daha iyiyi yapma amacındaki insanların ihtiyaçlarıdır.

- Güç kazanma ihtiyacı: başkalarını etki altına alacak kadar güç sahibi olabilmek maksadıyla yoğunlaşan kişilerin duyduğu ihtiyaçlardır.

- İlişki kurma ihtiyacı: birey zamanının çoğunluğunda sosyal ilişkiler kurarak çeşitli gruplara dâhil olmaya çalışıyorsa hissedeceği ihtiyaç bu kategoriye girmektedir.

Mcclelland tarafından üzerinde en az durulan grup ihtiyaç budur. Ayrıca, bazı araştırmacılar tarafından bir ihtiyaç kategorisi daha eklenmiştir. Uzmanlık ihtiyacı olarak adlandırılan bu kategoride bireyler kaliteli iş yapmak isteğindedirler. Genelde işteki insancıl yönü göremeyecek kadar işin teknik yönü ile ilgili bu kişilerin hissettikleri ihtiyaç, bu sınıf içinde değerlendirilebilir (26).

Ancak Mcclelland bu konuyu, çok önem verdiği başarma ihtiyacı başlığı altında değerlendirdiği için yeni bir başlık açma gereği görmemiş olabilir. Mcclelland yaptığı çalışmalar sonucunda, yüksek başarı güdüsüne sahip bireylerin, risk alarak işleri rakiplerinden daha iyi yapabilmek için uğraş verdiklerini; ilişki kurma güdüsündeki bireylerin, örgüt içinde birleştirici unsur olarak olumlu, koordine edici görevler yaptıklarını; yüksek düzeyde güç kazanma güdüsüne sahip bireylerin, örgütte hızla güç ve otoriteye sahip makamlara geçme potansiyeli olduğunu tespit etmiştir (25). Eren (2004)'e göre Mcclelland, başarıya yönelmiş bireylerin ortak özelliklerini şöyle birleştiriyordu: "Bireyi başarılı olmaya yönelten içsel ödüllerdir. Başarılı olmak için faaliyetler yapan birey sorunu çözmekten hoşlanır. Birey, başarılı olma olasılığı düşük sorumlulukları almayı istemez ve güç sayılabilecek amaçlar yerine orta ağırlıkta

amaçlar belirler. Birey, yaptığı işler neticesinde dışarıdan bir takım değerlendirmeler içeren geri beslemeleri bekler" (26).

Fromm'un İhtiyaçlar Kuramı

Fromm tarafından geliştirilen bu modelde, Alderfer ve Maslow'un teorilerine amaç edinme ihtiyacı ve bir dünya görüşü ihtiyacı başlıklarında iki yeni ihtiyaç daha eklenmiştir. "Amaç edinme ihtiyacı: insanların varlıklarının artması ile ihtiyaçlarını karşılama nispeti arasında doğru bir ilişki olmayabilir. Varlık arttıkça, ihtiyaçlar varlıktan daha hızlı artarak karşılanamaz talepler yaratabilir. Bu nedenle, rasyonel olmayan ihtiyaçlar edinilen başka amaçlarla durdurulabilir. Amaca yönelmiş bireyler, israf yerine amaca hizmet ederek katma değer üretebilirler. Bir dünya görüşü ihtiyacı: yalnız başına bir takım işler başaran insanlar kendilerini kanıtlama şansına sahiptir. Ancak bunun olabilmesi için bir düzen gereklidir. Bu düzen içinde insanlar kaygılarından arınarak, başarmaları gereken konular üzerine gidebilirler. Ancak, düzenin olduğu ya da olmadığı yerde ayakta kalabilmenin belki de en önemli yardımcısı sağlam bir dünya görüşüdür".

Tüm insanların, çevrelerindeki olayları anlamaya ve nedenlerini bulmaya dair bir yöntem izlediğini savunan Haider (1944) bunu naif psikoloji adını verdiği bir genel kuramla açıklama yoluna gitmiştir. Ona göre, bireyler de olaylar ve durumlar hakkında nedensel açıklamalar geliştiren naif psikologlardır. Bireyler, tecrübe edilen olaylar ve davranışlara çeşitli nedenler yükleyerek tutarlı ve dengeli bir dünya görüşüne sahip olma gereksinimini giderirler. Ancak Wiener ve arkadaşları (1971), Haider'in davranışın sonucunun insanın kendisine bağlı faktörler ve çevreye bağlı faktörlerden etkilendiği söyleminin eksik olduğu teziyle ortaya attığı başarı motivasyon modeli, eksikliğin davranışın kontrol edilebilirliği ve kalıcılık derecesi olduğunu belirtmişlerdir. Wiener ve diğerlerinin dört değişkenli bir fonksiyon haline getirdikleri başarı motivasyon modeli içinde amaç için her hangi bir yaklaşım barındırmıyormuş gibi görünse de aslında sonuç olarak ifade edilen Fromm tarafından tanımlanan amaç ve dünya görüşünün özetidir (26).

Özerklik Kuramı

Sosyal yapı içerisindeki bireyin, kişiliğinin fonksiyonu ve gelişimiyle ilgili bu makro motivasyon teorisi, insan davranışlarının özerk olduğunu, davranışların en üst seviyede davranışa aktarıldığını ve bireyin seçim duygusuyla olaylarda yer aldığını savunur (26). Araştırmacıların 70'li yıllarda başlayan bu yönde bir teori oluşturmaya yönelik çabaları Deci ve Ryan (1985) tarafından self-determination teorisi olarak literatüre kazandırılmıştır. Daha önceki araştırmacıların çalışmalarından yola çıkarak oluşturdukları teoride, motivasyonun içsel ve dışsal kaynaklarından sadece içsel olanları üzerinde durmuşlar ve bunu otonom yani özerk motivasyon olarak tanımlamışlardır. Bu teoride, bireyi harekete geçmeye zorlayan üç temel psikolojik ihtiyaç tanımlanmıştır (26). "Özerklik ihtiyacı; bireyin kendini ilgilendiren konular üzerinde seçimlerini yapabilmesi ihtiyacı, yeterlilik ihtiyacı; bireyin yeteneklerini kullanabilme ve onları geliştirebilme ihtiyacı, ilişki ihtiyacı: diğer insanlarla birlikte olma ve kendisini sosyal yönden değerli hissetme ihtiyacı".

Ryan ve Deci (2000)'e göre davranış üzerindeki özerk düzenlemeler ya da özerk davranabilme yetisi, dışsal kontrol odaklı davranışlara kıyaslandığında daha sağlam ve uzun ömürlüdür. Bu nedenle, teori sahipleri ebeveynler, öğretmenler, yöneticiler için gerekli olabilecek özerk davranış kalıplarını güçlendirebilecek faktörleri de tanımlamışlardır (26).

Süreç Kuramları

Bireylerin nasıl davranışa geçeceği ve kendilerini nasıl yönlendirecekleri ile meydana gelecek davranış değişikliklerini nasıl kontrol edeceği üzerinde durur. Bu teorilerin merkezinde birey bulunmaktadır. Kapsam teorileri içsel mekanizmalarla meşgul olurken, süreç teorileri bireylerin nasıl ve hangi amaçlarla motive edildikleri gibi dışsal mekanizmalara ilgi gösterir.

Araştırmacılar, süreç teorisinde (kapsam teorisinden oldukça farklı olarak) kişiyi davranışa sevk eden birçok faktörden sadece birinin ihtiyaçlar olduğunda hem fikirdir. Bu yönden değerlendirildiğinde süreç teorilerinin kapsam teorilerine göre daha geniş bir perspektifi olduğu söylenebilmektedir. Süreç teorileri yöneticiye, istenen bir davranış gözlemlendikten sonra bunun tekrar elde edilmesi için nasıl

davranılması gerektiği sorusunu cevaplayarak yardımcı olmaya çalışır (26). Koçel (2003)'in de belirttiği gibi süreç teorileri, içsel güdüleri dışlamamakla beraber, insanları harekete geçiren dışsal faktörlerin de önemli olabileceğini vurgular (25).

Vroom'un Beklenti Kuramı (Expectancy Theory)

Victor Vroom tarafından 1964 yılında sunulan (work and motivation) eserde yer alan beklenti kuramı, insanların sadece ihtiyaçları tarafından yönlendirilmediklerini, aynı zamanda yapılacak işe dair kararlar alarak da davranışlarını yönlendirdiklerini savunur (31). Vroom (1964) tek teori içinde beklenti (expectancy), çekicilik (valence) ve araçsallık (instrumentality) değişkenlerini kullanarak toplamda iki model sunmuştur. Modellerden birisi davranış sonunda elde edilecek ödülün (asıl beklenti teorisi budur) algılanan çekiciliğini açıklamaya çalışırken, diğeri bu beklentinin kuvvetini açıklamaya yöneliktir (50).

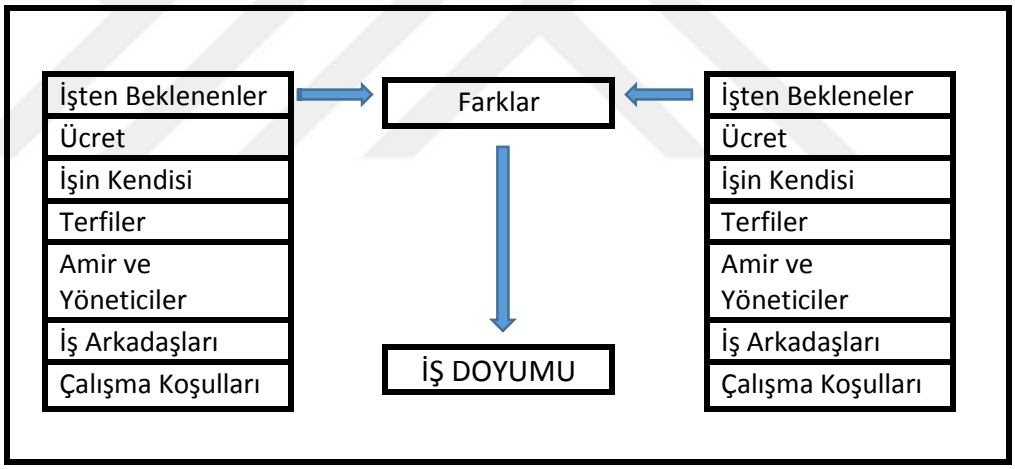
Eren (2004)'e göre, beklenti teorisinin örgütsel davranışların nedenlerine yönelik varsayımları şu şekildedir ; "Bir davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörler, bireyin kişisel özellikleri ve çevresel koşulların bir fonksiyonudur, her birey, diğer insanlardan farklı ihtiyaç, arzu, amaç ve tercih ettiği ödül şekli bakımından farklıdır, bireyler, arzuladıkları ödüllere ulaşmak için karşılarındaki alternatifleri algılarına göre seçerler" (26).

Davranışı başlatmak için birey amacını bilmeli, amaca ulaşmayı istemeli ve amaca ulaşabileceği ihtimalini algılamalıdır (25). Bu bağlamda beklenti, davranışın ödüllendirileceği inancı; çekicilik, başarıya ulaşması halinde bireye verilecek ödülün arzulanması; araçsallık ise ilk kademe amaçların ikinci kademe amaçlara ulaşmayı sağlayacağı yönündeki algılanan olasılığı ifade eder (31). Dolayısıyla kişiyi harekete geçiren gücün belirleyicisi beklenti, araçsallık ve çekiciliğin çarpımına eşittir. Tabii buradaki değişkenlerden beklenti bir ihtimal gösterirken, araçsallığın ilişki gösterdiğini unutmamak gerekmektedir . Bu model herhangi bir çıktının çekiciliğini göstermek için kullanılabilirse de, meslek seçimi ve yüksek performansın çekiciliğini de tahminde kullanılmaktadır (36). Beklenti teorisine göre, önemli olan sonuçların reel değeri değil, birey için taşıdığı kavramsal değerdir. Teori özet olarak, birey davranışı sonucu başarılı olursa ödül kazanacağına inanması; bu ödülü istemesi; bu davranışının

başarıya ulaşacağına güvenmesi (26) durumunda örgüt açısından istenen ve beklenen davranışları tekrarlama eğiliminde olacağını söylemektedir.

Lawler Ve Porter'ın (Geliştirilmiş) Beklenti Kuramı

Vroom'un araştırmasından sonra takip eden yıllarda onun sonuçlarını destekleyen araştırmalar yapılmış ve teoriye çeşitli katkılar sağlanmıştır. Ancak en önemli katkı, teoriye tamamen yeni bir çehre büründüren Lawler ve Porter'dan gelmiştir. Lawler ve Porter tarafından 1968 yılında geliştirilen bu teori, Vroom'un modelini daha da geliştirerek performans ve doyum arasındaki ilişkiyi vurgulamaktadır (26). Vroom modelini bir adım daha ileri götüren bu model, yüksek çaba ve gayretle performansa ulaşmanın her zaman mümkün olmayacağını savunur. Koçel (2003)'e göre bunun haricinde, bilgi, beceri ve uygun rol anlayışına ihtiyaç vardır (25).



Şekil 2.3. Lawler ve Porter'ın iş doyumu modeli (34).

Lawler ve Porter (1968)'in bunlara ilave olarak teoriye önemli bir katkısı da ödüllendirme algısıdır ve onlara göre çalışan, verilen ödülü diğer çalışanlarla kıyaslar, bunun sonucunda ödülün yaptığı işin karşılığı olmadığını düşünürse ve beklenen ödülle verilen ödül arasında tutarsızlık varsa iş doyumunu yitirir (34). Takip eden yıllarda oldukça karmaşık olmaları ve uygulama problemleri nedeniyle zayıf olduklarına dair eleştirilen beklenti kuramları, bireylerin yapacakları davranıştan önce bu kadar rasyonel hesaplamalar içine girebilecekleri konusunda da bir takım şüpheler olduğuna dair eleştirilere hedef olmuştur (25).

Hakkaniyet Kuramı (Equity Theory)

Adams tarafından 1963 yılında ortaya konan bu teoriye göre, bireyler kendileri ile aynı işi yapan insanların sağladığı ödül ve katkılarla kendilerinin elinde bulunanları kıyaslayarak durumu ölçmekte, kendileri aleyhine gerçekleşen bir mukayese sonucu motivasyon seviyesinin düşmesine neden olmaktadır (26). Teoriye göre, yaş, eğitim, çaba, katılım, performans, tecrübe, yetenek gibi nitelikler birey tarafından örgüte verilen girdilerdir. Bununla birlikte, maaş, prim, ikramiye, terfi, sorumluluk, tanınma, statü sembolleri, iş güvenliği ve çalışma koşulları örgüt tarafından sağlanan çıktılardır. İşin gerçekten adil olup olmadığını anlamak için birey bu girdilerle çıktıları kıyaslar. Kıyaslama şekli de "*(1)* kendisi aynı organizasyonda farklı bir pozisyonda bulunsa, *(2)* kendisi farklı bir örgütte bulunsa, *(3)* başka bir çalışan kendisiyle aynı örgütte olsa ve *(4)* başkası farklı bir örgütte çalışsa şeklinde dört farklı bakış altında yapılır" (37). Çoğu insan için vazgeçilmez bir değer olan eşitlik, örgüt içinde ödüllerin hakkaniyetle dağıtılması ile sağlanır. Birey, eğer bir eşitsizlik algılarsa, hemen bunu gidermek için alternatif gayretlere sarılır. Bu davranışların niteliği tamamen bireyin algıladığı eşitsizliğe, kişinin özelliğine ve yapılacak davranışın kolaylığına bağlıdır (35).

Çalışanlar için genelde iki farklı eşitsizlik tanımlanmıştır. Birincisi, emeğin karşılığının alınamadığının algılandığı durum (çalışan aleyhine) ve ikincisi örgütün sağladıklarının karşılığında gerekli girdinin örgüte sağlanmadığı (çalışanın lehine) eşitsizlik kaynaklarının olduğu durumdur (26). Birincisi, çalışan üzerinde çok olumsuz etkilerde bulunur ve kişiyi negatif bir ruh yapısına soktuğu gibi maaş artırımı talebi, performans düşürme, işten ayrılma gibi hareketlerde bulunmaya sevk eder. İkinci durum ise biraz daha karmaşıktır. Çalışan aldığı maaşın karşılığından daha az çalıştığını düşünür ve performansını artırarak, maaşının azaltılmasını isteyerek veya kendisini yaptığı işin zorluğuna inandırıp maaşı hak ettiği düşüncesinde olarak denkliği sağlamaya çalışır. Ancak, durum oldukça nadir yaşanır ve en azından kamu sektörü dışında pek görülmez (25).

Hedef Koyma Kuramı (Goal-Setting Theory)

Locke tarafından 1968 yılında sunulan bu modelde iş doyumu, işin çalışanlara sağladığı ücret, çalışma koşulları ve terfi olanakları gibi iş çıktılarının, çalışanların elde

etmeyi arzuladığı ölçüde karşılanabilmesi durumunda gerçekleşir. Çalışanlar değer verdikleri sonuçları ne kadar el ederlerse o kadar çok doyum sağlayacak, ne kadar ulaşamazlarsa o kadar az doyum sağlanacaktır. Bu teoride ne olduğuna bakılmadan, çalışan tarafından değer verilen tüm değişkenler modele alınmaktadır (31). Teorinin en önemli varsayımı, çalışanların kendilerine göre belirledikleri amaçlar doğrultusunda davranışlar sergilemesidir (26). Teorinin uygulamaya dönük tarafı ise, iş doyumu için yapılması gereken değişikliklere dikkat çekmesidir. Her çalışan için farklı değerler ön plana çıkacağı için her çalışana özel değişiklik ya da farklılık yapılması gerekliliği uygulanamaz görünse de, bu değişiklikler aslında çok küçük maliyetlerle yapılabilecek uygulamalar olduğundan yöneticiler için tercih edilebilecek yöntemler sunabilmektedir. Önemli olan her çalışanın bir birey olarak kabul edilip gerçekten nelere değer verdiğinin tespit edilebilmesidir (38). Hatta tek başına çalışanların değerlerini öğrenmeye çalışmak bile, onların değerli görüldüğünü yansıtması bakımından doyum ve motivasyon kaynağı olabilecektir.

2.7.3. İş Doyumunu Belirleyen Faktörler

İnsanların işlerine karşı duygusal olarak tepkiler vermelerinin beş önemli ana boyutu olarak işin kendisi, ücret, yönetim, yükselme imkânları ve çalışma arkadaşları literatürde yer tutmaktadır. "İşin kendisi, görevin ilginçliği, öğrenme fırsatları ve sorumluluk alma şansı içermesi bakımından bireye imkânlar vaat edebilir. Ücret, diğer çalışanların yaptıkları iş karşılığı ücretlerle kıyaslandığında adil ise tatminkârdır. Yükselme imkânları, işin kariyere katkı yapması ile ilgili olup kariyerde yükselmeye elverişli olduğu nispetle tatminkâr olması yönünden çalışanın duygularına hitap eder. Yönetim, yönetici grubunun çalışanlara teknik ve davranışsal destek sağlaması bakımından çalışanların duygusal ilgisini toplamayı başarır. Çalışma arkadaşları, eğer teknik olarak yeterli ve sosyal olarak destekleyici bir tutumdaysa çalışanların duygusal olarak olumlu yönde etkilenmesine neden olur" (26).

Hackman ve Oldham (1975), çalışan doyumunun sağlanmasında işin en azından sağlaması gereken özelliklerini işin gerektirdiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin anlamı, işin çalışana tanıdığı otonomi ve performans hakkında çalışana sağlanan geribildirimler olarak sıralamıştır (26). Bununla birlikte, birçok araştırmacı, yaptığı araştırmanın muhteviyatına uygun olarak bir dizi birbirinden farklı

iş doyumu faktörü tespit etmiştir. Yanlış veya doğru şeklinde kategorize etmenin çok zor olduğu bu faktörler, incelendiğinde çoğunun ortak olduğu ancak esas anlamlı bölümlemenin, faktörleri içsel ve dışsal faktörler veya kişisel ve örgütsel (işe dair) faktörler olarak ayırmak olduğu görülmektedir (30, 26, 28, 39, 37).

Örgütsel (İşe Dair) Faktörler

Bireyin dışında yer alan doyum faktörleri, dışsallığına rağmen birey tarafından (kişiliğinden kaynaklanan) algılanma şekliyle değerlendirilmektedir. Bu faktörlerden, genel kanıya göre özellikleri vasatın altında kalan işlerde veya örgütlerde dahi, çalışanların bireysel farklılıklarından dolayı atfedilen önem derecelerinde beklenmedik farklılıklar olabileceği araştırma sonuçlarına yansımıştır. Örneğin, bir işte en önemli olarak değerlendirilebilecek unsurlardan bir tanesi olan ücret, iş doyumu ile ilgili yapılan araştırmalarda, hiç de sanıldığı kadar ön sıralarda bir öneme sahip gibi görünmemektedir (26). Bu nedenle, iş doyumuna etki eden faktörlerin tamamı aşağıda incelenirken, herhangi bir önem sırasına göre değil sadece araştırmalarda çok kullanıldığı ve ortak oldukları için gündeme getirileceklerdir.

Fiziki Çalışma Koşulları: Bireyin çalıştığı yerin, bizzat çalışmanın yapıldığı ve istirahat/dinlenme alanları da dâhil olmak üzere mekânlarda kendisine uygun sıcaklık, nem, havalandırma, ışık, temizlik, gürültü durumu ve ortamdaki zehirli gazların kontrol altında olması öncelikle fiziksel zorlanmaların azalmasına neden olacaktır. Yapılan iş sırasında kullanılan malzemelerin ergonomik uyumu da fiziksel bir takım kolaylıklar sağlayacaktır. Bu şartların olumlu olması çalışana öncelikle fiziksel rahatlama ile stres seviyesindeki düşme olarak yansıyacaktır.

Stres seviyesi iş yerindeki fiziki şartlar nedeniyle yükselmeyen çalışan, diğer stres kaynaklarına karşı da daha dayanıklı olabilecektir. Çünkü en önemli stres kaynakları, öncelikle fiziksel varlığı tehdit eden kaynaklardır. Fiziki çalışma ortamının kalitesi yükseldikçe, çalışanların iş ve örgüte bakışları ile yöneticilere karşı yaklaşımları da olumlu yönde gelişmektedir. Fiziksel şartların ve dolaylı olarak etkilediği diğer konuların etkisiyle çalışan kendisini daha iyi hissedecek, işe karşı olumlu duyguları yükselecektir (39). Havalandırma, ışık, zehirli gazlar, ergonomiye aykırı çalışma şekli, fiziki gücün fazla kullanılması gibi birçok olumsuz fiziki koşulu

içinde barındıran bir maden ocağında çalışan kişi için ise, bunlara çok uzun bir süre maruz kalma neticesinde, iş doyumunun çok aşağı seviyelere düşeceği, stresin had safhada olacağı, aile yaşamının olumsuz etkileneceği ve bunlara bağlı olarak sağlığın bozularak bireyin varlığına tehdit olacağı bir gerçektir (26).

Ücret: Çalışanın, kendisine uygun gördüğü yaşam standartlarına ulaşabilmek maksadıyla işinden beklediği ücreti alabilmesi ya da elde ettiği ücret ile ekonomik beklentilerini karşılayabilmesi onun işine karşı tutumunun olumlu olmasını sağlayarak, çalışanın iş doyumunu arttırmaktadır (39). Tüm işlerden asıl beklenti, hayatı istendiği kadar doyurucu yaşayabilmeyi sağlamak olmasına rağmen, bunu karşılamakta esas olan ücret konusu, çalışan için en öncelikli doyum nedenlerinden değildir (26). Ancak, buradaki kritik nokta, ücretin belli bir seviyeden sonra önemini kaybediyor görünümüne girmesidir. Başka bir deyişle, çalışan temel ihtiyaçları ve öncelikli gördüğü bazı konuları karşılayabilecek kadar ücrete sahip olduktan sonra ücret önem derecesinde aşağılara doğru kaymaktadır.

Herzberg'in iki faktör yaklaşımı esas alınarak değerlendirildiğinde ücret, çalışanı motive etmek için yeterli olmayan, ancak yeterli olmadığında motive olmayı engelleyebilecek bir hijyen faktörüdür. Tek başına doyum kaynağı olmamasına rağmen alınan ücret, çalışanın statüsünü, örgütün kendisine verdiği değeri ve yaşam kalitesini belirleme gücündedir (26). İyi gelir sahibi olmak iyi sağlık imkânları ve iyi bir emeklilik planı vaat edeceği gibi çalışanın çocukları için de kaliteli bir eğitim vasıtasıyla iyi bir gelecek sağlamasına yardım edecektir. Bunları belli bir derecede sağlayan ücreti aşan miktarlar, doğal olarak, çalışan için önemini kaybetmeye başlayacaktır.

İşin Kendisi: İşin nasıl yapıldığı çalışan üzerinde zamanla yaratacağı etki bakımından önemlidir. Sürekli monoton işlerin veya hareketlerin tekrarlandığı işler, zaman içinde dikkatin dağılmasına, sıkılmaya, işe önem vermemeye, emniyet kurallarını ihlal etmeye, işten soğumaya ve yeni iş arayışlarına neden olabilmektedir. Çalışanın bireysel kapasitesine göre değişebilecek algılamalar, bir işin işi yapan için ifade ettiği monotonluğu anlamayı güçleştirmektedir. Zihni kapasitesi ve becerisi yüksek çalışan zor işleri daha fazla ilgiyle yerine getirip kolay işlerden sıkılırken, tam tersi kabiliyetlere sahip bir başka çalışan zor işlerde kendisine tehdit unsurlar algılayıp durmadan tekrar eden basit işlerde hiç sıkılmayabilir (30).

Çalışanın yaptığı işi sevebilmesi için onu anlamlı bulması gerekmektedir. Anlam verebilmesi için ise kendisine ihtiyaç duyulduğunu hissetmesi, işini önemli bulması, zevk alması ve işiyle özdeşleşmesi gerekmektedir. Böyle bir çalışan işinden doyum sağlayacaktır (26).

Kariyer Olanakları: Kariyer ile vurgulanmak istenen sürekli ileri/yukarı doğru bir gidiştir ve çalışanlar için işlerinde yükselmek önemlidir (26). Bunun çok kolayca anlaşılabilecek en önemli nedeni, kariyerdeki gelişimler çalışana ücret, statü, kararlara katılma, yönetimin içinde olma, ödüllendirilme, kendini kabul ettirme, saygınlık ve öz saygı gibi değişkenler üzerinde de getiriler vaat etmesidir. Bununla birlikte, kariyer imkânlarına rağmen yükselemeyen çalışanlar için doyum hızla düşer. Ayrıca, üst kademelerle alt kademelerdeki terfi ihtimalleri farklı kuvvette iş doyumuna neden olmaktadır. Bu muhtemelen alt kademelerde, terfiden ücrete karşılık gelen getiriler beklenirken, üst kademelerde daha öz saygı, kendini kabul ettirme gibi üst seviye doyum kaynakları açısından getiriler beklenmesinden kaynaklanabilmektedir (34). Çalışanların iş doyumu üzerine çok kuvvetli etkisi olan kariyer olanakları, genellikle iş değiştirme nedenleri arasında başı çekmektedir. Çalıştığı yerde yükselemeyeceğini anlayan birey, bu şansı kendisine veren örgütü tercih edecek şekilde iş değiştirmektedir. Dolayısıyla, kariyer olanakları kapalı veya kısıtlı olan örgütlerde, çalışanların işlerini uzun yıllar sürdürmesinin beklenmesi olumlu bir düşünce değildir (26).

Hiyerarşik Yapı Ve Yöneticiler: Yöneticinin çalışanla iletişim kurma şekli ve yönetimde seçtiği otoriter ya da katılımcı liderlik tarzı çalışanın önce sırasıyla yöneticilere ve sonuçta işine karşı algılamasını, bağlılığını ve iş doyumunu etkiler. İş doyumunun hiyerarşik yapıya ilişkin konumu farklı iki pencere de değerlendirilmektedir. Birinci görüş, örgüt büyüdükçe, iletişim ve bürokratik kontrol olumsuz yönde seyretmektedir. Sonuçta hiyerarşik katmanların artması iş doyumunu olumsuz olarak etkilemektedir. Diğer görüş ise örgüt büyüdükçe, hedefleri ve angajmanı artmakta, bu da olumlu getiri olanakları tanıyarak iş doyumunu artırmaktadır (34). Örgüt yapısı ne olursa olsun, çalışanların terfi ve ödüllerin hakkaniyetle dağıtıldığını bilmesi, yöneticilerin çalışanlarla mesafelerini uygun tutması, yönetimin olumlu bir havayı örgütün tüm birimlerinde hissettirmesi, statüden doğan yetkilerin çalışanları gereksiz yere ezmek maksadıyla kullanılmaması ve

yönetimin yapabileceği birçok uygulama iş doyumunu olumlu yönde etkileyebilecek potansiyele sahiptir (26).

Çalışma Arkadaşları İle İlişkiler: Çalışanlar arasında yüksek seviyede arkadaşlık ve dostluk olması hem yapılan işin kalitesini hem de çalışanların iş doyumunu artırmaktadır (34). Bireyler çalışma saatleri esnasında iş arkadaşlarını gördükleri süre genelde aileleri ile geçirdiği iş dışı zamanlardan daha fazla olmaktadır (26). Bu şartlar altında bireylerin tatminkâr bir arkadaş grubu içinde olması bazı problemlerin çözümü için elverişlidir. Ayrıca, birçok araştırmacı tarafından, çalışma arkadaşlarının strese karşı en etkili baş etme mekanizmalarından biri olan sosyal destek sistemlerinin en önemli parçası olduğu vurgulanmaktadır (33, 40).

İş Güvencesi: İş güvencesi, iş doyumu yaşanabilmesi için gerekli olanların başında gelmesiyle birlikte, iş güvencesizliği ve en ufak bu konudaki ihtimaller de iş doyumunu olumsuz etkilediği gibi stres konusunu da gündeme getirmektedir (26). Herzberg'in iki faktör perspektifinden bakıldığında iş güvencesi belki de en önemli hijyen faktörüdür. Varlığı tek başına doyum yaratmazken, yokluğu diğer konular nasıl olursa olsun doyumu oluşmadan yok edebilecek güçtedir. İş güvencesi tanımlanması zor bir kavram olarak tanıtılsa da, güçlü iki tanım mevcuttur. Birinci yaklaşıma göre şu an mevcut işe ilişkin bir süreç değerlendirilerek, ikinci yaklaşıma göre ise ömür boyu istihdam algılaması penceresinden bakarak tanımlanmaktadır (26). Kamu sektörü haricinde sektörlerde genelde iş güvencesinde problemler vardır. Çünkü çalışanların büyük bölümü, cezai müeyyidelerle karşılaşmayı gerektiren durumlar hariç tutulmak kaydıyla, kendi istekleri ile ayrılmadıkları müddetçe çalıştıkları işe devam edebilmeyi arzu ederler. Çalışma hayatını düzenleyen istihdam kanunları da çeşitli tazminatlar yoluyla işverenin aklına estiği gibi iş politikaları belirlemesine engel bir zemin oluşturmaktadır. Ancak, ekonomik ve konjonktürel bazı durumlar bunların uygulanmasını etkileyebilmektedir. Örneğin ekonomik krizler, tüm cezai yaptırımlara rağmen birçok insanın işsiz kalmasına ve çalışma hayatından uzaklaşmasına neden olmuştur.

Genel kriz durumlarının gayet anlaşılır olduğu ve çalışan sayılarının azaltılması gerektiği zamanlarda, çalışanlar işlerini kaybetmemek için çalışma arkadaşları ile arasını bozabilecek durumlara düşebilir. İlave olarak, insan kaynakları departmanlarında çalışanların bu tür bir çalışmaya (çalışanların azaltılması)

başladığının duyulması da yönetim-çalışan, yönetim-örgüt ve çalışan-örgüt arasında güvene dayanan alanlarda çöküntü yaratabilir. Çalışan, hayat standardını kaybetmek ve hatta muhtaç duruma düşmek ihtimaliyle stres altında kalır ve iş doyumu konusunda tekrar döndürülemez kayıplar yaşanabilir.

Örgüt Kültürü Ve Örgüt İklimi: Johannesson (1973) örgüt iklimini, "örgüt üyeleri tarafından yaygın biçimde paylaşılan örgüt özelliklerine ilişkin kalıcı algı" olarak tanımlamaktadır (26). İklim, kültüre göre daha geçicidir. Çok kısa vadelerde büyük değişiklikler içermemesine rağmen, çevredeki, yapıdaki ya da çalışanlardaki kapsamlı değişiklikler, örgüt kültüründe büyük değişiklik yapmaya yetmese bile iklimi değiştirebilir. İklim değişimi konusunda en çok rastlanan, büyük örgütlerin departmanları arasındaki iklim farkıdır. Oldukça kurumsal büyük örgütlerde rastlanan bölümler arası iklim farklılıkları (ideografik-holografik ayrımı) genelde yönetici kaynaklı konuları akla getirir. Ancak bunun altında coğrafi mesafeler ve örgüt yapısı ile mevcut kültürün de büyük ölçüde etkisi olabileceği değerlendirilmelidir.

Greenberg ve Baron (1993) en önemli örgütsel iş doyumu faktörü olarak kaynakların (ödül, prim, terfi) adil ve eşit dağıtılması konusunu ön plana getirmişlerdir. Adil bir yönetim tarzı sergilenmesi için, yönetimde oluşması gereken ilkelerin de adil duygular içinde ortaya çıkması ve tabandan tavana tüm yöneticilerin de liyakate dayalı bir düzenden gelmesi gereklidir. Bu ise mutlaka örgütün kültürü içinde olması gereken bir unsurdur. Örgüt, kendi içinde ödülleri ve bunun gibi tercih edilen diğer getirileri hakkaniyetli dağıtamıyorsa, durumu adil hale getirmek birkaç geçici tedbirle olamaz. Bu kültürün oluşturulması gereklidir (38).

Denetim: Denetim, örgütler amaçlar çerçevesinde iş görenin ne yaptığının ve örgütsel davranışların ne değerde olduğunu ortaya çıkarmak maksadıyla yapılır (34). Yöneticilerin, örgütün işlerini uygulama biçimi ve yönetişi gerçekleştirme tarzları farklıdır. Bu farklılıklar, farklı iş gören denetimi biçimleri yaratmıştır. Ancak araştırmalar iş doyumu ile denetim arasında sıkı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışanların aşırı ölçüde kontrol edildiği sıkı denetim mekanizmaları, yönetici ile çalışan arasındaki ilişkiyi olumsuz etkilemektedir (41). Bu olumsuzluk, hiyerarşi içinde birbirlerine bağlı yöneticiler arasında da yaşanabilmektedir. Yöneticilerin astlarına güven duymadığı, işlerin yapılabilmesi için korku ve cezanın kullanıldığı iş merkezli denetim, iş doyumu konusunda oldukça negatif sonuçlar vermektedir. Ancak,

astlara güven duyulan, adem-i merkezi yönetim anlayışındaki, çalışanların fikirlerini söyleyebildiği ve kararlara katılabildiği yapıdaki örgütlerde kullanılan iş gören odaklı denetim mekanizmaları iş doyumu konusunda pozitif sonuçlar verdiğini göstermiştir (34).

Bireysel Faktörler

Keser (2006), çalışmasında orta yaş üzeri bir ev hanımının, yıllarca evde oturduktan sonra bir üniversitede temizlik işi bulmasından sonra daha mutlu bir insan olduğunu anlatırken, aslında herkes için kötü yaftası yapıştırılabilecek bir işe, bireyin ne kadar sarıldığı ve o işi ne kadar sevdiği temelinde bireysel farklılıkları vurgulamaktadır. Hikâyenin kahramanı için, işin muhteviyatından çok, iş ortamında insanların kendisine kibar davranması, birey olarak saygı duyması, bir iş sahibi olması ve sonucunda işini iyi yaptığı durumda takdir edilmesi önemlidir. Ancak, bu durum sadece o kişiye özeldir ve farklı kişilerde farklı konular önem taşır (26).

İnsanların değer verdiği konular kişiden kişiye değişmekle birlikte, her birey için de zamanla değişebilmektedir. İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak ayrılmaktadır. Duygusal bileşenler, nesne ile ilgili daha uzun vadeli öznel bir duygudur. Bilişsel faktörler ise nesne ile ilgili inançlardan oluşur. Bilişsel ve duygusal faktörlerin etkileşiminde, nesneye dair yapılan faaliyetler ise davranışsal boyutu oluşturur (25). Bunların tamamı ise çalışan tarafından algılanan gerçeklikle ilgilidir ve bireysel farklılıklar sonuca etki eder.

Yaş Ve İşte Kalma Süresi (Kıdem): Yapılan çalışmanın içeriğine ve kullanılan ölçeklere bağlı olarak, yaş ile iş doyumu arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetinde farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Bununla beraber, çalışmaların sonuçlarını üç ana grupta toplamak mümkündür. Birinci grupta, yaş ilerledikçe alınan doyumun arttığı sonucuna uygun olan pozitif doğrusal ilişki söz konusudur. Çalışan iş doyumlarının mesleğe girişte yüksek, daha sonraki orta yaş döneminde düşük ve ilerleyen zamanda tekrar yüksek olduğunu savunan sonuçlar u-şekli olup ikinci grubu oluşturmaktadır.

Çalışanların iş doyumunun, genç yaşlarda artarak devam ettiğini belli bir yaşa geldikten sonra da azalmaya başladığını savunan, yaş ve iş doyumunun ters u şeklinde ilişkili olduğunu söyleyen çalışmalar ise üçüncü grubu oluşturmaktadır (26).

Bireylerin örgütte kaldıkları süre arttıkça (eğer adil sistemler uygulanıyorsa), özelliklerine uygun şekilde aldığı terfiler, ödüller, edindiği saygı ve ilişkiler de olumlu olmakta, bunlar birleşerek iş doyumunu artırmaktadır (25). Bireylerin, kendilerine uymayan işlerden ayrılma yolunu seçtikleri, eğer işte kalmaya devam ediyorlarsa, bazı özel durumlar hariç, işin kendilerine cazip gelen tarafları olduğu ve büyük ihtimalle kariyer imkânları sunduğu düşünülürse, işte uzun süre kalmak genelde iş doyumu ile pozitif ve yüksek dereceli ilişkili olarak değerlendirilebilir.

Cinsiyet Ve Medeni Durum: Yapılan çalışmaların bir bölümünde cinsiyet anlamlı olarak iş doyumu ile ilişkili bulunmasına rağmen, sürekli kadınların veya erkeklerin daha kolay iş doyumu sağladığını söylemek zordur. Örneğin, erkeklerin yöneticilik, kadınların ise büro işlerinde daha fazla doyum sağladığını bildiren çalışmalar mevcuttur (26). Ayrıca, mesleklerine göre oranlar değişmekle birlikte, kadınların çalıştığı sektöre bakarak daha fazla yükselmelerinin erkek egemen bir iş dünyası anlayışında kavramaları ve buna göre beklentilerini aşağı çekmeleri de daha kolay iş doyumu sağlamalarına yardımcı olabilecek bir unsur olarak belirlenmiştir (26). Yine cinsiyetten kaynaklanan, medeni durum gereği aile içi iş bölümleri yer yer kadın ve erkek üzerindeki iş doyumu algısını etkilemektedir. Kadınların genelde, çocuk sahibi olma ve ev içi işleri yüklenmeleri ile erkekler daha ağır işlerde, uzun sürelerle çalışabilecek imkân sağlamakta ve bu farklı etkiler yaratabilmektedir. Kadınlar, rol anlayışları nedeniyle belli bir zaman sonra çocukla ilgili konularda yoğun zaman harcayarak işten kopacaklarını, ara vereceklerini veya eskisi kadar geç vakitlere kadar çalışamayacaklarını algılamaktadırlar. Daha az ücretle ve daha az yükselme olanağıyla çalışmaya devam etmekte ve beklentileri de buna göre şekillenerek, işe dair konularda daha kolay doyum noktasına ulaşabilir portre çizmektedirler. Erkekler ise ailenin maddi yükünü daha fazla benimseyerek ücret konusunda daha duyarlı seçimler yapmakta, ücretle ilgili problemler iş doyumunu engeller bir durum göstermektedir (30, 26, 28, 37).

Eğitim Düzeyi: Niteliği bakımından iş doyumu ile ilişkisi en karışık olan değişken belki de eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyi yükseldikçe, çalışanın beklentileri artmakta, bununla beraber beklentilerine karşılık aldıkça iş doyumu artmaktadır. Daha başlangıçta, yüksek eğitim seviyesine sahip olduğu için daha iyi işleri kendisine layık görmesi ve kabul edilmesi dışında birey, eğitim seviyesiyle uygun düşecek şekilde

ücret beklentisine de karşılık görmektedir. Ancak, beklentileri daha yüksek oldukça iş doyumundan uzaklaşmaktadır. Daha yüksek beklentileri, uzun süreler boyunca aldığı eğitimin karşılığı olarak görmekte ve istemektedir. Eğitiminin karşılığı olan işi bulamadığı, bulduğu işte kendisine uygun görev ve ücret sağlayamadığı takdirde, iş doyumu olumsuz etkilenecektir. Ancak, bir genelleme ile eğitim düzeyi yüksek olanların daha iyi işlerde çalıştığından, daha iyi bir statü ve daha yüksek maaş sağlamaları nedeniyle daha düşük eğitimlilere göre iş doyumu konusunda olumlu oldukları söylenebilir (30, 26, 28, 37).

Daha düşük eğitim seviyene sahip çalışanların yüksek eğitim seviyeli çalışanlardan daha fazla iş doyumu yaşayabildiğini gösteren çalışmalar da mevcuttur. Bunun rasyonel nedeni ise, aynı kadın çalışanların bir bölümünde olduğu gibi, çalışanın eğitim seviyesinden kaynaklanan kısıtlı beklenti kabullenmesi olarak değerlendirilebilir. Daha kısa olarak düşük eğitim seviyesi, mütevazı beklentiler, iş doyumunu olumlu etkilemektedir (26).

Kişilik, Değerler ve Sadakat: Kişilik, zaman içinde gelişen, ancak günübirlik olaylarla hemen değişmeyen bireye ait, görünen ve görünmeyen özelliklerin toplamıdır. İnsanların kişiliğini tanıyarak, ne zaman nasıl tepki vereceğini anlamak genellikle (istisnalar mevcuttur) mümkün olabilir (26). Bireyin kişiliği, bir iş hakkında duygu ve düşüncelerini olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir (30). Bu noktadan hareketle, en temel yaklaşımlardan birisi olarak, çalışanın kişilik yapısı ne kadar olumlu olursa iş doyumunu o kadar yüksek, ne kadar olumsuz olursa o kadar düşük yaşayacaktır değerlendirmesi yapılabilir (39).

Greenberg ve Baron (1993), genel olarak hayattan doyum sağlayan kişilerin işlerinde de doyuma daha kolay ulaşabileceklerini söylerler. Buradaki hareket noktası, bu tarzdaki kişilerin başkalarının görüşlerine ve takdirlerine daha az ihtiyaç duyması ve genel öz saygılarının diğerlerinden daha fazla olmasıdır (38). Spector (1997) kişilik özelliklerini iki önemli faktöre ayırarak hangi özellikleri olursa olsun tüm insanların kontrol odaklarına göre içsel ve dışsal olarak değerlendirilebileceğini söylemiştir (39). İçseller, kontrolün kendilerinde olduğu, yaşama hükmedebilecekleri inancında olan insanlardır. Dışsallar ise, daha ziyade dışardan bir takım unsurların olayları yönlendirdiğini, kendilerinin herhangi bir değişiklik yapamayacağı ağırlıkla değerlendiren genelde kaderci kişilerdir. İçseller, işlerini daha iyi yapmaya ve yüksek

performanslı olmaya eğilimli olduklarından iş doyumunu daha kolay yakalayabilecek grubu teşkil etmektedirler (26, 39).

Değerler, çalışanın yaptığı işin sonuçlarıyla ve işte nasıl davranması gerektiğiyle ilgili kanaatlerini yansıtmalarından dolayı dünyayı algılama şekillerini gösterir ve iş doyumu seviyeleri üzerinde etki yaparlar (30). Araştırmalar, sadakati yüksek çalışanların iş doyumunu daha yüksek yaşadığını göstermektedir (37).

Statü: Eğitim düzeyi, kariyer imkânları, kişilik yapısı, kıdem, yaş, örgütün hiyerarşik yapısı gibi konuların tamamıyla yakından ilgili olan statü, örgütteki konumu ve yetkileri belirleyen asıl durumdur. Yapılan iş de dâhil olmak üzere çoğu beklenti statüye uyumlu olmalıdır. Yüksek statüdeki bir çalışandan kimse düşük ücret almasını, fiziksel ağır iş yapmasını ve otonomiden yoksun çalışmasını bekleyemez (26). Çalışanların hedefi en başından beri daha yüksek bir statüye dâhil olabilmektir. Ancak, yüksek statü beklentisi teorik olmak yerine, daha ziyade fonksiyonel statü beklentisidir. Böylece çalışan, kendi fonksiyonunu yerine getirerek iş doyumunu daha kuvvetli hissedecektir (39). Genel olarak, statünün yükselmesi ile birlikte iş doyumunun da yükseldiği; bunun nedenlerinin ise, işin prestiji, özerkliği ve ücreti olduğunu söylemek mümkündür. Ancak, bu sonucun tersinde de bazı çalışmalar raporlanmıştır. Bu çalışmalarda, mavi yakalıların, beyaz yakalılardan daha yüksek seviyede bir iş doyumu sağladığı söylemi, mavi yakalıların beyaz yakalılara göre daha düşük beklentilerinin olabileceği varsayımı ile desteklenmektedir (26). Bazı çalışmalarda ise alt düzey yöneticilerin, orta düzey yöneticilere oranla daha az iş doyumu yaşamaları sonucu bulunmuşken, orta kademedeki yöneticilerin ise, ikisinin arasında sıkışıp kalması sonucu, alt ve üst düzey yöneticilere göre daha az iş doyumu yaşadığını iddia eden çalışmalar da vardır.

Kültürel Farklar: Günümüz, dünya devi çok uluslu şirketlerin piyasalara hâkim olduğu bir izlenim yaratmaktadır. Şirketlerin sağlam kurumsal yapıları, kültürlerini de kısmen taşımaktadır. Merkez teşkilatı dışında, gittiği her yerde başlangıçta yabancı olan bu şirketler, çalışanlarını değişen oranlarda yerel kaynaklardan temin etmektedir. Ancak, yabancı kökenli bu şirketlere yeni giren yerel çalışanlar, öncelikle iş anlayışı, sistem, inanç kaynakları, dil, iletişim, gelenekler gibi daha birçok konudaki uyuşmazlıklar yüzünden gerilim yaşamaktadır. Bunların tamamı, birbirine uyumsuz kültürlerin çekişmesinden kaynaklanmaktadır. Bir müslüman ülkesinde domuz çiftliği

kurmak, bir üründe domuz yağı kullanıyor olmak, hayvan kesimhanesinde değişik yöntemler kullanmak, namaz saatlerinde ibadete müsaade etmemek, ramazan ayında oruç olan personele yükünü hafifletecek bir takım iş kolaylıkları sağlamamak veya sigara içmenin normal karşılanmadığı bir ülkede tiryakiler için hiçbir kolaylık sağlamamak büyük problemler yaratabilecek özelliklere haiz tutumlardır. Elbette ki, bu durumlarla karşılaşan yerel işçiler zorlanacaklar ve iş doyumları belli bir süre düşük seviyelerde kalacaktır (39). Kültürel farklar aşılmaz engeller değildir. Ancak, mutlaka bir tarafın hassasiyetini azaltması gereken tutum değişikliği olmadan çözülemez. Başlangıçta yaşanan kültür farklılıklarında belli bir yere kadar örgütün geri adım atması, çalışanların örgütü etkilediği imajını yaratarak iş doyumunu olumlu yönde etkileyebilecektir (26).

2.7.4. İş Doyumsuzluğu Çıktıları

İş doyumunun yüksek olduğu örgütlerde düşük işgücü devri, makul devamsızlık, örgütsel bağlılık, sadakat ve bazen de yüksek performans görülür (41). Yüksek iş doyumu her zaman yüksek performans anlamına gelmediğinden, performans ile iş doyumu ilişkisine araştırmacılar temkinli yaklaşmaktadır (38). İş doyumunun olumlu katkıları konusunda oldukça katı sonuçlara varmak zor olmasına rağmen, iş doyumsuzluğunun nelere mal olduğu konusunda genel bir fikir birliği vardır. Yıkıcı etkilerinden dolayı, iş doyumsuzluğu araştırmacıların ilgisini daha çok çekmiş ve önemli sonuçlara ulaşılmıştır. İş doyumunun düşük olduğu örgütlerde ise yüksek işgücü devri, aşırı devamsızlık, örgüte bağlanmama, sadakatsizlik, hastalıklar, yüksek stres, yabancılaşma, saldırganlık, çatışma, grevlerin silah olarak kullanılması, vandalizm, hırsızlık ve tükenme gibi problemler beklenir (31, 26, 28, 39, 25, 41).

İş doyumsuzluğunun sonuçlarını anlamak ve çalışanın tepkisel davranışı neticesinde tutumu görmek açısından Evelyn modeli oldukça faydalıdır. Model, iş doyumunun çalışanda yarattığı muhtemel tepkileri yapıcı-yıkıcı ve aktif-pasif boyutlarında ele almaktadır. Modelin unsurları ve özet şekli aşağıda sunulmuştur: "Ayrılma (exit): çalışan tarafından gösterilen aktif ve yıkıcı bir tepkidir. Sadece örgütten ayrılmayı değil, aynı örgüt içinde başka pozisyonlar aramayı da içerir. Dile getirme (voice): aktif ve yapıcı bir davranıştır. Yöneticilere sıkıntıları ve çözüm tekliflerini iletmeyi, iyileştirmeler yapmayı önermeyi içerir. Sadakat (loyalty): pasif,

fakat yapıcı davranış grubundadır. Örgütün yönetim kademesinin daha iyiyi bildiğini ve mutlaka daha iyiyi yapacağına inanan bir davranış grubudur. Gözardı etme (neglect): pasif ve yıkıcı davranış grubudur. İşe gelmeme, gecikme, hataların yükselip performansın düşmesi" durumlarını içerir.

Bu model, çalışanların verimsizlik, kaytarma ve işgücü devri davranışlarını içeren ayrılma ve göz ardı etme; hoşa gitmeyen olaylara toleransla yaklaşmasını veya doyum sağlayıcı çalışma koşullarını yeniden yaşamalarını sağlayan dile getirme ve sadakat gibi yapıcı davranışları içermektedir (42).

İşten Ayrılma: Gerçek maliyeti uzun bir süre boyunca göz ardı edilen işten ayrılma, başlangıçta birbirleriyle pek de eşleşmeyen neden ve sonuçlar yanında, konunun işgücü devir hızı olarak kavramsallaştırılmasından sonra araştırmalarda daha sık görünür olmuştur. İşgücü devir hızı, bir örgütte belli bir periyot içinde işten ayrılanların, aynı süre içinde tüm çalışanlar sayısına oranıdır (37). İş doyumu azalınca, çalışanlar işten ayrılmayı düşünmeye başlar. Doyumsuzluk devam ederse, işten ayrılırlar (41). Elbette bu genel çıkarım, o anki piyasa koşulları, alternatifler ve kişiye bağlı diğer konularla da yakından ilgilidir (31). Bununla birlikte, birçok akademisyen tarafından geliştirilen modellerde, iş doyumsuzluğu işten ayrılmanın en önemli nedenlerinden birisi olarak kavramsallaştırılmıştır (26). İşten ayrılma konusu, özellikle işverenler için önemlidir. Çünkü böyle bir durumda örgütün toplumdaki imajı yara alabilir, örgütteki normal çalışma düzeni aksayabilir, yeniden eleman bulunmasının maliyeti vardır, yeni gelecek personel, işi hemen eski şekilde yapmaya devam edemeyebilir ve çalışmaya devam eden ayrılan personelin iş arkadaşlarında işin geneline olumsuz yansımaları olabilecek moralsizlik durumu yaşanabilir (25).

Bireyler arasında, iş yerinde hiçbir problemi olmadığı halde, daha iyi fırsatlar sunan iş alternatifleri nedeniyle işinden ayrılabilecek yapıda olanlar vardır. Bu tespit ise, işten ayrılmada sadece iş doyumsuzluğu dışında değişik konuların da etkisinin olduğunu göstermektedir. Otoriter ve geleneksel yönetim anlayışına sahip örgütlerde iş doyumunun negatif etkilenerek iş gören devir hızının yükseldiği belirlenmiştir. Bununla birlikte, çalışanların statülerinin işgücü devir hızını etkilediği, yönetim kademelerinde bulunanların kendilerine tanınan üstün ayrıcalıklar nedeniyle diğer çalışanlara göre işlerini daha düşük oranlarda terk ettikleri de eldeki araştırma sonuçlarındandır (26).

Devamsızlık: İşletmelerin ve yöneticilerin sıkça karşılaştıkları ve işletmenin verimliliğini, çalışanların ilişkileri ve onların moralini etkileyen, çalışanın iş programı veya planına göre çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesi durumudur (30). Keleş (2006) ise, devamsızlığın bu işlemin kaç defa tekrar ettiğinin tespiti ile bulunabileceğini aktarır (28). Geçerli bir mazeret olmadığı halde, işe geç gitme veya erken ayrılma şeklinde gerçekleşen bu davranış (26), işlerinde mutlu olamayanlarda daha fazla rastlanan bir durum olarak araştırma sonuçlarına yansımıştır (31). Yine araştırma sonuçlarına göre, örgütsel bağlılıkla devamsızlık arasında negatif güçlü bir ilişki olduğu da görülmektedir (37). Araştırmalar sonucu birlikte çalışan grubun toplam iş doyumu seviyesinin, gruptaki kişilerin devamsızlıkları üzerine etkisi olduğu (toplam iş doyumu yüksekse, devamsızlığın düşük; toplam iş doyumu düşükse devamsızlık yüksek) tespit edilmiştir. Ancak daha önemlisi, devamsızlığın iş doyumunun kendisi yerine, bazı alt boyutları ile daha güçlü bir ilişki içinde olduğudur (26).

İş Performansı: Üstün performansın örgüt tarafından ne kadar beklendiği, iş doyumunun derecesi gibi konular göreceli olarak önemli değişiklikler gösterebildiğinden, iş doyumu ile performansın ilişkisini ortaya koymak oldukça problemlidir (26). İş doyumu ile performans arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmacılar, yapılan çalışmaların sonuçlarının gruplandırılmasıyla, üç ana ilişki tespit etmişlerdir. Birincisi, bir çalışan tarafından hissedilen iş doyum derecesi onun performansını belirlemekte, bir başka deyişle doyum performansa sebep olmaktadır şeklinde özetlenebilecek doyum performansı doğurur sonucudur. İkincisi, doyum ve performans arasındaki ilişki ödüller aracılığıyla kurulmakta; performansın ödüllere yol açması ve ödüllerin de doyuma yol açarak, bir anlamda performansın ödüller aracılığıyla doyumu belirlemesi söz konusudur inancındaki performans doyumu doğurur sonucudur. Üçüncüsü ise, mesleki grup, iş uyumunun derecesi, denetimsel seviye, işin zorluğu, kendine saygı, başarı ihtiyacı ve ödüller gibi çok sayıda faktörün doyum-performans ilişkisini etkilediğidir (30).

Çalışan Sağlığı: Çalışanlardaki doyumun sağlık üzerine etkisi yöneticilerin tamamen insani nedenlerden ötürü durumu bilmek istemesi ve çalışanlar üzerindeki iş doyumsuzluğunun sağlığa olan etkisinin maddi boyutu olmak üzere iki yönden önem kazanmaktadır (28). Çalışan doyumsuzluğu sağlık üzerine çeşitli olumsuz etkileri

olabileceğine dair görüş bildiren çalışma psikologları, bu tezlerini destekler mahiyette bir takım çalışma sonuçlarını sunarken özellikle uyku ve mide problemlerine değinmişlerdir (26). Kabul edilmesi gereken asıl olgu ise, doyumsuzluk nedeniyle yaşanan sağlık problemlerinin hem işten uzak kalınması hem de çalışanın sağlık sigortasına yapılan ödemeler nedeniyle örgütlere yarattığı maliyetin büyüklüğüdür. İş kaynaklı doyumsuzluklar, sanıldığı gibi sadece psikolojik bir olgu olmayıp (39), çalışanın önce mental sonra fiziksel dengesini bozarak kendisini göstermektedir. İş doyumsuzluğu içindeki bir çalışan yeni görevleri daha zor öğrenmekte, kendisini daha zor odaklayabilmekte ve dikkat isteyen işlerde kazalara neden olabilecek davranışlar gösterebilmektedir (37). Bununla birlikte ileri seviyelerdeki doyumsuzluğun ise ülsere, yüksek tansiyona, kalp krizine neden olduğu, ayrıca çeşitli maddelere bağımlılık durumlarının ortaya çıktığı da raporlanmaktadır (28).

Öfke ve Sabotaj: Yüksek iş yükünden düşük ücrete, uygunsuz çalışma koşullarından kişilerarası çatışmalara kadar değişen nedenlerden dolayı ortaya çıkan öfke, aslında iş doyumsuzluğuna neden olan kaynaktan beslenmektedir (26). Öfke ve sonucunda ortaya çıkan şiddet unsurları aynı zamanda hem stres kaynağı hem de stresin sonucudurlar. Öfke ve şiddet problemlerinin önüne geçmek için kullanılabilecek en önemli yöntemlerden bazıları çalışanların yetkilendirilmesi ve çatışma yönetimi konusunda eğitilmeleridir (37). Bir üretim merkezinde üretimin bir şekilde engellenmesinden, üretim yapılan teçhizata zarar verilmesine kadar varan bir yelpazede yer alan normalden sapmış davranışların tamamı ise sabotaj olarak adlandırılmaktadır (26). Yapılan çalışmalarda iş doyumsuzluğu neticesinde ortaya çıkabileceği tespit edilen bu davranışların işletmeye zarar vermek açısında hafif ya da ağır, hedefleri açısından ise örgütsel veya kişilerarası olabileceğine yönelik gruplar oluşturulmuştur (37).

2.7.5. İş Doyumunun Ölçümü

İlk kez Hawthorne araştırmalarında karşılaşılan, işletmenin çalışanlara ilgi göstermesinin algılanması neticesi ortaya çıkan iş doyumu artışının tespiti, iş doyumu ve ölçümü alanında birçok çalışmaya öncü olmuştur (28). Genel bir yaklaşım olarak iş doyumunu etkileyen onlarca neden olmasına rağmen, çalışanın iş doyumuna ait beklentileri ile algıları arasındaki kıyaslamanın bir sonucu olarak düzeyin tespit

edilebileceği değerlendirmesi yapılabilir (26). İş doyumu ölçümünde sıklıkla beşli veya yedili likert-tipi tutum ölçekleri kullanılmaktadır (39). İş doyumu ölçümünün en sorunlu tarafı ise tüm davranış bilimlerine dair çalışmalarda ve özellikle tutum ölçümlerinde olduğu gibi veri toplama yöntemlerinin güvenilirliğidir (30). Her ne kadar çalışanın kendisine sorarak iş doyumunu ölçmek güvenilir görünmese de, ölçülmek istenen çalışanın algıladığı doyumu ölçmek olduğu için rasyoneldir. Ancak, şüphe edilen konu çalışanın sorulanlara doğru yanıt verip vermeyeceği düzlemine çekildiğinde ele alınması gereken yöntemin güvenilirliği değil, katılımcının samimiyeti ve uygulamayı yapanın samimi bir ortam yaratma başarısıdır. Bütün bunlara rağmen kullanılan yöntemlerin bütünüyle güvenilir olduğunu savunmak ya da aksi yönde fikir beyan etmek ayrı bir tartışma konusudur.

Mülakat Yöntemi: İş doyumunun ölçülmesinde kullanılan yöntemlerden bir tanesi mülakat yöntemidir. Bu yöntemde, ölçülmek istenen çalışan iş doyumu, konunun uzmanı kişi tarafından, bizzat örgütün içinde uygulanarak diğer yöntemlerle belki de hiçbir zaman erişilemeyecek bilgi ve veriye ulaşılmasını mümkün kılabilir. Önceden yapılandırılmış olmasına rağmen açık uçlu sorular, etkileşim içinde bulunan mülakatı uygulayan ve uygulanan arasındaki iletişim ikliminden kaynaklanan farklı bilgilerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Bir başka açıdan ise yöntemin yüz yüze görüşme avantajından kaynaklanan, katılımcının yapılan çalışmaya olan ilgisi ve samimiyeti sağlanarak çalışma güvenilirlik bakımından kısmen emniyete alınır. Zaman alması ve pahalı olması yanında, uygulayıcının özel iletişim yetenekleri kullanmasını da gerektiren yöntem, en azından demografik bilgileri sorgulayan anketlerle desteklenebilir. Bu sayede birim zaman içinde alınabilecek bilgi miktarı artabilir (30).

Kritik Olay Yöntemi (Critical Incident Survey): Çalışanlardan kendileri için doyum veya doyumsuzluk yaratan önemli kaynakları tanımlamaları istenerek başlatılan bir çalışma yöntemidir (37). Tüm çalışanlardan gelen bu bilgiler içinde yer alan, istenen sorunun cevabı olarak tekrarlanan hususlar, o örgütteki iş doyumu ile ilgili durumun haritasını çıkarmakta kullanılabilmektedir. Bu yöntemde en önemli fayda olarak değerlendirilen konular ise, katılımcıların kendisini rahat hissederek düşündüklerini dile getirebilmesi, Minnesota ölçeğinde olduğu gibi yönlendirme olmaması ve katılımcılara sınırlamalar getirilmemesidir (28). Ancak bazı

araştırmacılar, gerekli olduğu halde bazı olayların çalışanlar tarafından kritik kabul edilmeyebileceği endişesi ve tespiti ile yöntemi eleştirmişlerdir (30).

Anket Yöntemi: Genelde en çok kullanılan iş doyumu ölçme yöntemi olan anket, araştırmacıların zaman ve uygulama yönünden tercih ettiği ancak içinde bazı olumsuzlukları barındıran iki farklı yönü olan bir yöntemdir. Aynı anda büyük miktarlarda uygulama yapabilmekten kaynaklanan, zaman ve uygulama bakımından araştırmacıya çeşitli kolaylıklar sunan yöntemde, anket uygulanan kişilere doğrudan temas edilmeden, kişinin uygulanan konular hakkındaki görüşleri, düşünceleri daha da önemlisi uygulama yapılan konuyla ilgili altyapısı anlaşılmaya çalışılır. Bunu aşmak için genelde bu çalışmaların başında, formun hemen girişinde yer alan demografik bilgiler ve gerekli olan diğer bilgiler toparlanmaya çalışılır. Ancak bu tedbirler de yeterli verimi sağlamayabilir. Anket formuna verilen cevapların doğruluk ve tarafsızlığı, uygulama yapılan kişinin, etik, ahlak ve bilgisine bağlıdır. Üstelik tek bir anket formu ile de bunların büyük bölümünü ölçme şansı yoktur. Sosyal bilimlerde kullanılan bu en çok tercih edilen veri toplama aracının olumsuz tarafı, birçok araştırmacı için aynı etkiyi yapmakta, bu tür araştırmalar için güven sarsıcı durumlar oluşmasına neden olmaktadır. Geliştirilmiş olan istatistiksel bazı yöntemler, her ne kadar geçerlilik ve güvenilirlik testleri ile bu durumu aşmaya çalışsa da bu tehdit her zaman ortada olmaya devam edecek gibi görünmektedir. Bununla birlikte, iş doyumunu ölçmek maksadıyla birçok ölçek geliştirilmeye çalışılmıştır.

Literatürdeki ilk çok kullanılan iş doyumu ölçeklerinden birisi Kunin (1955)'e ait yüzler ölçeği (faces scale), daha sonra kullanım sıklığı ve tarihine göre Smith, Kendall, Hulin (1969)'a ait iş betimlemesi endeksi (job descriptive ındex), Weiss, Davis, England Ve Lofquist (1967)'e ait Minnesota doyum ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ve Ironson, Smith, Brannick, Gibson, Paul (1989)'a ait genel olarak iş (job in general, jig) ölçekleridir (Aamodt, 1999). Çok kullanılan bu ölçekler ve araştırmalarda sıklıkla kullanılan diğer bazı iş doyumu ölçekleri aşağıda kısaca sunulmuştur.

Kunin (1955) Yüzler Ölçeği (Faces Scale): Diğer anketlerden farklı olarak kelime yerine şekiller kullanan yüzler ölçeği, Kunin (1955) tarafından oluşturulmuştur (37). Çalışanın ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ve genel olarak iş hakkındaki soruları kendisini nasıl hissediyorsa onu seçebileceği bir anket formu

oluşturulmuştur (39). Bunun için de çok basit bir yüz formuna altı farklı duyguyu yansıtacak görüntü verilerek anket formuna aktarılmıştır. Okuma yazma problemi olanlar için bile uygulanabilecek kadar basit ve pratik bir ankettir. Ancak basitliği, bazı çalışanlar tarafından ölçeğe olan güvenin azlığına neden olarak gösterilmektedir (43).

Stogdill (1965) İş Beklenti Anketi (Job Expectation Questionnaire): Stogdill (1965)'e ait dört maddelik iş beklenti anketi, katılımcının o andaki doyumu ile işe başladığı zamandaki beklentileri kıyaslamasına imkân tanımaktadır (44). Örneğin bir soruda katılımcılara, "burada yaptığım işe sevgim "ifadesi verilerek umduğumdan çok daha zayıf, umduğumdan daha zayıf, umduğum gibi, umduğumdan daha iyi ve umduğumdan çok daha iyi seçeneklerinden biri ile doldurması söylenmektedir. Ölçeğin güvenilirliği farklı altı çalışma içinde en düşük 0,80 olarak bulunmuştur.

Quinn ve Shepard (1974): Quinn ve Shepard (1974)'e ait bu doyum ölçeği, 12 maddeden oluşmakta ve ücret, terfi, yönetim, iş ile iş arkadaşlarını içeren beş boyut altında değerlendirme yapmaktadır. 12 maddeye verilen cevapların puanları toplanarak toplam iş doyumu ölçülmektedir. Daha önce yapılan bazı çalışmalarda ortalama güvenilirliği 0.85 civarlarında bulunmuştur (30).

Vandenberg ve Lance (1992): Vandenberg ve Lance (1992)'e ait bu ölçekte iş doyumunu, kendi geliştirdikleri altı maddeli ve yöneticiyi, işi, kariyerdeki yükselme imkânlarını, işte transfer fırsatlarını, bölümü, mesleği doyum açısından değerlendirmeye dayalı ölçekle ölçmüşlerdir. Güvenilirliği 0.83, durağanlığı 0.46 olarak test edilmiştir. Ayrıca iş doyumunu yüksek seviyede etkilediğini düşündükleri adil ödül algılamasını da 4 maddeli bir ölçekle ölçmeye çalışmışlardır. Güvenilirliği çalışmanın birinci bölümünde 0.36, ikinci bölümünde 0.70 olarak bulunmuştur (45).

Bllock (1952): Bullock (1952)'a ait, literatürdeki en eski ölçeklerden biri olan, iş doyum ölçeği, birinci kademe yöneticilerin iş doyumunu ölçmekte kullanılmıştır. Çok tatminkâr ile kesinlikle tatminsiz seçenekleri arasında değişen beş alternatifli seçenekle ilk kademe yöneticilerinin iş doyumunu ölçmeye çalışan 10 maddelik ölçekte güvenilirlik 0.93 olarak bulunmuştur. Ölçeğin son maddesinde katılımcıya işten duyduğu toplam doyum sorulmaktadır. Maddelere verilen cevaplar toplanarak skorlar hesaplanmaktadır (44).

Minnesota İş Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire, Msq): Weiss, Davis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen bu ölçek (Aamodt, 1999), 100 maddelik uzun ve 20 maddelik kısa form olmak üzere iki farklı şekilde kullanılmaktadır (43, 37). Genelde kullanım kolaylığı nedeniyle kısa form tercih edilmektedir (30). Bu ölçekte, 5'li likert-tipi bir formla çalışanların işlerindeki doyum veya doyumsuzluklarına karşı algıları tespit edilmeye çalışılır (28). İş koşulları ile iş doyumunun ilişkilendirildiği bu ölçekte koşullar yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim, çalışma şartları olarak belirlenerek katılımcıların bu konulardaki duyguları yansıtması istenmektedir (39). Nagy (1996)'ya göre bu ölçek, işin belli konularına eğilerek doyumu sorgulamakta, ancak genelinden duyulan doyumu ortaya koymak gibi bir amacı olmadığından eleştiriye açık kapı bırakmaktadır (43).

İş Tanımlama Endeksi (Job Descriptive Index, Jdı): Smith, Kendall ve Hulin (1969) tarafından oluşturulan, 1985 yılında adı çalışma grubu tarafından geliştirilen bu ölçek, 40'tan fazla dile çevrilmiş ve en çok kullanılan analitik yöntemlerden biri olmuştur (26). İşin türü (18 madde); ücret (9 madde), terfi olanakları (9 madde), yönetim (18 madde), çalışma arkadaşları (18 madde) gibi alt ölçekleri kapsayan 72 maddeden oluşmaktadır. Cevaplar evet, hayır ve kararsız şeklinde üç şıkka indirgenmiştir. Kararsız seçeneği genelde doyumsuzluk olarak yorumlanmaktadır (28).

Brayfield Ve Rothe'nin İş Doyum Ölçeği: Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen bu ölçek, genel iş doyumunun ölçümünü hedeflemektedir (30). Toplamda 18 maddeden oluşan ölçekte, cevaplar çok mutsuzumdan çok mutluyuma değişen aralıkta 5'li likert tipidir (26). Ölçek genel olarak güvenilir bir nitelikte olarak değerlendirilmesine rağmen, anketi cevaplayan kişilerin özellikleriyle ilgili çok az bilgi içermesi nedeniyle eleştirilmektedir (30).

Hackman Ve Oldham'ın İş Doyum Ölçeği: Hackman ve Oldham (1981) tarafından oluşturulan bu ölçek, çalışanların işyerlerinde duydukları doyumun düzeyini ölçme amacındadır. Ölçeğin bireysel faktörler, kontrol-özerklik, kişilerarası faktörler, işletme politikaları, fiziksel koşullar ve ücret konularına yönelik 6 alt ölçeği toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Her madde 5 seçenekli 1'den 5'e kadar olumsuzdan olumluya doğru yükselen puanlandırılmış cevap şıkkına sahiptir.

Ölçekten en düşük 14, en yüksek 70 puan alınabilmekte ve yüksek puan, yüksek doyumu göstermektedir. Yapılan uygulamalar neticesinde alınan puanlar 14-32 düşük doyum, 33-52 orta düzeyde doyum ve 53-70 puanları yüksek düzeyde doyum olarak tasnif edilmektedir (26).

Spector (1985) İş Doyum Ölçeği: Spector (1985) tarafından oluşturulan 4'lü likert tipi bir iş doyumu ölçeğidir (Akt. Blau, 1999). Bu ölçeğin 4'er maddelik 9 alt ölçeğinde ücret, terfi, amir, sosyal haklar, ödüller, örgütsel normlar, çalışma arkadaşları, işin doğası ve iletişim konuları hakkında çalışan duyguları tespit edilmeye çalışılır (26).

Porter (1962) İhtiyaç Doyum Ölçeği (Needs Satisfaction Questionnaire): Bu ölçek Maslow'un ihtiyaçlar teorisini temel alarak çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasındaki farklılık/benzerlikleri ortaya koymaya çalışır. Doyumu ortaya çıkarmak için her bir maddede verilen şimdi ne kadar? sorusu için 1'den 7'ye kadar olan puan, ne kadar olmalı? sorusu için verilen 1'den 7'ye kadar olan puandan çıkarılır. Aynı maddede için ayrıca sorulan bu benim için ne derece önemli? sorusuna verilen 1'den 7'ye kadar olan puan ise ihtiyacın önemini gösterir. İlk iki soru arasındaki farkın azlığı, doyumun yüksekliğini gösterir (26).

2.7.6. İş Doyumunun Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi

Bazı araştırmacılara göre iş doyumu örgütsel bağlılığı yaratırken, bazılarına göre örgütsel bağlılık iş doyumuna neden olmaktadır (46). Araştırmacıların büyük bölümü, iş doyumunu incelerken örgütsel bağlılığı bağımlı veya bağımsız değişken olarak ama mutlaka modellerine dâhil ederek (37) iki konunun birbirleri ile çok açık ilişkisine önem verdiklerini göstermiştir. İş doyumunun örgütsel bağlılıkla yüksek dereceli ilişkisi olduğunu belirten Tett ve Meyer (1993)'e ilave olarak Hackett (1989) kıdemle çok açık bir ilişkisi olmadığını belirtir (43). Diğerlerinden daha farklı bir tespitte bulunan Locke (1978) ise iş doyumunun tek başına performans iyileşmesine neden olmadığını, performans artışı için hedef düzenlemelerinin mutlaka yapılması gerektiğini söylemektedir. Mcıntyre ve diğerleri (2002), iş doyumu ile örgütsel bağlılık arasındaki en önemli ayrışmanın, örgütsel bağlılığın durağan bir tutumken, iş doyumunun daha az durağan duygusal bir tepki olduğunu raporlamışlardır. İş doyumu

ile örgütsel bağlılık konusu birbirleri ile oldukça yüksek ilişkili konular olmasına rağmen sonuçların göreceli olarak farklı olmasının ana nedeni, araştırmacıların odaklandığı araştırma sorusu arasındaki farkla beraber uygulama yapılan iş ortamlarının arasındaki farklardır. Bununla birlikte, her iki bağımlı değişkenin alt boyutları arasında uygulamalara göre farklılaşan bazı sonuçlara da rastlanmaktadır. Örneğin ücret, örgütsel bağlılık için önemli bir kriterken, iş doyumu için bazen dışsal doyum nedeni bazen de önemsiz bir kriter olarak değerlendirilmektedir (46).

İş doyumu, konularından sonra, örgüt içindeki bireyin performansı üzerinde olumsuz etkileri olduğu ve söz konusu değişkenlerle de ilişkili bulunan stres konusu devam eden bölümde incelenecektir.

2.7.7 Stres Nedir?

İnsan iletişimin tüm araçlarını kullanan özel bir varlıktır. Bu nedenle insan birçok psiko-sosyal ve ruhsal ihtiyacını kurduğu sağlıklı ve doyurucu ilişkiler ile giderebilir. Bu ihtiyaçlarını yeterince karşılayamadığında insan depresyon ve stres gibi ruh sağlığını olumsuz etkileyen durumlar ile karşılaşması olasıdır. Sıkıntılı, zorlamalı bir ruh halini ve duygularını anlatmaya yarayan hemen hemen herkesin kullandığı bir kavram haline gelen stres son yıllarda üzerinde yapılan araştırmaların artmasına karşın insanlığın ilk zamanlarından itibaren var olan olumsuz ruh halidir (47). Ancak özellikle günümüzde sosyal, kültürel, teknolojik ve bilimsel değişimin çok hızlı bir düzeyde artması nedeniyle, insanlar sürekli bir şeyleri kaçırıyormuş ve hayatları kontrolden çıkıyormuş, istedikleri şeyler engelleniyormuş gibi düşünmeleri nedeniyle korku, endişe ve şüphe duygularına eşlik eden stres, gündelik yaşamın bir parçası haline gelmiştir (47).

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (2010) "*İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları"* adlı yayında "sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı en önemli sağlık ve güvenlik sorunları arasında stres, tükenmişlik ve dolaylı travma"nın olduğunu belirtmiştir (22). Zastrow (2015), ise stresin temel kaynaklarından birinin iş baskısı olduğunu, stresin çalışanlarda devamsızlık, düşük üretkenlik, kısa ve uzun süreli strese bağlı hastalıklar, işe yabancılaşma, işten duyulan memnuniyetsizlik, eşler arası zorluklar ve duygusal bozukluklara sebep olduğunu

belirtmiştir (20). Stres bireyin işine, hizmet verdiği kitleye, ailesine, çevresine ve sosyal ilişkilerine kadar pek çok alana olumsuz olarak yansımaktadır.

Günlük hayatta sıklıkla mahiyetini tam bilmeden ancak genellikle doğru anlamda kullandığımız kavramlardan birisi strestir. Geçmiş dönemlerden farklı olarak günümüz sanayi toplumları, iş ve toplum hayatında çalışma ve sosyal yaşamda küçümsenmeyecek oranda bir hareketlilikten kaynaklanan daha çok stresle karşılaşmaktadır (35). Kimi ertesi gün pazartesi olduğu için, kimi sınav nedeniyle, kimi bir süre sonra gerçekleşecek olan iş görüşmesi yüzünden, bazıları da sadece hava şartlarından dolayı stres seviyesinin yükseldiğini ifade eden açıklamalarda bulunabilir. Dar anlamda bu yaklaşımlar kısmen doğrudur. Ancak, akademik anlamda stres çok daha fazla şeyi içerir ve kapsamı tahmin edilenin oldukça ötesindedir. Ayrıca stres, neden olan kaynaklar (öncüller), oluşma şekli ve hem bireysel hem de örgütsel sonuçları ile çok geniş bir araştırma alanı oluşturur.

Modern toplum hastalığı olarak kabul edilen stres çalışmaları sağlık psikolojisi alanında yapılan çalışmaların başlangıcı, en yaygın kabul göreni ve en önemlisidir (33). Baltaş ve Baltaş, (2000)'ın de belirttiği gibi stresten uzak bir yaşamın imkânsız olduğu, kimsenin hayatının stresten etkilenmeyecek kadar basit olamayacağı, strese karşı duyarlılık yönünden insanların farklı olduğu ancak stresten etkilenmeyecek kadar katı insanın henüz olmadığı anlaşılmıştır (48). Dolayısıyla toplumda bireylerin sosyal ortamları ve çalışma ortamlarında dengenin sağlanabilmesi, performansın en azından düşmesinin engellenmesi stresin bireysel ve örgütsel seviyede anlaşılması ile mümkün olabilecektir. Ancak Balcı (2000), daha başlangıçta büyük bir sorunu işaret eder. Ona göre, araştırmacı ve bilim adamlarının peşinden koştuğu jenerik bir tanıma ulaşma gayreti çok da normal değildir. Ama herkesle ortak olduğu bir taraf vardır: stres, çağın hastalığıdır (49). Tarihte, muhtemelen stresin varlığı ilk defa savaş alanlarında fark edilmiştir. En eski örgütlü insan davranışlarından olan savaş, çok katı bir gerçeklikle her türlü başarısızlığı ortaya çıkaran bir vakadır. Savaşa katılan her seviye asker, karşılaştığı her türden baskıyı yenmek ve görevini yapmak zorundadır. Askeri yöneticiler de bu durumu sezip askerlerini stresten koruyabildikleri ölçüde başarılı olabileceklerini anlamış, buna uygun davranışlarla konumlarını askeri yöneticiden askeri lidere çıkarmışlardır.

Gökler ve Işıtan (2012)'ın belirttiğine göre bilim dünyasında stres sözcüğü ilk kez 17. yüzyılda "elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç" arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere fizikçi R. Hook tarafından kullanılmıştır (47). T. Young isimli fizikçi ise, stresi" maddenin içindeki bir güç veya direnç" olarak tanımlamıştır. Yine 17'nci yüzyılda İngilizcedeki Adversity kelimesinin karşılığı olarak felaket, bela ya da affliction kelimesinin karşılığı olarak dert, keder, üzüntü yerine kullanılmakta iken 19'uncu yüzyılda kavrama yüklenen anlamın değiştiğini ve bu günkü anlamına güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik yaklaştığını savunur (50). Onun tespitlerine göre stres kelimesi iki anlamda kullanılmaktadır: birincisi, insanın ya da bir başka organizmanın içinde bulunduğu etmenler ve koşullara göre dengenin bozulduğu bir durumu anlatmak için; diğeri, organizmanın dengesini bozabilecek tüm etmenleri kapsayacak genişliktedir.

Fransız fizyolog Claude Bernard canlı organizma iç çevresindeki (milieu interieur) ve dış çevresindeki (milieu externius) bütün değişikliklere rağmen sabit bir devamlılık göstermelidir. Baltaş (2000)'ın düşüncesinden hareketle tıbba serbest ve bağımsız hayatın temel şartı olarak içyapının dengeliliği prensibini getirmiş ve stres kavramını bugünkü anlamı ile ilk ele alan kişi olmuştur (48). Onlara göre, bahsedilen dengenin sağlanması için içyapıdaki hiçbir şeyin kendi normlarından uzaklaşmasına izin verilmemesi de stres bağlamında oldukça önemlidir. Sabuncuoğlu ve Tüz (1996)'e göre stres kavramı genelde bazı şeylerden memnuniyetsizliği ifade etmek için kullanılmaktadır. Onlara göre bunun çevresel ve duygusal kökenlere dayalı iki nedeni olabilir. Yine aktardıkları bir diğer stres tanımı da bir eyleme, bir duruma ya da bir kişinin üzerindeki fiziksel ve/veya psikolojik zorlanmaya karşı bir tepkinin sonucudur (33).

Baltaş (2000) stres terimini zorlanma ve uyum gösterme süreçleri içerisinde ortaya çıkan karmaşık, duygusal, davranışsal tepkiler ile bu tepkilerin fizyolojik bağlantılarını tanımlamada kullanmış ve bu tepkilere potansiyel olarak yol açan koşulları da psiko-sosyal stres vericiler olarak tanımlamıştır (48). Bununla birlikte Eren (2006) farklı bir mahiyette olmak üzere "bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimyasal salgıların oluşarak söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi" şeklinde bir stres tanımı yapmıştır (40). İnsan vücudunda bulunan uyarıcı

etkilere sahip sempatik ve yatıştırıcı etkiye sahip parasempatik sinir sistemleri vasıtası ile stresin oluşumu mekanizmalarını açıklama yolunu seçtiğinden bu tanımı oldukça tıbbi olarak değerlendirmek yanlış olmayacaktır. Ancak karmaşık stres süreci gerçekten de bir seri psikolojik ve fizyolojik olaylar (içsel ve dışsal) silsilesinden oluştuğundan tıbbi yaklaşımın neden gerekli olduğu da anlaşılacaktır.

Fransız fizyolog Claude Bernard'dan elli yıl sonra yine bir fizyolog olan Amerikalı Cannon'un stres etkenlerine (stresör) karşı organizmanın gösterdiği tepkileri incelerken fark ederek ortaya attığı savaş veya kaç tepkisi günümüzde hala reddedilememiştir. Buna göre kişi, baş edemeyeceğine inandığı tehlikeden kaçar, alt edebileceğine inandığı tehlike ile savaşır (33). Bu mücadele, durum dengeye gelene kadar devam eder ve Cannon tarafından Homeostasis olarak adlandırılır (50). Cannon'a göre deneyler neticesinde ortaya çıkan ortak tablo deneye katılan canlıların stres altında olmasıdır. Stres-insan ilişkilerinde araştırma yapanların en önemlisi sayılabilecek Selye ise, organizmaların tepki mekanizmalarını içeren Genel Uyum Sendromu olarak adlandırılan stres kuramını ortaya atmıştır (33).

Sosyal kuramcılar ve sosyal bilimciler stres hakkında pek çok tanım yapmasına rağmen ortak bir tanım birliğine varamamışlardır.

Gökler ve Işıtan (2012) stres ile ilgili tanımlamaların ortak özelliklerini; "Stres, kişi ve çevre etkileşimi sonucunda ortaya çıkar, motive edilmiş bir durumdan daha aşırı bir biçimde insanı harekete geçirir, streste, tehlike algısı söz konusudur ve bu tehlike algısı yüksek düzeydedir, organizmanın tamamını etkiler, normal yollarla kontrol edilebilir bir tepki değildir" şekilde belirtmişlerdir (47).

Stres Kuramları

Stresin tanımında olduğu gibi, stresi açıklamaya çalışan kuramcılar arasında da stresin insan üzerinde yarattığı etkilere göre farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu araştırmada, bu kuramlardan Canon ve Selye'nin öncülüğünü yaptığı Fizyolojik Stres Kuramı, Lazarus'un öncülüğünü yaptığı Psikolojik Stres Kuramı ve bireyin kendisinden çok dış dünyadan gelen baskı ve uyarıcılar nedeniyle oluştuğunu savunan Nedensel Stres Kuramı ele alınmıştır.

Fizyolojik Stres Kuramı

Sosyal kuramcılar ve sosyal bilimciler Fizyolojik Stres Kuramını; stres durumunda insan vücudunun strese karşı gösterdiği tepki olarak ele almış ve Cannon ve Selye bu kuramın öncülüğünü yapmıştır.

Özen (2011)'nin belirttiğine göre; en eski stres yaklaşımı Cannon tarafından geliştirilmiş ve "Mücade etme veya Kaçma Modeli" olarak adlandırılan yaklaşımda stres, "ağırlıklı olarak fizyolojik dışsal stresörlere karşı insanın verdiği tepki" olarak tanımlanmıştır (51).

Cannon'a göre bireyin bir stresör ile karşılaşması durumunda bireyin çevresine savunma veya kaçma tepkisi gösterdiği belirtmektedir. Bireyin savunma aşamasında stresörle mücadele ettiğini kaçma tepkisinde ise stresörden uzaklaşmaya çalıştığını tespit etmiştir. Ayrıca bu tepkilerin bireyde fizyolojik olarak yarattığı etkileri de belirlemeyi başarmıştır.

Bu fizyolojik tepkiler, tehlikeli olarak algılanan durum ile savaşmak veya kaçmak için enerji vererek bizi tehdit edici durumlara hazırlıklı kılar. Kısa süreli fizyolojik tepkilerin organizma üzerinde herhangi bir zararlı etkisi olmamakla birlikte uzun süreli fizyolojik tepkilerin organizmayı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir (51).

Selye'de, Canon gibi "Fizyolojik Stres Kuramı" konusundaki yapılan çalışmaların öncülüğünü yapanlardandır. Selye, hayvanlar ile yaptığı deneylerde vücudun stres anında üç aşamada tepki gösterdiğini savunmaktadır. Bu tepkilerin ise belirli bir sıra ile ve istikrarlı olduğunu savunmaktadır. Selye bu aşamaları "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırmıştır. Bu kurama göre, birey stres durumunda alarm, direnç ve tükenme olarak üç aşamada tepki göstermektedir (52, 51).

Alarm Aşaması: Selye'ye göre birey strese neden olan sebebi fark ettiğinde beden kendini korumaya alır. Kişi daha duyarlı, solunumu daha hızlı, kalp atışı daha sık, kaslarda gerilme gibi fizyolojik değişimler yaşanır ve bu tür fizyolojik değişimler; bireyin kontrolü tekrar ele geçirmesine yardımcı olur. Başlangıç şok aşaması otonom bir heyecana, artan adrenalin boşalmasına ve mide-bağırsak ülserlerine yol açmaktadır. Karşı şok aşaması savunma süreçlerinde ilk aşamayı işaret etmekte ve

adrenokortikal faaliyette artışla karakterize edilmektedir. Birey bu durumda, doğrudan baş etme ya da savunma mekanizmaları gibi kaynaklarını kullanmaya yönelir (52, 51).

Direnç Aşaması: Organzima devam eden tehdit karşısında kendini korumaya devam eder. Organizmanın savunma çabası stres durumuna karşı başarıya ulaştığı andan itibaren, vücut kendini savunmayı bırakacaktır. Ancak, strese karşı savunmanın yetersiz kalındığı bir süreçte istenilmeyen durumlar ortaya çıkabilir. Organizma strese uyum sağlandıkça direnç artar, fiziksel stres belirtileri ve diğer zorlanma işaretleri yavaş yavaş belirir. Fizyolojik ve psikolojik kaynaklar giderek tükenir yıpranma daha belirgin hale gelir (52). Bu aşamadan sonra birey tükenme aşamasına geçiş yapmak zorunda kalır.

Tükenme Aşaması: Strese neden olan tehlike ortadan kalkmaz veya sarf edilen direnç yetersiz olduğu durumda, tükenme aşamasına girilir. Bu aşamada artık vücut tükenmekte ve kardiyovasküler sistemde, bağışıklık sisteminde felç, kalp rahatsızlıkları, kanser ve bakteriyel enfeksiyon gibi olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır. Bu aşamayla birlikte, bireyde sinirlilik, hiçbir şeyden zevk almama, dikkat eksikliği, sürekli erteleme gibi psikolojik tükenme belirtileri gözlenirken, cilt sorunları, mide rahatsızlıkları gibi fizyolojik tükenme belirtileri birey tarafından sergilenebilir. Selye, stresin uzun sürmesinin bedende sistematik yıpranmalara, hasara ve hatta ölüme yol açabileceğini belirterek, Distress (Olumsuz Stres) ile Eustress (Olumlu Stres), ayırımının yapılması gerekliliğini vurgulamıştır. Selye'ye göre; Distress: (Olumsuz Stres); uzun süreli, kontrol edilemeyen, fiziksel ve psikolojik sorunlara neden olabilen baskı, gerginlik olarak; "Eustress: (Olumlu Stres) ise, kişiyi güdüleyen, daha iyi performans göstermeye yardımcı olan baskı gerginlik olarak açıklanmıştır (52, 51).

Selye bu açıklama ile stresin uygun oranda olduğu taktirde bireyde olumlu etkiler yaratabileceğini ve bireyi güdüleyebileceğini işaret etmektedir.

Psikolojik Stres Kuramı

Lazarus " Etkileşim Kuramı" en çok kabul gören psikolojik stres kuramıdır. Lazarus strese gösterilen tepkinin psikolojik ve bilişsel yönlerini vurgulamaktadır. Kurama göre; "stres yalnızca dışsal etkilerden kaynaklı değildir. Strese neden olan, bireyin tamamen dışında gerçekleşen olaylar değildir. Lazarus tarafından geliştirilen

psikolojik stres teorisi mücadele etme boyutu üzerinde durmaktadır. Lazarus mücadele etmeyi bireye yük yükleyen ve bireyin kaynaklarını aşan spesifik dışsal ve/veya içsel talepleri yönetmeye dönük süreklilik arz eden bilişsel ve davranışsal çabalar" olarak tanımlamaktadır (51). Lazarus stresin birey ile dış dünyası arasındaki bir işlemi kapsadığını ve bireyin bir olayı stresli olarak değerlendirdiğinde strese tepki gösterdiğini ileri sürmektedir Aynı zamanda stres bireyin yaralanabilirliği-incinebilirliği ve savunma sisteminin yeterliliğine bağlı olarak yaşanan bir durumdur (52, 51). Lazarus'a göre birey stres durumunda dört tür tepki verebilir; "(1) Doğrudan harekete geçme, (2) Bilgi toplama, (3)Bir şey yapmama, (4) Rahatlama ve savunma mekanizmaları" (51).

Nedensel Stres Kuramı

Nedensel stres kuramına göre stres; "bedenin zarar görmesine neden olan, dıştan gelen, tehlikeli-zarar verici bir uyarıcı" olarak tanımlanmaktadır. Deprem, sel olayları gibi doğal afetler, diyabet, kanser, tansiyon gibi sürekli hastalıklar ve ölüm gibi yaşanılan durumların birçok insanda benzer etkilerinin görüldüğü ve benzer tepkiler verdikleri tespit edilmiştir ve bu gibi yaşamda karşılaşılabilecek olaylarının stres yükleri sıralanmaya çalışılmıştır.

Bu konuda yapılan deneyler sonucunda aynı stres kaynağına birçok hayvan ve insan benzer belirtiler gösterilmesine karşın, Lazarus bazı insanların aynı tepkileri göstermediğini bu nedenle bireyin dışında gelişen olayların hastalıkları açıklamada tamamen kullanılamayacağını ancak bir kısmı için bunun geçerli olduğunu savunmaktadır (52).

2.7.8. İş Stresi

Araştırmacılar ve akademisyenler tarafından birçok tanım ve tartışma olmasına rağmen en kabul gören ve yazında en çok kullanılan tanımı Baron ve Greenberg (2006), yapmıştır. Onlara göre iş stresinin anlamı; örgütte, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum, olayın sonucu olan bir tepki"dir (53).

Cam (2004), iş stresini "bireyi normal fonksiyonlarından saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durum veya işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan, zararlı fiziksel ve duygusal cevaplar" olarak tanımlamaktadır (54). Işıkan (2004) ise, "çalışan ve iş çevresi arasındaki uyumsuz, hoş olmayan ilişkiler" olarak ifade etmiştir (55).

Çalışma yaşamında birey, kendisinden beklenilen iş rolünü yerine getirmenin yanında, örgütü kabul etme ve kabul edilme şartlarını sağlamaya çalışmakta aynı zamanda örgüt içinde bulunan diğer bireylerle de iletişime girme ve bunu sürdürme çabası içerine girmekte ve dolayısı ile iş yaşamına dair "örgütsel stres" ile karşı karşıya kalmaktadır (53).

İş Stresi Yaratan Faktörler

Araştırmacı ve akademisyenler iş yaşamına dair pek çok faktörün bireylerde iş stresi yaratabileceğini ve bunun da çalışan üzerinde hem fiziksel, hem psikolojik hem de davranışsal sorunlar oluşturabileceğini belirtmektedirler. Bu faktörler işin gerektirdiği rol ve sorumluluktan kaynaklanabileceği gibi, örgüte dair işleyiş, çalışılan ortamın fiziksel şartları ve bireyin kendi kişisel özelliklerinden kaynaklanabilir (53).

Araştırmacılar stresin tanımı konusunda olduğu gibi stresin öncülleri ya da stresi yaratan nedenler (stresörler) konusunda da farklı düşünceleri paylaşmaktadırlar. Ancak, genel bir gruplandırma yapılacak olursa fiziksel çevre şartları, örgütsel çevre şartları ve bireysel faktörler olarak ayırmak mümkündür (33).

Çevresel Stres Faktörleri:

Çevresel stres kaynakları çalışma yaşamı dışında olan fakat bireyi çalışma yaşamında da etkileyen stres kaynaklarıdır. Bireyde strese yol açan pek çok çevresel stresör bulunmaktadır.

Erdoğan (1996), bireyin çalışma ortamında yer alan çevresel faktörlerden de etkilendiğini belirtmektedir. Hatta bu faktörlerden dolayı çalışanın beklentilerini ve

hedeflerini değiştirmek zorunda kaldığını bu nedenle de iş stresi yaşadığını belirtmektedir.

Ayrıca araştırmacılar tarafından iş görenlerin günlük yaşantılarında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişmelerin, yaşadığı kentin genel sorunlarının, ekonomik koşulların, politik gelişmelerin ve doğal felaketlerin birer stres kaynağı olduğu şüphe götürmez bir gerçek olduğunu belirtilmektedir (41, 40).

Örgütsel Faktörler

Aşırı iş yükü, işin niteliği, örgüt ikliminin olumsuz olması, yönetim politikaları, iletişim sistemi, denetim sistemi, kariyer planlamaları, çalışma grubu özellikleri, ücret politikaları ve bunun gibi örgüte dair birçok konu birey üzerinde stres tetikleyicisi olabilmektedir.

Balcı (2000), çevresel stres kaynakları ile birlikte, örgüt içinde bireyde çok fazla ya da az sorumluluk beklenmesinin, sıkı denetimin ve örgütteki iletişimin çalışanda iş stresi yaratabileceğini, çalışma ortamında bu gibi iş stresi yaratacak faktörlerin daima var olduğunu ve çalışanda bu durumların iş stresi yaratabileceğini belirtmektedir (49).

Güney (2008) ise örgütsel strese neden olan faktörleri; "iş yükünün fazla olması, işin monoton ve sıkıcı olması, ücretin yetersiz olması, yükselme imkânının yetersizliği, çalışma saatlerinin uzun olması, sorumlulukların verdiği huzursuzluk, değerlendirmede haksızlıkların yapılması, zaman baskısı, yeterli araç-gerece sahip olamama, yeteneklerin işin gereklerine uygun olmaması, çalışmaların karşılığını alamama, iş ortamındaki görüş farklılıkları, statü düşüklüğü, moral ve doyum eksikliği" olarak açıklamaktadır (56).

Aşırı İş Yükü: Sabuncuoğlu ve Tüz (1996), araştırmalarda en yaygın olarak belirtilen çalışma yaşamı stres kaynağını "aşırı iş yükü" olarak belirtmektedir. Onlara göre aşırı iş yükü; "belirli bir zaman içerisinde işi bitirme zorunluluğu olan çalışanın işin niteliklerine göre yetersiz kalması veya işin standart miktarının yüksek olması" anlamına gelmektedir (33). Güney (2011) ise iş yükünü; "işin çok zor olması veya iş gereklerinin bireyin entelektüel ve teknik yeterliliğini aşması" olarak tanımlamıştır

(57). Işıkan (2004), ise "aşırı iş yükünün tükenmişlik riskinin yüksek olduğu işlerin ortak noktası"nda olduğu belirtmektedir (55).

Monotonluk: Işıkan, (2004) monotonluğu, "herhangi bir işin aynı tempoda süreklilik arz ederek tekrarlanması sonucunda bireyde ortaya çıkabilen yorgunluk ve bıkkınlık durumu" olarak tanımlamıştır. Ayrıca monotonluğun çalışma yaşamında iş gören doyumsuzluk kaynağı olduğunu belirtmektedir (55). Güney (2011) ise, günümüzde iş hayatında otomasyonun çalışanın yaratıcılığını körelterek monotonluğu artırdığını savunmaktadır (57).

Zaman Baskısı: Çalışanın işi yerine getirmede standarta uygun olan zaman dilimi yerine kapasitesinin üzerinde yâda sınırlarını zorlayacak şekilde kısa süreler, çalışanı acele ettirerek hem hata yapma riskini artırmakta hem de iş stresi yaratmakta önemli bir etken olarak görülmektedir. Her ne kadar bu durum bireysel özelliklere göre değişebilirse de genelde zaman baskısı çalışanda iş stresi yaratmaktadır. Bu durum bireylerin kişilik özellikleri veya sorumluluklarını algılama düzeylerine göre, önemli bir stres yaratmaktadır (39, 57).

Üstlerle İlişkiler: Işıkhan (20049, üstlerin baskısı ve saygı görme isteğinin yanı sıra çalışanı küçümsemelerinin, adaletli davranmamasının ve çalışanın üstü aşırı önemsemesi, örgüt içinde çalışma arkadaşları ile çatışmalar ve sorunlar yaşayarak bunu üstlerine aktaramamalarını ayrıca çalışanın üstü tarafından takdir edilmeme, yükselme isteğinin üstü tarafından farkedilmemesi yâda karşılanmamasının astlarla üstlerin ilişkisini zayıflatabileceğini ve bu durumun çalışanda strese neden olabileceğini belirtmektedir (55).

Astlarla İlişkiler: Astlar tarafından beklenilen saygının ve itibarın görülmemesi, örgüt içinde yetki ve sorumlukların adaletli dağıtılmayarak oluşan statü kaybı ve olumsuz düşünce ve davranışların çalışanda potansiyel iş stresi kaynakları olabileceği ve iş stresi yaratabileceği belirtilmektedir (58).

Rol Belirsizliği: Çalışan üzerinde iş yaşamında en fazla stres yaratan faktörlerden biri de rol belirsizliği olarak gösterilmektedir. Çalışanlar kendilerinden beklen sorumlukların neler olduğunu, yetkilerinin nerede başlayıp nerede bittiğinin belirsizliği ile karşı karşıya kalabilmekte bu da iş stresi yaşamalarına sebep

olabilmektedir. Ayrıca bireyin özel yaşamında karşılaması beklenen rolleri ile iş yaşamındaki rolleri çatışabilmekte bu da çalışanda iş stresi yaratabilmektedir (55, 57).

Performans Değerleme ve Terfi Politikaları: Çalışanın örgütte performansının ilgi görmemesi, çalışanlar arasında değerlendirilmede adaletli olunmaması, terfi ve değerlendirilmede şartların net belirtilmemesi, çalışan tarafından beklenilen takdir ve terfinin sağlanmaması iş yaşamına dair iş stresi yaratan durumlar olarak belirtilmektedir (57).

Ücret Adaletsizliği ve Yetersiz Ücret: Örgütte aynı kriter ve aynı statüye sahip çalışanlar arasındaki adaletsiz ücret uygulamaları olmasının yanı sıra verilen ücretin çalışanın beklentisini karşılamaması, ücretin piyasa şartlarına göre daha düşük olması gibi nedenler iş stresini yaratabileceği gibi çalışanın yetersiz ücret karşısında daha fazla gelir elde edebilmek adına başka işlerde çalışması yada sık sık mesai ve vardiyaya kalması da iş stresine sebep olabilmektedir (55, 39).

Fiziki Mekân ve Çalışma Koşulları: Çalışma ortamındaki çevresel şartlar ve çalışma koşulları bireyde strese neden olmaktadır. Aşırı gürültü, nem, sıcak, soğuk gibi iş fiziksel şartların yanı sıra çalışanın hayati risk taşıdığı çalışma ortamları da iş stresleri üzerinde etkili olmaktadır (58).

Bireysel Faktörler

Bireysel stres kaynağı üzerinde çok fazla araştırma yapılmış ve birçok bireysel stres kaynağı tespit edilmiştir. Araştırmalarda, üzerinde durulan en önemli bireysel stres kaynağı kişilik yapısıdır. Araştırmacılar tarafından ortaya konmuş stres bağlamında iki ana tip (a ve b) kişilik tarzı vardır. A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, yükselme ve başarı hırsı, başkaları ile yarışmak, duygusallık, heyecanlılık, acelecilik, konuşma ve hareketlerin hızlı olması, çabuk öfkelenmek, insan ilişkilerinin zayıflığı, kişisel ve sosyal yaşantıya zaman ayırmamak gibi olumsuz özelliklerle tanımlanırken, B tipi kişilik ise, iş konusunda rahat olmak, zaman ve başarı ile pek ilgilenmemek, sakin ve açık konuşmak, kendinden emin olmak, sağlığına ve dostlarına düşkün olmak gibi özellikler ile karakterize edilmiştir (33).

Güney (2008) ve Can (2005), A tipi kişilik özelliklerini şöyle özetlemektedir. A tipi bireyler; "Kısa zamanda birden fazla işi üstlenmekte ve zor koşullarda çalışmaktadır, hafta sonu ve akşamları eve iş götürmekte ve tam anlamıyla rahatlayamamaktadır, kendi kendileriyle devamlı yarış halindedir ve üst düzeylere ulaşmayı amaçlamaktadır, amirleri tarafından yanlış anlaşılıyor duygusu taşımaktadır, sabırsızlık göstermekte, beklemeden nefret etmekte ve beklemeyi zaman israfı olarak görmektedir, birkaç saatlik dinlenme veya tatillerde suçluluk duygusu yaşamaktadır. çevredeki güzellikler ve ilginç şeylere karşı ilgisizlik kalmaktadır" (59, 56).

Özen (2006) ise B tipi bireylerin özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır; "yarışmada aşırıya kaçmama, yumuşak mizaç, duyarlılık ve sabırlılık, karar vermede aceleci olmama, özel hayat ve iş hayatı arasında kolaylıkla sınır koyabilme, suçluluk duymadan dinlenmeyi sevme, eve döndüğünde günlük kaygılardan tamamen uzaklaşabilmektedir (59).

Bunların yanında algılama farklılıkları, tecrübe farkları, ailevî nedenler, ölüm, yer değiştirmeler, ekonomik sorunlar başta olmak üzere benzer kaynaklar bireysel stres tetikleyicilerindendir. Bu yaklaşımdan biraz daha farklı bir yaklaşımla stres kaynaklarını bölümlendiren Eren (2006), ise "bireyin biyolojisi, yüksek kolesterol, yüksek tansiyon, bireyin parasal sıkıntıları, bireyin aile sorunları, orta yaş bunalımı, monoton yaşam tarzı, bireyin yaşama tarzı"nın da bireysel stres faktörleri olduğunu belirtmektedir (40).

İş Stresinin Çıktıları

Örgütsel yaşamda stresin sonuçları hem bireysel hem de örgütsel olabilmektedir. Bireyde sağlıksal sorunlar görülebilirken, örgütte verimlilik ve performans açısından da olumsuz etkileri olabilmektedir.

Özbay (2007), bireylerde stres yaratan faktörlerin her ne kadar kendilerini, özel ve sosyal yaşamlarını etkilese de iş yaşamlarını da doğrudan etkilediğini belirtmektedir. Çalışan tarafından yaşanılan stresin iş doyumu ve motivasyonunu azalttığını, çalışanın performansını düşürdüğünü, sorumluluklarını yerine getirmesinin güçleştiğini, çalışanın işe devamsızlığının ve yabancılaşmasının arttığını belirtmektedir. Bu durumunda örgütte ekonomik kayıplar yaşanmasını, iş kazalarını,

hastalıkları artırarak sağlık giderlerinin çoğaldığını, zorlukla yetişen insan gücü kayıplarının örgüte zarar verdiğini belirtmektedir (58).

Bireysel Sonuçlar

Stres birey üzerindeki etkileri fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak aşağıda açıklanmıştır.

Fizyolojik Sonuçlar: Bireyin stres kaynağı ile temasta kaldığı süre boyunca kısa süreli ve uzun süreli olarak değişen fizyolojik tepkiler vermektedir. Kısa süreli tepkiler genellikle birkaç saat ya da gün sürmesine karşın uzun süreli tepkiler haftalar hatta yıllar alabilmektedir.

Literatürde kısa süreli strese bağlı olarak çıkan fizyolojik tepkilere genel olarak "psikosomatik (psychosomatic) hastalıklar" denilmektedir. Bu tepkiler bireyde, kalp atışlarının hızlanması, kasların gerginleşmesi, ekstra adrenalin salgılama gibi kişinin bir tehlikeyle karşılaştığında ortaya çıkan tepkilerdir. Ancak uzun süreli tepkiler bireye zarar verici nitelik taşımakta hatta ölümüne bile sebep olabilmektedir. Bu belirtiler yüksek kan basıncına bağlı olarak gelişen kalp hastalıkları, dolaşım problemleri ve kanserdir. Yüksek tansiyona bağlı olarak çarpıntı, boğazın ve ağzın kuruması, baş dönmeleri, aşırı yorgunluk, titreme ve sinirsel tikler, en küçük seste bile irkilme hali, çok tiz sesli sinirsel kahkahalar, kekemelik ve diğer konuşma güçlükleri, diş gıcırdatma ve tırnakları yeme, sık idrar yapma ihtiyacı, diyare ve kabızlık, mide ekşimeleri ve bulantılar, migren tipi baş ağrıları, boyun ve sırt ağrıları, hanımlarda sancılı ve vakitsiz menstürasyon dönemleri, iştahsızlık veya aşırı iştah ve kaza yapma eğiliminin artması da stresin birey üzerinde gösterdiği fizyolojik etkiler olarak sıralanmaktadır (33, 39, 53).

Psikolojik Sonuçlar: Literatürde en sık psikolojik sonuçlar arasında bireyde uykusuzluk, kaygı, depresyon, gerginlik ve tükenmişlik tepkileri görüldüğü belirtilmektedir.

Araştırmacılar stresin ilk işaretlerinden birinin uyku düzensizliği olduğunu belirtmektedirler. Bu durumda birey ya uykuya dalma güçlüğü çekmekte ya da kesintisiz olarak uyuyamamaktadır. Ayrıca psikolojik sonuçlar arasında kaygı ve

kronik depresyon da gösterilmektedir. Kronik depresyonun ise uyku düzensizliklerine, iştahsızlığa, cinsel yaşamda sorunlara, sosyal ilişkilerden hoşlanmamaya, dağınıklığa meyilli olmaya, düzensiz olmaya, yorgunluğa ve düşük konsantrasyona, beceriksizlik duygusuna neden olduğu belirtilmektedir (33, 53, 57).

Davranışsal Sonuçlar: Araştırmacıların stresin fizyolojik ve psikolojik sonuçlarının bireyin davranışlarında değişiklikler oluşmasına neden olduğunu belirmektedir. Özellikle bireyde bağımlılıklarda artış olduğunu, bireylerin sigara, alkol ve uyuşturucu alışkanlığının ve bunlara bağımlılığının arttığını belirtmektedir. Ayrıca bireylerin saldırgan davranış gösterebildiğini, gereksiz telaş içinde olduklarını da belirtmektedirler. Saldırganlığın çalışma hayatında araç ve gereçlere zarar verme şeklinde olabileceği gibi çalışma arkadaşlarına da yönelebileceği belirtilmektedir (33, 39, 53, 57).

Örgütsel Sonuçlar

Performans Düşüklüğü: Stresin çalışan üzerinde yarattığı performans düşüklüğü örgütler için azımsanamayacak maliyet unsurları arasında yer almaktadır. İş stresinin neden olduğu olumsuz durumlar çalışanda en çok performans düşüklüğü şeklinde görülmektedir. Olumsuz stresin yaratacağı fizyolojik, psikolojik ve davranışsal durumlar çalışanda stresle bağlantısı açıklanmış hastalıklara, iş kazalarının artmasına, depresyona ve hatta işten ayrılmaya kadar giden bir dizi olumsuz duruma sebep olmaktadır. Bu da örgütteki diğer çalışanlara ve örgüt iklimine olumsuz olarak yansımakta, çalışanların olumsuz davranışları ürettikleri hizmeti de büyük ölçüde etkilemektedir (67, 53, 65).

İş Kazaları: İş kazalarıyla ilgili olarak yapılan araştırmalar iş kazalarının üç tür duruma bağlı olarak ortaya çıktığını belirtmektedirler. Bunlar; teknik sebepler, çevresel sebepler ve beşeri sebeplerdir. Olumsuz stresin çalışan üzerinde yarattığı fizyolojik, psikolojik ve davranışsal değişimler dikkati dağıtmakta ve kaza yapma eğilimini artırmaktadır. Araştırmacılar çalışanların kaza yapma ihtimallerini arttıran etkenleri, hatalı davranış göstermek, tehlikeyi farkedememe, hız ve mesafeyi hatalı değerlendirme, ani heyecan, çabuk tepki, dikkati devam ettirememe, sinirlilik ve

korku, yavaş reaksiyonlar, yüksek kan basıncı, üzüntü ve depresyon, çabuk yorulma ve tecrübesizlik olarak sıralanmaktadır (67, 53, 65).

İş gören Devir Hızı: İş gören devri "bir işletmede çalışmakta olan kişilerin, bu kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra, emeklilik, ölüm, işten uzaklaştırma ve işi terk etme gibi sebeplerle ayrılmaları" olarak tanımlanmaktadır. İş stresinin bireylerde yarattığı gerilim hissi çalışanların işletmeden ayrılmasına neden olarak iş gören devir hızını yükseltmektedir (67, 65).

İşe Devamsızlık: Stresin çalışan üzerinde yarattığı olumsuz durumlar çalışanın iş ortamından uzaklaşmak için işe devamsızlığını artırmakta bu da örgüt için maliyet sorunları yaratarak hizmet üretiminin düşmesine neden olmaktadır. Çalışanın devamsızlığı örgüt iklimini de olumsuz yönde etkilemektedir. Devamsızlık diğer çalışanların iş yükünü artırarak örgütde olumsuz iklim yaratmaktadır (67, 53, 65).

3.MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, veri çözümleme yöntemleri, süre ve olanaklar yer almaktadır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada tarama modeline "Genel Tarama Modeli" dayanmaktadır. Genel tarama modeli; çok sayıda elemandan oluşan bir evrende evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınan bir grup örneklemle var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımları olup, bu modellerde araştırmaya konu olan kişi, olay ya da nesneleri kendi koşulları içinde olduğu gibi tanımlamaya çalışır (60). Bu araştırma, tarama modellerinden "ilişkisel tarama modeli"ne uygun olarak düzenlenmiştir. "İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (60)." Bu kapsamda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin iş stresleri ve iş doyum düzeyleri arasındaki çoklu ilişki araştırılmıştır.

Araştırmanın bağımlı değişkenleri iş stresi ölçeği ve iş doyum ölçeğidir. Araştırmanın bağımsız değişkeni ise profesyonellerin sosyo-demografik (yaş cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, mesleği, gelir düzeyi, çocuk sayısı, mesleki hizmet süresi, çalışmakta olduğu kurumdaki hizmet süresi, çalıştığı kurum sayısı ve şuan çalıştığı ilçe) özelliklerdir. Araştırmada profesyonellerin sosyo-demografik özelliklerinin iş stresi ve iş doyum düzeyleri arasındaki çoklu incelenmiştir.

3.3. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Bursa ilinde bulunan özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri oluşturmaktadır.

Katılımcıların belirlenmesinde seçkisiz olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçsal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneklem belirlenirken amaçsal örneklemenin bir çeşidi olan ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. "Ölçüt örneklemede bir araştırmada gözlem birimleri belli niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesneler ya da durumlardan oluşturulabilir. Bu durumda örneklem için belirlenen ölçütü karşılayan birimler örnekleme alınırlar" (61).

Araştırma özel kurumlarda yapıldığı ve işletme sahiplerinin bu araştırmayı kabulü gerektiğinden 10.08.2014- 20.09.2014 tarihleri arasında, Bursa İli sınırları içerisinde bulunan ve araştırmayı kabul eden 10 özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde uygulanmıştır. 10 merkezdeki araştırmayı kabul eden toplam 166 gönüllü uzman profesyonel (özel eğitim öğretmeni zihin, işitme, görme engelliler öğretmenleri, sınıf öğretmeni, okul öncesi öğretmeni ve rehber öğretmen, dil ve konuşma terapisti, fizyoterapist, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, iş-uğraşı terapisti, odyolog, hemşire ve diğer profesyoneller) araştırmaya dahil edilmiştir. 166 gönüllü uzman profesyonele uygulanan anket ve ölçeklerden 16'sı mesleklerini belirtmedikleri için analiz dışı bırakılmış ve 150 uzman profesyonel araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

3.4. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada üç temel veri toplama aracı kullanılmıştır. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin sosyo-demografik özellik dağılımlarının incelendiği "sosyo-demografik bilgi formu" (EK-2), iş streslerinin değerlendirileceği "iş stres ölçeği" (EK-3), ve iş doyumlarının değerlendirileceği "Minnesota iş doyumu ölçeği" (EK-4) kullanılarak toplam 41 sorudan oluşan anket formu yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır.

Anket formunda birinci bölüm araştırmaya katılan uzman profesyonellerin sosyo-demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik sorulardan oluşmakta ve bu bölümde toplam 11 soru yer almaktadır. Sosyo-demografik anket formunda (EK-2); yaş cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, mesleği, gelir düzeyi, çocuk sayısı, mesleki hizmet süresi, çalışmakta olduğu kurumdaki hizmet süresi, çalıştığı kurum sayısı ve şuan çalıştığı ilçe ile ilgili sorular yer almıştır.

Anket formunda ikinci bölümde 20 sorudan oluşan Minesota İş Doyum ölçeği (EK-4) bulunmaktadır. İş Doyum Ölçeği iş doyumunun tespit edilmesi için tasarlanmış ölçek olup, içsel, dışsal ve genel doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip 20 maddeden oluşan beşli likert tipi bir ölçektir.

Anket formunda üçüncü bölümde 10 sorudan oluşan İş Stresi Ölçeği bulunmaktadır. İş stres ölçeği ise katılımcının stresini belirleyen 10 maddeden oluşan beşli likert tipi bir ölçektir.

Elde edilen sonuçlar SPSS 22.0 paket programı ile analiz edilmiştir.

- İş Stresi Ölçeği

Çalışmada kullanılan İş Stresi Ölçeği (EK-3), çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemek amacı ile kullanılacaktır. Bu ölçek, Dr. Suzanne Haynes tarafından Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış aynı ölçek Aktaş (1996) tarafından Türkçe' ye uyarlanarak güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin uyarlama çalışmasında uzman grubundan yararlanılmıştır. Ölçeğin güvenirliği ile ilgili çalışma iki farklı ancak benzer amacı olan analiz ile gerçekleştirilmiştir. Güvenirlik çalışmasında bütün soruların birbiri ile ilişki düzeyi (Alpha r $\leq$= 0.8789) bulunmuştur (62). Cronbach's Alpha, kullanılan ölçeğin iç tutarlılığını yansıtmaktadır. Bu test ile ölçeğin soruları arasındaki ortalama korelasyona bakılmıştır. Ölçek Ankara'da 100'den fazla işçi çalıştıran 40 işyeri sahibine 15 gün ara ile uygulanmıştır. Ön test sonucu (alpha: 0,9239), son test sonucu (alpha: 0,9347) olarak belirlenmiştir. Ölçeğin son test uygulamasında katsayının yükselmiş olması, güvenilirlik açısından olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir.

Ölçekle ilgili ikinci analiz de split half testidir. Bu analiz de aynı amaca hizmet etmektedir. Burada ölçeğin soruları iki gruba ayrılmış ve bu iki grup soru arasındaki korelasyona bakılmıştır. Test sonucunda 1'e yakın bir değer 0,9273 çıktığı için güvenilir bulunmuştur (62).

İş stresi ölçeğinde 12'den düşük puan; düşük stres, 12-30 puan; arası stresli ve 30 puan; yukarısı ise yüksek stresli durumu ifade etmektedir.

- Minnesota İş Doyumu Ölçeği (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire):

Bu araştırmada çalışma grubunun iş doyum düzeylerini saptamak amacıyla beşli likert tipi Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Weiss, Davis, England ve Lofguist (1967) tarafından çalışanların içsel, dışsal ve genel doyum düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilen ölçek, Baycan (1985) tarafından Türkçe' ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmış ve Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı 0,77 olarak bulunmuştur.

Bu çalışmada iş doyumunun ölçülmesi amacıyla bu envanterin seçilme sebebi dünyada olduğu gibi Türkiye'de de en yaygın kullanılan ölçek olmasıdır.

Gökçora ve Gökçora tarafından sonraki yıllarda revize edilen Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin 20 soruluk kısa formu Özdayı (1991) tarafından yapılan araştırmada 1134 kişiye uygulanmış ve güvenirlik katsayısı 0.87 olarak bulunmuştur (63).

Kısa form İçsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip 20 maddeden oluşan, beşli likert tipi bir araçtır. Bir kişinin formu yanıtlama süresi 15–20 dakika sürmektedir.

Genel doyum puanı, maddelerden elde edilen puanların toplanması ile bulunmaktadır. Gönüllülerden beş alternatif yanıt arasından kendilerine en yakın olanı seçmeleri istenmektedir.

1. İçsel doyum: Başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfi ye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır.

2. Dışsal doyum: Kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları ve ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır.

İç faktörler kendi kendilerini temsil ederler ve gereklilikleri kendiliğinden oluşur. Bu faktörler kişisel ihtiyaçlar ve saygınlık gibi yüksek derecede ihtiyaçların karşılanması ile ilgilidir. Bunlar kişilerin başarısı, yetenek ve becerilerini kullanabilmesi birinci derecedeki güdüleyici etmenleri içerir. Dış faktörler ise; kişinin iş çevresi ile ilgili yönetim, teknik, iş arkadaşları, ödemeler, terfi ve ilerleme, güvence gibi ihtiyaçları kapsayan faktörleri içermektedir.

3. Genel doyum: Hem içsel hem dışsal doyumu kapsar.

İçsel doyum puanı (1–2–3– 4–7–8–9–10–11–15–16–20) içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanın 12'ye bölünmesi ile elde edilir. Dışsal doyum puanı (5–6–12–13–14–17–18– 19) dışsal faktörleri içeren maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile bulunur.

Değerlendirmeler, tüm alt ölçeklerde toplanan soruların aritmetik ortalamaları göz önünde bulundurularak yapılmaktadır.

Ölçeğin güvenirlik katsayıları, genel doyum α=.87, içsel doyum α=.82, dışsal doyum α=.76 olarak saptanmıştır (64).

3.5. Veri Toplama Süreci

Görüşme formu yüz yüze tekniği ile yapılmıştır. İlk olarak görüşme formunun anlaşılırlığını test etmek için, Üçel Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinde engellilere hizmet veren profesyoneller ile görüşülmüş olup, görüşme formu düzenlemeleri yapıldıktan sonra diğer özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleriyle görüşülerek araştırmaya onay veren özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki engellilere hizmet veren 166 gönüllü uzman profesyonellere uygulanmıştır.

Bu araştırmaya 18-65 yaş arası maaşlı ve sağlık sigortası olan uzman profesyoneller dâhil edilmiş olup; kurum sahibi ile akrabalık ilişkisi olanlar, kuruma maddi ve idari bağı olanlar ve gönüllü olmayanlar çalışma dışı bırakılmıştır. Ayrıca psikiyatrik destek alan, anti-depresan kullanan veya psikiyatrist tarafından tanılı psikiyatrik hastalığı olan kişiler çalışma dışı bırakılmıştır.

3.6. Verilerin İşlenmesi ve Çözümlenmesi

Verilerin analizi için araştırmacı tarafından profesyonel yardım alınmıştır. Veriler Spss 22.0 versiyonu kullanılmıştır. Öncelikle elde edilen verilerde katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelenmiştir. . Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin analizinde frekans ve yüzde dağılımı kullanılmıştır.

Araştırmanın genel amacı doğrultusunda, uzman profesyonellerin iş stresi ve iş tatminlerini tespit etmek amacı ile T testi-varyans analizi ve üç yada daha fazla grubun bulunduğu analizler için tek yönlü varyans analizi Anova testi uygulaması yapılmıştır. Ayrıca verilerde fark yaratan grubun tespiti için Tukey Post Hoc Testi yapılmıştır. İş stres ölçeği ve iş doyum ölçeği arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacı ile Kolerasyon Analizi yapılmıştır.

3.7. Süre ve Olanaklar

Araştırma 2014-2017 yılları arasında tamamlanmıştır. Araştırmanın giderlerinin tümü araştırmacı tarafından karşılanmıştır.

4.BULGULAR

Bu bölümde Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan 150 profesyonel meslek elemanın iş doyumu ve iş streslerini belirlemek amacı ile yapılan araştırmanın bulguları yer almaktadır.

4.1. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Görev Yapan Uzman Profesyonellerin Sosyo-Demografik Değişkenlere İlişkin Bulguları

Bu bölümde uzman profesyonellerin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı ve öğrenim durumu, mesleği, mesleğinde çalışma yılı, şu anki iş yerinde çalışma yılı, maaş dağılımları, bulundukları ilçe ve şimdiye kadar çalıştıkları iş yeri sayısına ilişkin bulgular, frekans ve yüzdeler şeklinde Tablo 2 ve Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 4.2. Uzman profesyonellerin kişisel özellikleri
(n=150), (Yüzde= %100)

		n	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	95	63.3
	Erkek	55	36.7
Yaş	20-30	83	55,3
	31-40	53	35,3
	40 ve üstü	14	9,3
Medeni Durum	Evli	85	56.7
	Bekâr	65	43.3
Çocuk Sayısı	Tek çocuk	37	24.6
	2 çocuk	24	16
	3 çocuk ve üstü	14	9.3
	Çocuğum yok	75	50
Öğrenim Durumu	Lise	10	6.8
	Ön lisans	29	18.9
	Lisans	100	66.9
	Yüksek Lisans	11	7.4

Çalışmaya katılan uzman personelin %63'ü kadın (n=95) ve %37'sinin erkek (n=55), %57'si evli (n=85), %43'ü bekâr (n=65) olduğunu tespit edilmiştir. Katılımcıların % 55,3'ü (n=83) 20-30 yaş arası, % 35,3'ü (n=53) 31-40 yaş arası, % 9,3'ü (n=14) 40 yaş ve üzeri olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların %24,6'sı tek

(n=37), %16'sı iki (n=24), %9,3'ü 3 çocuk ve fazlasına (n=14) sahip olduğu ve %50'sinin ise çocuğu olmadığı (n=75) tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi incelendiğinde lise mezunları %7 (n=10), ön lisans mezunları %19 (n=29), lisans mezunları %67 (n=100) ve yüksek lisans mezunları da %7 'lik (n=11) kısmı oluşturduğu tespit edilmiştir seviyesi incelendiğinde lise mezunları %7 (n=10), ön lisans mezunları %19 (n=29), lisans mezunları %67 (n=100) ve yüksek lisans mezunları da %7 'lik (n=11) kısmı oluşturduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.3. Uzman profesyonellerin meslek ve çalışma hayatına ilişkin özellikleri (n=150), (Yüzde= %100)

		n	Yüzde
Meslek	Öğretmen	94	62.7
	Çocuk Gelişim Uzmanı	14	9.3
	Fizyoterapist	20	13.3
	Psikolog	12	8.0
	Sosyal Hizmet Uzmanı	10	6.7
Toplam Çalışma Süresi	1 - 5 yıl	84	56.0
	6-10 yıl	40	26.7
	11 - 15 yıl	26	17.3
Bu İş Yerinde Çalışma Süresi	1-5 yıl	114	76.0
	6-10 yıl	24	16.0
	11-15 yıl	12	8.0
Aylık Ücret	1000 ve daha az	11	9.6
	1001 ve 1500	40	34.8
	1501 ve 2000	27	23.5
	2001 ve 2500	21	18.3
	2501 ve üstü	16	13.9
Kaçıncı İşyeri	İlk	54	37.0
	İkinci	51	34.9
	Üçüncü	30	20.5
	Dördüncü ve üstü	11	7.5
Çalıştığı İlçe	İnegöl	16	11.0
	Nilüfer	25	16.4
	Gemlik	19	12.3
	Karacabey	11	7.5
	Gürsu	19	12.3
	Osmangazi	27	18.5
	Yıldırım	33	21.9

Uzman profesyonellerin % 63'ü öğretmen (n=94), % 9'u çocuk gelişim eğitmeni (n=14) % 13'ü fizyoterapist (n=20) , % 8'i psikolog (n=12) , % 7'si (n=10) sosyal hizmet uzmanıdır. Katılımcıların % 56'sı 1-5 yıl (n=84), % 27'si 6-10 yıl (n=40) ve % 17'si 11-15 yıl (n=26) mesleğinde çalışma süresine sahiptir. Katılımcıların % 76'sı 1-5 yıl (n=114), % 16'sı 6-10 yıl (n=24) ve % 8'i 11-15 yıl (n=12) şu anki iş yerinde çalışma sürelerine sahiptir. Katılımcıların % 10'nu (n=11) 1000 TL ve daha az, % 35'i (n=40) 1001-1500 TL, % 34'ü (n=27) 1500-2000 TL, % 18'i (n=21) 2000-2500 TL, 14'ü (n=16) 2500 TL ve üzeri aylık ücret almaktadır. Katılımcıların şimdiye kadar çalıştıkları iş yeri sayısı; % 37'sinin ilk (n=54), % 35'nin ikinci (n=51), % 21'nin üçüncü (n=30) ve % 7'sinin üç ve daha fazladır (n=11). Katılımcıların , %11'i (n=16) İnegöl İlçesinden, %16'sı (n=25) Nilüfer İlçesinden, %12'si (n=19) Gemlik İlçesinden, %8'i (n=11) Karacabey İlçesinden, %12'si (n=19) Gürsu İlçesinden, %19'u (n=27) Osmangazi İlçesinden ve %22'si (n=33) Yıldırım İlçesinden araştırmaya katılmıştır.

4.2. Araştırma Grubunun İş Doyumuna Yönelik Bulgular

Uzman profesyonellerin demografik özellikleri ile iş doyumunun boyutları analiz edilmiş olup, anlamlı bulunanlar tablo şeklinde özet olarak verilmiştir.

4.2.1. Cinsiyet ve İş Doyumu

Uzman profesyonellerin iş doyumu ile cinsiyetleri arasındaki anlamlı bir farklılığın olup olmadığını bulmak için bağımsız örneklemde t testi uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tabloda 4'de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.4. İş doyumunun cinsiyete göre farklılaşması

Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	t	p
İçsel Doyum	Kadın	95	3.33	0.67	148	1.40	0.07
	Erkek	55	3.18	0.60			
Dışsal Doyum	Kadın	95	3.38	0.61		2.13	0.03
	Erkek	55	3.17	0.53			
Genel Doyum	Kadın	95	3.36	0.56		1.99	0.04
	Erkek	55	3.17	0.49			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutları olan içsel, dışsal ve genel doyum boyutunun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örneklemde t testine göre; içsel doyum boyutunda kadın uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.33$) test puan ortalaması ve erkek uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.18$) test puan ortalaması arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür ($t(148)= 1.40$, $p>0.05$). Dışsal doyum boyutunda kadın uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.38$) test puan ortalaması ve erkek uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.17$) test puan ortalaması arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür ($t(148)= 2.13$, $p<0.05$). Genel Doyum alt boyutunda ise, kadın uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.36$) test puan ortalaması ve erkek uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.17$) test puan ortalaması arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür ($t(148)=1.99$, $p<0.05$). Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kadın uzman profesyonellerin erkek uzman profesyonellere göre daha yüksek düzeylerde iş doyumu yaşadığı görülmektedir.

4.2.2. Medeni Durum ve İş Doyumu

Uzman profesyonellerin iş doyumu puanları ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını bulmak için bağımsız örneklemde t testi uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 5'de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.5. İş doyumunun medeni duruma göre farklılaşması

Boyutlar	Medeni Hal	N	$\bar{X}$	s.s	s.d	t	p
İçsel Doyum	Evli	85	3.25	0.61	148	-0.56	0.58
	Bekâr	65	3.31	0.69			
Dışsal Doyum	Evli	85	3.25	0.54		-1.20	0.23
	Bekâr	65	3.37	0.64			
Genel Doyum	Evli	85	3.25	0.52		-0.98	0.33
	Bekâr	65	3.34	0.58			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutları olan içsel, dışsal ve genel doyum boyutunun medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örneklemde t testine göre; içsel doyum boyutunda evli uzman profesyonellerin ($\bar{X}$=3.25) test puan ortalaması ve bekâr uzman profesyonellerin ($\bar{X}$=3.31) test puan ortalaması arasında (t (148)= -0.56, p>0.05), dışsal doyum boyutunda evli uzman profesyonellerin ($\bar{X}$=3.25) test puan ortalaması ve bekâr uzman profesyonellerin ($\bar{X}$=3.37) test puan ortalaması arasında (t (148)= -1.20, p>0.05) ve genel doyum alt boyutunda evli uzman profesyonellerin ($\bar{X}$=3.25) test puan ortalaması ve bekâr uzman profesyonellerin ($\bar{X}$=3.34) test puan ortalaması arasında (t (148)= -0.98, p>0.05) anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan evli ve bekâr uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.2.3. Yaş ve İş Doyumu

Uzman profesyonellerin iş doyumu ile yaşlarının arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını bulmak için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 6'da özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.6. İş doyumunun yaş gruplarına göre farklılaşması

Boyutlar	Yaş	n	$\bar{X}$	s.s	s.d	F	p
İçsel Doyum	20-30	83	3.31	0.67	2-147	0.89	0.41
	31-40	53	3.27	0.62			
	41 ve üstü	14	3.07	0.64			
	Total	150	3.27	0.65			
Dışsal Doyum	20-30	83	3.26	0.64		0.99	0.37
	31-40	53	3.40	0.53			
	41 ve üstü	14	3.23	0.48			
	Total	150	3.31	0.59			
Genel Doyum	20-30	83	3.29	0.57		0.62	0.54
	31-40	53	3.33	0.52			
	41 ve üstü	14	3.15	0.50			
	Total	150	3.29	0.54			

Farklı üç yaş düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutlarına ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre uzman profesyonellerin iş doyum ölçeğinin içsel doyum ($F_{(2,147)}=0.89$, $p>0.05$), dışsal doyum ($F_{(2,147)}=0.99$, $p>0.05$) ve genel doyum alt boyutunda ($F_{(2,147)}=0.62$, $p>0.05$) yaş düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.2.4. Eğitim ve İş Doyumu

Uzman profesyonellerin iş doyumu ile eğitim seviyeleri anlamlı bir farklılığın olup olmadığını bulmak için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır.

Fark yaratan grubun tespiti için Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 7'de verildiği gibidir.

Tablo 4.7. İş doyumunun eğitim düzeylerine göre farklılaşması

Boyutlar	Eğitim	n	$\bar{X}$	s.s	s.d	F	P	Postho c
İçsel Doyum	Lise (1)	10	3.08	0.54	3-144	2.14	0.09	
	Ön lisans(2)	29	3.05	0,57				
	Lisans(3)	100	3.35	0.65				
	Yüksek Lisans(4)	11	3.30	0.74				
	Total	150	3.27	0.64				
Dışsal Doyum	Lise (1)	10	3.13	0.60		2.31	0.08	
	Önlisans(2)	29	3.11	0.48				
	Lisans(3)	100	3.39	0.60				
	Yüksek Lisans(4)	11	3.16	0.56				
	Total	150	3.31	0.57				
Genel Doyum	Lise (1)	10	3.11	0.54		2.84	0.04	1,2<3, 4
	Önlisans(2)	29	3.07	0.47				
	Lisans(3)	100	3.37	0.53				
	Yüksek Lisans(4)	11	3.21	0.58				
	Total	150	3.28	0.53				

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Farklı dört eğitim düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutlarına ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Eğitim düzeyinde uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutlarında içsel doyum ($F(3,144)=2.14$, $p>0.05$) ve dışsal doyum ($F(3,144)=2.31$, $p>0.05$) alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş doyumu ölçeği alt boyutu olan genel doyum boyutunda ($F(3,144)=2.84$, $p<0.05$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Birimler arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Testi sonucuna göre lisans ($\bar{X}=3.37$) ve yüksek lisans mezunu ($\bar{X}=3.21$) olan çalışanları, lise ($\bar{X}=3.11$) ve ön lisans mezunlarına ($\bar{X}=3.07$) göre daha yüksek genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

4.2.5. İş yerinde kıdem ve İş Doyumu

Uzman profesyonellerin iş yerinde kıdemlerinin iş doyumu üzerine olan etkilerinin araştırılması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır. Fark yaratan grubun tespiti için Tukey Post Hoc T testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki Tablo 8'de verildiği gibidir.

Tablo 4.8. İş doyumunun kıdeme göre farklılaşması

Boyutlar	İş yerinde kıdem	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	F	p	post hoc
İçsel Doyum	1 - 5 yıl (1)	114	3.26	0.63	2-147	3.29	0.04	3>2,1
	5-10 yıl (2)	24	3.14	0.72				
	10 - 15 yıl (3)	12	3.70	0.52				
	Total	150	3.27	0.65				
Dışsal Doyum	1 - 5 yıl (1)	114	3.28	0.61		2.08	0.28	
	5-10 yıl (2)	24	3.24	0.50				
	10 - 15 yıl (3)	12	3.63	0.38				
	Total	150	3.31	0.59				
Genel Doyum	1 - 5 yıl (1)	114	3.27	0.55		3.47	0.03	3>2,1
	5-10 yıl (2)	24	3.19	0.52				
	10 - 15 yıl (3)	12	3.67	0.41				
	Total	150	3.29	0.54				

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Farklı üç kıdem düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutlarına ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Kıdemler düzeyinde uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutlarında iş doyumunun dışsal doyum ($F_{(2,147)}=2.08$, $p>0.05$) alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş doyumu ölçeği alt boyutu olan genel doyum boyutunda ($F_{(2,147)}=3.47$, $p<0.05$) ve içsel doyum ($F_{(2,147)}=3.29$, $p<0.05$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Birimler arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Testi sonucuna göre 10-15 yıl arası kıdeme sahip çalışanların ($\bar{x}=3.67$), 1-5 yıl ($\bar{x}=3.27$) ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip ($\bar{x}=3.19$) olan bireylere göre daha yüksek içsel doyum ve genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

4.2.6. Meslek ve İş Doyumu

Katılımcıların mesleklerinin iş doyumu üzerine olan etkilerinin araştırılması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır.

Tablo 4.9. İş doyumunun mesleğe göre farklılaşması

Boyutlar	Meslek	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	F	p
İçsel Doyum	Öğretmen	94	3.35	0.69	4-145	1.29	0.28
	Çocuk Gelişim Eğitmeni	14	3.51	0.60			
	Fizyoterapist	20	3.15	0.72			
	Psikolog	12	3.21	0.71			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	10	2.95	0.63			
Dışsal Doyum	Öğretmen	94	3.33	0.68		0.54	0.99
	Çocuk Gelişim Eğitmeni	14	3.38	0.40			
	Fizyoterapist	20	3.38	0.57			
	Psikolog	12	3.36	0.60			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	10	3.25	0.60			
Genel Doyum	Öğretmen	94	3.32	0.66		0.68	0.63
	Çocuk Gelişim Eğitmeni	14	3.47	0.47			
	Fizyoterapist	20	3.18	0.54			
	Psikolog	12	3.36	0.62			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	10	3.08	0.51			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Farklı beş meslekte olan uzman profesyonellerin iş doyumu alt boyutlarına ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre uzman profesyonellerin iş doyum ölçeğinin ölçeğinin içsel doyum ($F_{(4,145)}=1.29$, $p>0.05$), dışsal doyum ($F_{(4,145)}=0.54$, $p>0.05$)ve genel doyum boyutunda ($F_{(4,145)}=0.68$, $p>0.05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.3. Araştırma Grubunun İş Stres Düzeylerine Yönelik Bulgular

4.3.1. Katılımcıların Stres Puan Dağılımları

Tablo 4.10. Katılımcıların stres puanları

Stres Puanı	n	Yüzde
12'den az (düşük stresli)	0	0
12-30 arası (stresli)	83	55.3
30 ve üzeri(yüksek stresli)	67	44.7
Toplam	150	100

Elde edilen sonuçlara göre uzman profesyonellerin % 55'i stresli iken, % 45'i yüksek stres puanına sahiptir.

4.3.2. Cinsiyet Ve Stres Düzeyi

Uzman profesyonellerin cinsiyetlerinin iş stresi üzerine olan etkilerinin araştırılması için bağımsız tek örneklem t testi uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 11'de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.11. İş stresinin cinsiyete göre farklılaşması

Ölçüm	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	t	p
Stres Puanı	Kadın	95	2.93	0.52	148	-1.27	0.07
	Erkek	55	3.11	0.60			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş stresi açısından cinsiyetin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örneklemde t testine göre; kadın uzman profesyonellerin ($\bar{x}=2.93$) test puan ortalaması ve erkek uzman profesyonellerin ($\bar{x}=3.11$) test puan ortalaması

arasında (t (148)=-1.27, p>0.05) anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kadın ve erkek uzman profesyoneller arasında iş stresi açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.3.3. Medeni Durum ve Stres Düzeyi

Uzman profesyonellerin medeni durumlarının iş stres düzeyleri üzerine olan etkilerinin araştırılması için bağımsız tek örneklem t testi uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 12'de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.12. İş stresinin medeni duruma göre farklılaşması

Ölçüm	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	t	p
Stres Puanı	Evli	85	3.02	0.47	148	0.61	0.54
	Bekâr	65	2.96	0.65			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş stresi açısından medeni durumlarının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örneklemde t testine göre; evli uzman profesyonellerin ($\bar{x}$=3.02) test puan ortalaması ve bekâr uzman profesyonellerin ($\bar{x}$=2.96) test puan ortalaması arasında (t(148)=0.61, p>0.05).anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan evli ve bekar uzman profesyoneller arasında iş stresi açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.3.4. Eğitim Düzeyi Ve Stres Düzeyi

Uzman profesyonellerin eğitim düzeylerinin iş stresi üzerine olan etkilerinin araştırılması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 13'de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.13. İş stresinin eğitim düzeyine göre farklılaşması

Eğitim Düzeyi	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	F	p
Lise	10	3.18	0.37	3-144	0.80	0.49
Ön lisans	29	3.02	0.31			
Lisans	100	2.95	0.61			
Yüksek Lisans	11	3.13	0.63			
Total	150	2.99	0.56			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Farklı dört eğitim düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş streslerine ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş stresi açısından eğitim düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örneklemde t testine göre; lise mezunu uzman profesyonellerin ($\bar{x}$=3.18) test puan ortalaması, ön lisans mezunu uzman profesyonellerin ($\bar{x}$=3.02) test puan ortalaması, lisans mezunu uzman profesyonellerin ($\bar{x}$=2.95) test puan ortalaması ve yüksek lisans mezunu uzman profesyonellerin ($\bar{x}$=3.13) test puan ortalaması arasında ($F(3,144)=0.80$, $p>0.05$).anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunu uzman profesyonellerin eğitim düzeyleri ile iş stresi açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.3.5. Meslek ve Stres Düzeyi

Uzman profesyonellerin mesleklerinin iş stresi üzerine olan etkilerinin araştırılması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır. Fark yaratan grubun tespiti için Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki Tablo 14'de verildiği gibidir.

Tablo 4.14. İş stresinin mesleğe göre farklılaşması

Meslek	n	$\bar{x}$	s.s	s.d	F	p	post hoc
Öğretmen (1)	94	3.02	0.57	4-145	6.12	0.01	2<1,3,4,5
Çocuk Gelişim Eğitmeni(2)	14	2.64	0.50				
Fizyoterapist (3)	20	3.09	0.41				
Psikolog (4)	12	2.96	0.50				
Sosyal Hizmet Uzmanı (5)	10	3.04	0.51				

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Farklı beş meslekte olan uzman profesyonellerin iş stresine ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre uzman profesyonellerin meslekleri ile iş stresleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F(4,145)=6.12$, $p<0.05$). Birimler arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Testi sonucuna göre Çocuk Gelişim Uzmanlarının ($\bar{x}=2.64$) test puan ortalaması ile Psikolog ($\bar{x}=2.96$) test puan ortalaması, Öğretmenlerin ($\bar{x}=3.02$) test puan ortalaması, Sosyal Hizmet Uzmanı ($\bar{x}=3.04$) test puan ortalaması ve Fizyoterapistlere ($\bar{x}=3.09$) test puan ortalamasına göre daha düşük iş stresi yaşadığı tespit edilmiştir.

4.3.6. Yaş ve Stres Düzeyi

Uzman profesyonellerin yaş düzeylerinin iş stresi üzerine olan etkilerinin araştırılması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki Tablo 15'de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 4.15. İş stresinin yaş düzeyine göre farklılaşması

Yaş	n	$\bar{X}$	s.s	s.d	F	p
20-30	83	2.94	0.52	2-147	0.43	0.64
31-40	53	2.97	0.63			
41 ve üstü	14	3.12	0.45			
Total	150	2.98	0.55			

**Maximum Ortalama Değeri=5.00*

Farklı üç yaş düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş streslerine ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklemler tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş stresi açısından yaş düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örneklemde t testine göre; 20-30 yaş arası olan uzman profesyonellerin ($\bar{X}=2.94$) test puan ortalaması, ; 31-40 yaş arası olan uzman profesyonellerin ($\bar{X}=2.97$) test puan ortalaması ile 41 yaş üzeri olan uzman profesyonellerin ($\bar{X}=3.12$) test puan ortalaması arasında ($F(2,147)=0.44$, $p>0.05$) anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 20-30, 31-40 ve 41 yaş üzeri uzman profesyonellerin yaş grupları ile iş stresi açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

4.4. Araştırma Grubunun İş Doyum ve İş Stresleri Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bulgular

Çalışmamızda test etmek istediğimiz hipotezlerden biri de farklılıkların iş stresi ile iş doyumu boyutları arasındaki ilişki olup olmadığının tespit edilmesidir. İş doyumu boyutların hem kendi içerisinde hem de stres puanları ile ilişkilerinin tespit edilmesi istenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen korelasyon kat sayıları (r) ve önem dereceleri (p) bir matris şeklinde Tablo 16'da sunulmuştur.

Tablo 4.16. İş stresi ve iş doyumu arasındaki ilişki

Boyutlar		Stres puanı	İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Genel Doyum
Stres puanı	**r**	1			
	p				
	n	150			
İçsel Doyum	**r**	-,196*	1		
	p	,016			
	n	150	150		
Dışsal Doyum	**r**	-,202*	,549**	1	
	p	,013	,000		
	n	150	150	150	
Genel Doyum	**r**	-,226**	,892**	,867**	1
	p	,006	,000	,000	
	n	150	150	150	

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların stres puanları ile içsel doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($r=-0.196$, $p<0.05$). Katılımcıların stres puanları arttıkça içsel doyum puanlarının azaldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların stres puanları ile dışsal doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde düşük düzey bir kolerasyon olduğu tespit edilmiştir ($r=-0.202$, $p<0.05$). Katılımcıların stres puanları arttıkça dışsal doyum puanlarının azaldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların stres puanları ile genel doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ($r=-0.226$, $p<0.05$). Katılımcıların stres puanları arttıkça genel doyum puanlarının azaldığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların içsel doyum ortalama boyut puanları ile dışsal doyum ortalama boyut puanları arasında pozitif düzeyde ve anlamlı yönde orta düzeyde korelasyon olduğu tespit edilmiştir($r=0.549$, $p<0.05$). İçsel doyum ortalama boyut puanları ile genel doyum ortalama boyut puanları arasında pozitif düzeyde ve anlamlı yüksek düzeyde korelasyon olduğu tespit edilmiştir($r=0.892$, $p<0.05$). Dışsal doyum ortalama boyut puanları ile genel doyum ortalama boyut puanları arasında pozitif düzeyde ve anlamlı yüksek düzeyde korelasyon olduğu tespit edilmiştir ($r=0.867$, $p<0.05$).

Kısacası iş doyumu alt boyutları hem kendi arasında hem de stres puanlarına göre ilişki olduğu tespit edilmiştir. Stres puanları ile iş doyumu negatif yönde ilişkili

iken iş doyumu alt boyut puanları kendi aralarında oldukça yüksek sayılabilecek bir düzeyde pozitif yönde ilişkilidir. Kişi iş yerinde ve günlük hayatında ne kadar stresten uzak ise iş doyumu düzeyinin bir o kadar yüksek olacağı görülmektedir. Çalışmada iş doyumunu en çok etkileyen değişkenin stres puanı olduğu görülmektedir.

5.TARTIŞMA

Bu araştırmada özel eğitim ve rehabilitasyon alanında hizmet veren profesyonellerin iş stres ve iş doyum düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular literatürde bulunan ilgili kaynaklar ile tartışılmıştır.

5.1. İş Doyum Düzeylerine Etki Eden Faktörler

5.1.1. İş Doyumunun Cinsiyete Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular

Elde edilen sonuçlara göre içsel doyum boyutunda özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kadın ve erkek uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($t(148)= 1.40$, $p>0.05$).

Dışsal doyum ($t(148)= 2.13$, $p<0.05$) ve genel doyum boyutunda $t(148)=1.99$, $p<0.05$) ise kadın ve erkek uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın sebebi incelendiğinde kadın uzman profesyonellerin dışsal doyum ($\bar{x}=3.38$) ve genel doyum puanlarının ($\bar{x}=3.36$) erkek uzman profesyonellerin dışsal doyum ($\bar{x}=3.17$) ve genel doyum puanlarına ($\bar{x}=3.17$) göre daha yüksek olduğu, kadın uzman profesyonellerin erkeklere göre daha yüksek düzeylerde iş doyumu yaşadığı tespit edilmiştir. Keleş (2006)' in belirttiği göre, bireyin çalışmasının sonucu olarak elde ettiği karşılıktan doğan doyum ile çalışması sırasında hissettiği doyum farklıdır. Çalışmanın karşılığı sonucu elde ettiği doyum dışsal doyum, çalışma esnasında hissettiği doyum ise içsel doyumdur. Genel doyum, bireyin algısına dayalı olarak işin kalitesini ve çalışanın beklentilerini karşılama durumunu, dışsal doyum ise; işin yapıldığı ortamın özelliklerini, kişinin iş çevresi ile ilgili yönetim, teknik, iş arkadaşları, alt-üstler ile ilişkiler, ödemeler, terfi ve ilerleme, tanınma, takdir edilme, güvence gibi ihtiyaçları yansıtan puanlardır. Literatürde yer alan araştırmalar da bu sonucu destekler niteliktedir;

İrlanda'da Darmody ve Smyth (2010) tarafından " İlköğretim Okullarında Öğretmenler ve Okul müdürlerinin İş Tatminleri ve Mesleki Stresleri" ile ilgili yapılan

araştırma ve yayınlanan raporda; kadın öğretmenlerin iş doyumunun erkek öğretmenler daha yüksek olduğunu, saptamışlardır (65).

Altan (2015), özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 554 eğitim personelinin iş doyumunun genel ruh sağlığına etkisi ile ilgili araştırmasında iş doyumunun cinsiyete göre farklılaştığını ve kadın eğitim personelinin erkek eğitim personeline göre daha fazla doyum yaşadığını saptamıştır (66).

Toprak (2007), 397 İlköğretim okulu sınıf ve özel sınıf öğretmeninin iş doyum düzeylerinin karşılaştırılması ile ilgili yaptığı araştırmasında kadın öğretmenlerin iş doyum seviyelerinin erkek öğretmenlerden daha yüksek olduğu saptanmıştır (67).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, kadın öğretmenlerin iş doyum seviyelerinin erkek öğretmenlerden daha yüksek olduğu saptanmıştır (68).

Keleş (2006) ise, İş Tatminin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisini incelediği araştırmasında; kadın ve erkeklerin örgütte farklı değer ve beklentiler içinde olduklarını, toplumsallaşmasındaki farklılıklar nedeniyle ile kadınların işe yönelik, erkeklerin başarıya yönelik algılandıklarını, özellikle okul öncesi çocuğu olan kadınların, ev ile ilgili iş yüklerinin ve sorumluluklarının daha fazla olduğunu ve bu nedenlerle kadın ve erkeklerin içsel motivasyonlarının ve iş bağlılıklarının farklı olduğunu ayrıca konu ile ilgili yapılan çalışmaların, kadınların işyerlerinde erkek meslektaşlarına göre daha fazla doyum hissi duyduklarını belirtmektedir (28).

Literatür incelendiğinde bazı araştırmacılar erkeklerin iş doyum düzeylerini yüksek bulurken bazı araştırmacılar ise kadın ve erkek bireyler arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır.

Kınalı (2000), Resmi ve Özel Okullardaki Rehber Öğretmenlerin iş doyumlarına yönelik araştırmasında, Çivilidağ (2003) Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin iş doyumu, iş stresi ve algılanan sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik yaptığı araştırmasında, Kağan (2005) Devlet Ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin iş doyumlarını incelediği araştırmasında, Ekinci (2006) İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş

stresine yönelik yaptığı araştırmasında erkek bireylerin iş doyumunu kadın bireylere göre yüksek bulmuşlardır (69, 70, 71, 72).

Akkuş (2010) ise, Rehberlik Araştırma Merkezi'nde görev yapan 121 rehber öğretmeni üzerinde yaptığı çalışmada, mesleki doyum düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığa rastlamamıştır (73).

Çalışmamızda kadın uzman profesyonellerin erkek uzman profesyonellere göre iş doyumu düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcılarını cinsiyet dağılımları incelendiğinde erkek uzman profesyonellerin kadın uzman profesyonellere oranla daha az olduğu, buna rağmen erkek uzman profesyonellerin daha düşük dışsal doyum ve genel doyum puanlarına sahip olduğu görülmektedir. Bunun ise erkek uzman profesyonellerde algısal olarak işin kalitesi ve işin yapıldığı ortamın özelliklerinin (kişinin iş çevresi ile ilgili yönetim, teknik, iş arkadaşları, alt-üstler ile ilişkiler, ödemeler, terfi ve ilerleme, tanınma, takdir edilme, güvence gibi ihtiyaçları) beklentilerini karşılamadığını ve yeterli görülmediğini söyleyebiliriz. Ayrıca Özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerince çalışan erkek uzman profesyonellerin beklentilerinin ve sorumluluklarının kadın katılımcılardan daha fazla olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

5.1.2. İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular

Literatürde araştırmaların birçoğunda katılımcıların evli ve bekâr olma durumlarının iş doyumu üzerinde rol oynamadığı ifade edilmiş olmasına rağmen, bir kısmında ise bireylerin evli ve bekâr olma durumlarının iş doyumunu etkilediği yönünde bulgularda bulunmaktadır.

Bu araştırmada, medeni durum değişkenine göre yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre, içsel doyum ($t(148)= -0.56$, $p>0.05$), dışsal doyum $t(148)= -1.20$, $p>0.05$) ve genel doyum boyutunda $t(148)= -0.98$, $p>0.05$) evli ve bekâr uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çalışmamıza paralel olarak Sönmezer (2007)'in Milli Eğitim Bakanlığı'ndan emeklilik veya istifa nedeniyle özel eğitim kurumlarında çalışan 1029 öğretmen ile

yaptığı araştırmada; öğretmenlerin iş tatmini ile medeni durumları arasında farklılık bulamamıştır (74).

Uğur (2015), Özel Eğitim Kurumlarında çalışan 254 öğretmen ve sınıf öğretmeninin mesleki doyum düzeyleri ile ilgili araştırmada mesleki doyum düzeyleri ile medeni durumları arasında bir fark bulamamıştır (75).

Durak (2009), Anadolu ve genel liselerde çalışan 267 öğretmenin iş doyum ve sosyal destek düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmada, evli ve bekâr öğretmenlerin iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (76).

Yiğit (2007), Özel eğitim kurumlarında çalışan 402 öğretmenin iş doyumu tükenmişlik ve ruh sağlık düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmada, evli ve bekâr öğretmenlerin iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (77).

Akkuş (2010), ise Rehberlik Araştırma Merkezi'nde görev yapan 121 rehber öğretmeni üzerinde yaptığı çalışmada, mesleki doyum düzeyi ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılığa rastlamamıştır (73).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında medeni durumlarının iş doyumlarında arasında anlamlı bir farklılığa rastlamamıştır (72).

Kumaş (2008), ise, 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, evli öğretmenlerin iş doyum seviyelerinin bekâr öğretmenlerden daha yüksek olduğu saptanmıştır (68).

Araştırmalardaki benzer sonuçlar nedeni ile araştırmamızda özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki katılımcıların medeni durumlarının iş doyumlarında rol oynamadığı düşünülmektedir.

5.1.3. İş Doyumunun Yaşa Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular

Yapılan analiz sonucunda, Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki araştırmamıza katılan katılımcıların yaşlarına göre katılımcıların yaş gruplarının iş doyumu ölçeğinin içsel doyum ($F(2,147)=0.89$, $p>0.05$), dışsal doyum

(F (2,147)=0.99, p>0.05)ve genel doyum alt boyutunda (F (2,147)=0.62, p>0.05) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Literatürde yaş ile iş doyumu ilişkisine ait farklı görüşler vardır. Yapılan birçok araştırma, yaş ile iş doyumu arasında anlamlı; doğrusal bir ilişki olduğunu yani yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığını ve yüksek iş doyumunun ileri yaş gruplarında olan personelde görüldüğünü belirtmesine rağmen yaş ile iş doyumu arasında ilişki bulamayan araştırmalar da mevcuttur.

Araştırma sonucumuza paralel olarak; Sönmezer (2007)'in Milli Eğitim Bakanlığı'ndan emeklilik veya istifa nedeniyle özel eğitim kurumlarında çalışan 1029 öğretmen ile yaptığı araştırmada; öğretmenlerin iş tatmin düzeyleri yaşları arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (74).

Uğur (2015), Özel Eğitim Kurumlarında çalışan 254 öğretmen ve sınıf öğretmeninin mesleki doyum düzeyleri ile ilgili araştırmada mesleki doyum düzeyleri ile yaş arasında bir fark bulamamıştır (75).

Durak (2009), Anadolu ve genel liselerde çalışan 267 öğretmenin iş doyum ve sosyal destek düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmada, yaş değişkeni ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (76).

Akkuş (2010), ise Rehberlik Araştırma Merkezi'nde görev yapan 121 rehber öğretmeni üzerinde yaptığı çalışmada, mesleki doyum düzeyi ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığa rastlamamıştır (73).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, yaş değişkeni ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (68).

İrlanda'da Darmody ve Smyth (2010) tarafından " İlköğretim Okullarında Öğretmenler ve Okul müdürlerinin İş Tatminleri ve Mesleki Stresleri" ile ilgili yapılan araştırma ve yayınlanan raporda; yaş değişkeni ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır (65).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında yaş değişkeni ile iş doyumlarında arasında anlamlı bir farklılığa rastlamamıştır (72).

Keser (2006) ve Yalnız (2010) da yaptıkları araştırmada katılımcıların yaş kriterleri ile iş doyumu arasında anlamlı bir fark bulunmadığını belirtmişlerdir (26, 64).

Ancak iş tatmininin yaşa göre farklılaştığını belirten araştırmalara da bulunmaktadır.

Toprak (2007), 397 İlköğretim Okulu Sınıf ve Özel Sınıf öğretmeninin iş doyum düzeylerinin karşılaştırılması ile ilgili yaptığı araştırmasında 51 yaş ve üzeri öğretmenlerin daha genç öğretmenlere göre iş doyum seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır (67).

Yiğit (2007), Özel eğitim kurumlarında çalışan 402 öğretmenin iş doyumu tükenmişlik ve ruh sağlık düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmada, 41-45 ve 51 yaş ve üzeri öğretmenlerin daha genç öğretmenlere göre iş doyum seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır (77).

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren katılımcıların yaş gruplarının iş doyumu üzerinde bir etkisi olmadığı sonucu çıkarılabilir.

5.1.4. İş Doyumunun Eğitim Durumuna Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların iş doyumu ölçeğinin içsel doyum ($F(3,144)=2.14$, $p>0.05$) ve dışsal doyum ($F(3,144)=2.31$, $p>0.05$) alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş doyumu ölçeği alt boyutu olan genel doyum boyutunda ($F(3,144)=2.84$, $p<0.05$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farkın sebebinin araştırılması amacı ile yapılan Tukey Testi sonucuna göre lisans ve yüksek lisans mezunu olan çalışanları, lise ve ön lisans mezunlarına göre daha yüksek genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan literatür araştırmaları sonucunda eğitim düzeyleri ile iş doyumu arasındaki ilişki konusunda farklı görüşler vardır.

Toprak (2007), 397 İlköğretim Okulu Sınıf ve Özel Sınıf öğretmeninin iş doyum düzeylerinin karşılaştırılması ile ilgili yaptığı araştırmasında iki yıllık eğitim enstitüsü mezunu öğretmenlerin, ön lisans mezunu öğretmenler ve lisans mezunu öğretmenlerden daha fazla doyum sağladığını belirtmektedir (67).

Abacı (2004), Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu`na bağlı rehabilitasyon merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu 268 personelin iş doyumu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeylerini incelediği araştırmasında, eğitim değişkeni açısından üniversite mezunu personelin lise ve ilköğretim mezunu personele göre daha düşük iş doyumu yaşadığını belirtmiştir (78).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (68).

Durak (2009), Anadolu ve genel liselerde çalışan 267 öğretmenin iş doyum ve sosyal destek düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmada, eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (76).

Akkuş (2010) ise, Rehberlik Araştırma Merkezi'nde görev yapan 121 rehber öğretmeni üzerinde yaptığı çalışmada, eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (73).

Kağan (2005), Devlet Ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin iş doyumlarını incelediği araştırmasında eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (71).

Uğur (2015), Özel Eğitim Kurumlarında çalışan 254 öğretmen ve sınıf öğretmeninin mesleki doyum düzeyleri ile ilgili araştırmada eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (75).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (72).

Yapılan literatür araştırmaları sonucunda araştırmamızın sonucuna benzer sonuçlar çıkmamış olmasına rağmen, yapılan analiz sonucunda bu araştırmada; eğitim düzeyi lisans ve lisansüstü olan katılımcıların genel doyum düzeylerinin ön lisans ve lise mezunu olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan yüksek eğitim düzeylerine sahip olan katılımcıların düşük eğitim düzeyine sahip katılımcılara göre, daha prestijli unvanlarda, daha iyi koşullarda ve daha yüksek ücretle çalışmakta olduğu düşünülerek açıklanabilir.

5.1.5. İş Doyumunun Kıdeme Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların iş doyumunun dışsal doyum ($F_{(2,147)}=2.08$, $p>0.05$) alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş doyumu ölçeği alt boyutu olan genel doyum boyutunda ($F_{(2,147)}=3.47$, $p<0.05$) ve içsel doyum ($F_{(2,147)}=3.29$, $p<0.05$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farkın sebebinin araştırılması amacı ile yapılan Tukey Testi sonucuna göre 10-15 yıl arası kıdeme sahip çalışanların, 1-5 yıl ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip olan bireylere göre daha yüksek içsel doyum ve genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan profesyonellerin çalışma süresi arttıkça iş doyum ölçeğinin içsel doyum ve geneline ait iş doyum düzeylerinde anlamlı farklılık oluşturacak derecede artış görüldüğü söylenebilmektedir.

Literatürde pek çok araştırmada; kıdem ile iş doyumu arasında pozitif ilişki bulmasına rağmen ilişki bulamayan araştırmalar da mevcuttur.

Çalışmamıza paralel olarak;

Toprak (2007), 397 ilköğretim okulu sınıf ve özel sınıf öğretmeninin iş doyum düzeylerinin karşılaştırılması ile ilgili yaptığı araştırmasında 21 yıl ve üzeri kıdeme

sahip öğretmenlerin daha düşük kıdeme sahip öğretmenlere göre iş doyum seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır (67).

Benzer şekilde Kınalı (2000), Resmi ve Özel Okullardaki Rehber Öğretmenlerin iş doyumlarına yönelik araştırmasında özel okullarda çalışan rehber öğretmenlerden, iş tecrübesi 21 yıl ve üzeri olanların işlerinde daha çok doyum sağladıkları saptamıştır (69).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, 21 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip öğretmenlerin en yüksek iş doyum düzeyine sahip olduğunu, 11-20 yıl mesleki deneyim süresine sahip olan öğretmenlerin ise en düşük iş doyum düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır (68).

Kıdem artıkça iş doyumunun arttığı sonucuna sahip pek çok araştırmaya rağmen, iş doyumu ve kıdem değişkeni arasında anlamlı fark bulamayan araştırmalar da mevcuttur.

Uğur (2015), Özel Eğitim Kurumlarında çalışan 254 öğretmen ve sınıf öğretmeninin mesleki doyum düzeyleri ile ilgili araştırmada mesleki kıdem ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (75).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında mesleki kıdem ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (72).

Sönmezer (2007)'in Milli Eğitim Bakanlığı'ndan emeklilik veya istifa nedeniyle özel eğitim kurumlarında çalışan 1029 öğretmen ile yaptığı araştırmada; mesleki kıdem ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (74).

Yapılan analiz sonucunda Bursa ilinde özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde çalışan uzman profesyonellerin içsel doyum ve genel doyum düzeyleri incelendiği zaman 10-15 yıl arası kıdeme sahip çalışanların, 1-5 yıl ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip olan bireylere göre daha yüksek içsel doyum ve genel doyum düzeylerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Benzer araştırmalar da dikkate alınarak mesleki kıdemi yüksek olan katılımcıların kendilerinden daha az kıdeme sahip olan katılımcılara göre

çalışma süresi arttıkça ortaya çıkan deneyim, unvan, ücret, sosyal statü, otorite ve benzeri hususlardaki artışın iş doyumunu olumlu yönde etkilediği yönünde açıklanabilir.

1-5 yıl ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip olan katılımcıların iş doyum düzeylerinin düşük olmasının nedeni ise, iş yaşamının ilk yıllarında beklentilerinin yüksek olması ve bu beklentilerini karşılanmayacağı, işinde ilerleme olanağının bulunmadığı, ücretinin yetersiz olduğu öngörüsünden kaynaklandığı düşünülebilir.

5.1.6. İş Doyumunun Mesleğe Göre Farklılaşması İlişkin Bulgular

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların mesleklerinin iş doyumu ölçeğinin içsel doyum ($F(4,145)=1.29$, $p>0.05$), dışsal doyum ($F(4,145)=0.54$, $p>0.05$)ve genel doyum boyutunda ($F(4,145)=0.68$, $p>0.05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Farklı mesleklere sahip bireylerin dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri birlerine göre farksız olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların iş ve iş yerindeki iş doyumları üzerinde Öğretmen, Çocuk Gelişim Eğitmeni, Fizyoterapist, Psikolog ve Sosyal Hizmet Uzmanı olmasına göre farklılıklar göstermemektedir.

Literatür incelendiğinde yapılan araştırmaların araştırmacılar tarafından genellikle branşlar olarak ele alındığı, mesleklere yönelik araştırmaların çok az olduğu görülmektedir. Bu nedenle literatür araştırması sonucu katılımcıların aynı meslek grubuna sahip fakat branş olarak farklılıkları da değerlendirilmiştir.

Araştırma sonucumuza paralel olarak; Altan (2015), özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 554 eğitim personelinin iş doyumunun genel ruh sağlığına etkisi ile ilgili araştırmasında iş doyumunun mesleğe göre farklılaşmadığını saptamıştır (66).

Sönmezer (2007)'in Milli Eğitim Bakanlığı'ndan emeklilik veya istifa nedeniyle özel eğitim kurumlarında çalışan 1029 öğretmen ile yaptığı araştırmada; öğretmenlerin iş tatmin düzeyleri ile branşları arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (74).

Durak (2009), Anadolu ve genel liselerde çalışan 267 öğretmenin iş doyum ve sosyal destek düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmada branşları ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (76).

Uğur (2015), Özel Eğitim Kurumlarında çalışan 254 öğretmen ve sınıf öğretmeninin mesleki doyum düzeyleri ile ilgili araştırmada branşları ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (75).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında branşları ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (72).

Kağan (2005), Devlet Ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin iş doyumlarını incelediği araştırmasında branşları ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (71).

Kumaş (2008) ise, 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, spor bilimleri branşında yer alan öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin diğer tüm branşlarda görev yapan öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu, fen bilimleri branşında yer alan öğretmenlerin ise en düşük iş doyum düzeyine sahip olduklarını belirtmiştir (68).

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren katılımcıların mesleklerinin iş doyumu üzerinde bir etkisi olmadığı sonucu çıkarılabilir.

5.2. Stres Düzeylerine Etki Eden Faktörler

5.2.1. Katılımcıların Stres Puan Dağılımları

Araştırmamızın amaçların da biri de Bursa ilinde araştırmaya katılan özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin iş stres düzeylerinin saptanması yönelik analizdi.

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların % 55'i stresli iken, % 45'i yüksek stres puanına sahiptir. Stres puanına etki eden en anlamlı sonuç meslek değişkeni açısından bulunmuştur.

Elde edilen sonuçlara göre Bursa ilinde özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin tamamının iş stresi yaşadığı ve bunların hemen hemen yarısının yüksek iş stresine sahip olduğu görülmektedir.

5.2.2. İş Stresinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Katılımcıların cinsiyetlerinin stres düzeyleri üzerine olan etkilerinin araştırılması için bağımsız tek örneklem t testi uygulaması yapılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların stres puanları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. ($t(148)=-1.27$, $p>0.05$). Kadın ve erkek katılımcıların stres düzeylerinin bir birlerine benzer düzeyde olduğu görülmektedir.

Literatür incelendiğinde iş stresi ve cinsiyet değişkeni arasında sonuçlar bakımından sonuçlarımızla paralellik gösteren pek çok araştırma olmasına rağmen cinsiyet değişkeni ile iş stresi arasında anlamlı ilişki bulan araştırmalar da mevcuttur.

İrlanda'da Darmody ve Smyth (2010) tarafından " İlköğretim Okullarında Öğretmenler ve Okul müdürlerinin İş Tatminleri ve Mesleki Stresleri" ile ilgili yapılan araştırma ve yayınlanan raporda; cinsiyet faktörünün iş stresini etkilemediğini saptamışlardır (65). Benzer şekilde Arız (2010)'da "İş tatmini ile stres düzeyleri ilişkisi" açısından 2 hastanede yaptığı araştırmasında cinsiyet faktörünün genel stres puan ortalamaları açısından önemli bir fark bulamamıştır (58).

Radbeh (2014), iş hayatında stresin performansa etkileri ile ilgili Yalova Üniversitesinde çalışan 240 ile ilgili yaptığı araştırmasında, katılımcıların stres puanları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (79).

Abacı (2004), Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu`na bağlı rehabilitasyon merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu 268 personelin iş doyumu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeylerini incelediği

araştırmasında, cinsiyet değişkeni ile iş stresi arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (78).

Erden (2015), devlet okullarında ve özel okullarda çalışan 103 öğretmenin stres düzeyleri ile stresin faktörleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında cinsiyet değişkeni ile iş stresi arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (82).

Araştırmamızın sonucu ile benzerlik göstermeyen çalışmalar da aşağıda gösterilmektedir;

Yıldız (2013), ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin iş stresi, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna yönelik yaptığı araştırmada, kadın öğretmenlerin iş stres düzeylerini erkek öğretmelere göre daha yüksek bulmuştur (80).

Coşgun (2005), ilköğretim okullarında görev yapan 369 öğretmenin stres düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmasında kadın öğretmenlerin iş stres düzeylerini erkek öğretmelere göre daha yüksek bulmuştur (81).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, kadın öğretmenlerin iş stres düzeylerini erkek öğretmelere göre daha yüksek bulmuştur (68).

Çivilidağ (2003), 225 Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin iş doyumu, iş stresi ve algılanan sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik yaptığı araştırmasında Anadolu Lisesi öğretmen olarak görev yapan kadın katılımcıların Özel Liselerde öğretmen olarak görev yapan kadın katılımcılara oranla daha fazla iş stresi yaşadığını, Anadolu Lisesi ve Özel Lisede görev yapan erkek katılımcılar arasında ise anlamlı bir farklılık bulamamıştır (70).

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren katılımcıların cinsiyetinin iş stresleri üzerinde bir etkisi olmadığı sonucu çıkarılabilir.

5.2.3. İş Stresinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Katılımcıların Medeni Durumlarının stres düzeyleri üzerine olan etkilerinin araştırılması için bağımsız tek örneklem t testi uygulaması yapılmıştır. Sonuçlara göre katılımcıların stres puanları ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır($t(148)=0.61$, $p>0.05$). Evli ve bekâr katılımcıların stres düzeylerinin birbirlerine benzer düzeyde olduğu görülmektedir.

Literatür incelendiğinde iş stresi ve medeni durum değişkeni arasında sonuçlar bakımından sonuçlarımızla paralellik gösteren pek çok araştırma olmasına rağmen araştırma sonucumuzla paralellik göstermeyen araştırmalar da mevcuttur.

Çalışmamıza paralel olarak; Çivilidağ (2003), 225 Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin iş doyumu, iş stresi ve algılanan sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik yaptığı araştırmasında Anadolu Lisesi öğretmen olarak görev yapan katılımcılarla Özel Liselerde öğretmen olarak görev yapan katılımcılar arasında ise anlamlı bir farklılık bulamamıştır (70).

Coşgun (2005), ilköğretim okullarında görev yapan 369 öğretmenin stres düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmasında medeni durumun stres düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark bulamamıştır (81).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, medeni durumun stres düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark bulamamıştır (68).

Erden (2015), devlet okullarında ve özel okullarda çalışan 103 öğretmenin stres düzeyleri ile stresin faktörleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında medeni durumun stres düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark bulamamıştır (82).

Tetik (2014), çalışma yaşamında iş stresinin verimlilik üzerine etkileri ile ilgili hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada medeni durumun stres düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark bulamamıştır (83).

Yıldız (2013)'ın, ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin iş stresi, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna yönelik yaptığı araştırma ise araştırma sonucumuz ile benzerlik

göstermemektedir. Yıldız (2013), bekâr öğretmenlerin iş stres düzeylerini evli öğretmelere göre daha yüksek bulmuştur (80).

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren katılımcıların medeni durumlarının iş stresleri üzerinde bir etkisi olmadığı sonucu çıkarılabilir.

5.2.4. İş Stresinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Tek yönlü varyans analizi ile katılımcıların eğitim düzeyleri ile stres puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($F(3,144)=0.80$, $p>0.05$).

Literatür incelendiğinde iş stresi ve eğitim düzeyi değişkeni arasında sonuçlar bakımından sonuçlarımızla paralellik gösteren pek çok araştırma olmasına rağmen araştırma sonucumuzla paralellik göstermeyen araştırmalar da mevcuttur.

Araştırmamız sonucumuzla paralel olan araştırmalar aşağıda sunulmuştur.

Yıldız (2013), ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin iş stresi, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna yönelik yaptığı araştırmada, iş stresi düzeylerinin eğitim düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılaşmadığı sonucuna varmıştır (80).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında iş stresi düzeylerinin eğitim düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılaşmadığı sonucuna varmıştır (72).

Tetik (2014), çalışma yaşamında iş stresinin verimlilik üzerine etkileri ile ilgili hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada eğitim değişkeni ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (83).

Radbeh (2014), iş hayatında stresin performansa etkileri ile ilgili Yalova Üniversitesinde çalışan 240 ile ilgili yaptığı araştırmasında, katılımcıların stres puanları ile eğitim değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (79).

Abacı (2004)'nın, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu`na bağlı rehabilitasyon merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu 268 personelin iş doyumu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeylerini incelediği araştırması, araştırma sonucumuz ile benzerlik göstermemektedir. Abacı (2004), eğitim değişkeni açısından üniversite mezunu personelin lise ve ilköğretim mezunu personele göre daha fazla iş stresi yaşadığını belirtmiştir (78).

Yine Kumaş (2008)'ın da 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırması araştırma sonucumuz ile benzerlik göstermemektedir, Kumaş (2008), araştırma sonucuna göre, lisansüstü eğitim alan öğretmenlerin en fazla stres yaşayan grup olduğunu belirtmektedir (68).

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren katılımcıların eğitim düzeyinin iş stresleri üzerinde bir etkisi olmadığı sonucu çıkarılabilir.

5.2.5. İş Stresinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına katılımcıların yaş grupları ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($F(2,147)=0.44$, $p>0.05$)

Literatürde pek çok araştırmada; yaş değişkeni ile iş stresi arasında anlamlı farklılık bulamamasına rağmen, anlamlı farklılık bulan pek çok araştırma da mevcuttur.

Araştırma sonucumuza paralel olarak; Tetik (2014,) çalışma yaşamında iş stresinin verimlilik üzerine etkileri ile ilgili hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada yaş değişkeni ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (83).

Yine benzer olarak Çivilidağ (2003), 225 Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin iş doyumu, iş stresi ve algılanan sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik yaptığı araştırmasında Anadolu Lisesi öğretmen olarak görev yapan katılımcılar ile Özel Liselerde öğretmen olarak görev yapan katılımcılar arasında yaş değişkeni ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (70).

Benzer sonuç ile Erden (2015), de devlet okullarında ve özel okullarda çalışan 103 öğretmenin stres düzeyleri ile stresin faktörleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında yaş değişkeni ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (82).

Araştırma sonucumuz ile benzerlik göstermeyen araştırmalar ise;

Yıldız (2013)'ın ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin iş stresi, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna yönelik yaptığı araştırma, iş stresi düzeylerinin yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılaştığını 41 yaş üzeri katılımcıların en az stres düzeyine sahip olduğunu buna karşın en stresli yaş grubunun 26-30 yaş arası katılımcılarda görüldüğünü belirtmektedir (80).

Radbeh (2014), iş hayatında stresin performansa etkileri ile ilgili Yalova Üniversitesinde çalışan 240 ile ilgili yaptığı araştırmasında, iş stresi düzeylerinin yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılaştığını 40 yaş üzeri katılımcıların stres düzeyinin 30-34 ve 35-39 yaş arası katılımcılara oranla daha fazla olduğunu belirtmektedir (79).

Abacı (2004), Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu`na bağlı rehabilitasyon merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu 268 personelin iş doyumu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeylerini incelediği araştırmasında, yaş değişkeni açısından 20-35 yaş arasındaki çalışanların 36-41 yaş arasındaki çalışanlardan daha fazla stres yaşadıklarını belirtmektedir (78).

Coşgun (2005), ilköğretim okullarında görev yapan 369 öğretmenin stres düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmasında 0-25 yaş ve 40 yaş üzeri öğretmenlerin daha stresli olduğunu belirtmektedir (81).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, 41 yaş üzeri öğretmenlerin en fazla stres yaşayan grup olduğunu belirtmektedir (68).

İrlanda'da Darmody ve Smyth (2010) tarafından " İlköğretim Okullarında Öğretmenler ve Okul müdürlerinin İş Tatminleri ve Mesleki Stresleri" ile ilgili yapılan

araştırma ve yayınlanan raporda; 40 yaş üzeri öğretmenlerin daha stresli olduğunu belirtmektedir (65).

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak Bursa ili özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren katılımcıların yaşının iş stresleri üzerinde bir etkisi olmadığı sonucu çıkarılabilir.

5.2.6. İş Stresinin Mesleğe Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Tek yönlü varyans analizi ile katılımcıların meslekleri ile stres puanları incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların iş stres puanları ile meslekleri arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F(4,145)=6.12$, $p<0.05$). Farklılığın tespiti için yapılan Tukey testi sonucunda; Çocuk Gelişim Eğitmenlerinin stres düzeylerinin, Öğretmen, Fizyoterapist, Psikolog ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

İş doyumu sonuçlarında da olduğu gibi literatür incelendiğinde yapılan araştırmaların araştırmacılar tarafından genellikle branşlar olarak ele alındığı, mesleklere yönelik araştırmaların çok az olduğu görülmektedir. Bu nedenle literatür araştırması sonucu katılımcıların aynı meslek grubuna sahip fakat branş olarak farklılıkları da değerlendirilmiştir.

Çivilidağ (2003), 225 Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin iş doyumu, iş stresi ve algılanan sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik yaptığı araştırmasında Anadolu Lisesinde sosyal, fen, spor-yetenek, matematik ve rehberlik branşlarında görev yapan öğretmenler ile Özel Liselerde aynı branşta öğretmen olarak görev yapan katılımcılar arasında stres düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulamamıştır. Ancak Anadolu Lisesinde İngilizce branşında görev yapan öğretmenlerin Özel Liselerde aynı branşta öğretmen olarak görev yapan katılımcılara oranla daha fazla stres yaşadıklarını belirtmektedir (70).

Coşgun (2005), ilköğretim okullarında görev yapan 369 öğretmenin stres düzeyleri ile ilgili yaptığı araştırmasında sınıf öğretmenlerinin stres düzeyinin branş öğretmenlerinden daha yüksek olduğunu belirtmektedir (81).

Yaptıkları araştırmalarda Eren (2006) ve Arız (2010), Özkaya, Yakın ve Ekinci (2008) kişilerin demografik özelliklerinin (mesleklerinin) iş stres düzeyi üzerinde etkili olmadığını göstermiştir (40, 84, 58). Sabuncuoğlu ve Tüz (1996) ise çevre şartlarının iş stresi yaratmasının mümkün olabileceğini ayrıca sosyo-demografik ve kişilik özelliklerinin de iş stresi düzeyine etki edebileceklerini belirtmişlerdir. (33).

Erden (2015), devlet okullarında ve özel okullarda çalışan 103 öğretmenin stres düzeyleri ile stresin faktörleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında öğretmenlerin branş durumu ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (82).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, öğretmenlerin branş durumu ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulamamıştır (68).

Araştırmamızda çıkan sonuca göre; öğretmen, fizyoterapist, psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarının özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde daha fazla iş yükü, sorumluluk, baskı ve işlerini yapmada daha fazla müdahaleye ve engellenmeye maruz kaldıkları şeklinde yorumlanabilir.

5.3. Stres Puanları İle İş Doyumu Arasındaki İlişki

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların stres puanları ile içsel doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($r=-0.196$, $p<0.05$). Katılımcıların stres puanları arttıkça içsel doyum puanlarının azaldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların stres puanları ile dışsal doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde düşük düzey bir kolerasyon olduğu tespit edilmiştir ($r=-0.202$, $p<0.05$). Katılımcıların stres puanları arttıkça dışsal doyum puanlarının azaldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların stres puanları ile genel doyum boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ($r=-0.226$, $p<0.05$). Katılımcıların stres puanları arttıkça genel doyum puanlarının azaldığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların içsel doyum ortalama boyut puanları ile dışsal doyum ortalama boyut puanları arasında pozitif düzeyde ve anlamlı yönde orta düzeyde korelasyon

olduğu tespit edilmiştir($r=0.549$, $p<0.05$). İçsel doyum ortalama boyut puanları ile genel doyum ortalama boyut puanları arasında pozitif düzeyde ve anlamlı yüksek düzeyde korelasyon olduğu tespit edilmiştir($r=0.892$, $p<0.05$). Dışsal doyum ortalama boyut puanları ile genel doyum ortalama boyut puanları arasında pozitif düzeyde ve anlamlı yüksek düzeyde korelasyon olduğu tespit edilmiştir ($r=0.867$, $p<0.05$).

Kısacası iş doyumu alt boyutları hem kendi arasında hem de stres puanlarına göre ilişki olduğu ve engellilere hizmet veren profesyonellerin iş stres düzeyleri ile iş doyumları arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir($p<0.05$).

Benzer şekilde Özkaya, Yakın ve Ekinci (2008)'nin "Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi" ile ilgili Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada akademik ve idari personelin bulundukları bölümler açısından stres faktörünün derecesi, iş doyumunu etkilediğini saptamışlardır (84).

Yapraklı ve Yılmaz (2007)'da Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi üzerine Erzurum'da ilaç mümessilleri ile yaptıkları araştırmada; Genel anlamda iş doyumunun iş stresinden olumsuz yönde etkilendiğini bildirmişlerdir (85).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, iş doyumu ile stresin birbirini doğrudan etkilediğini ve stres arttığında iş doyumunun azaldığı, iş doyumu arttığında ise stresin azaldığını belirtmiştir (68).

Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında iş stresi ile iş doyumu arasında olumsuz yönde güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır (72).

İrlanda'da Darmody ve Smyth (2010) tarafından " İlköğretim Okullarında Öğretmenler ve Okul müdürlerinin İş Tatminleri ve Mesleki Stresleri" ile ilgili yapılan araştırma ve yayınlanan raporda; iş doyumu arttığında ise stresin azaldığını belirtmiştir (65).

Benzer sonuçlar da dikkate alınarak, yapılan analiz sonucunda; engellilere hizmet veren profesyonellerin iş stres düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin

ters yönlü(negatif) olduğu görülmektedir. Kişi iş yerinde ve günlük hayatında ne kadar stresten uzak ise iş doyumu düzeyenin bir o kadar yüksek olacağı görülmektedir.

6. SONUÇLAR

Araştırmanın genel olarak sonucuna bakıldığında; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde hizmet veren sosyal hizmet uzmanları ve uzman profesyonellerin iş stresi ve iş doyumsuzluğu yaşadığı görülmektedir.

Araştırmanın iş doyumuna yönelik bulgularına baktığımızda;

İş doyum ölçeğinin alt boyutu içsel doyum boyutunda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kadın ve erkek uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

İş doyum ölçeğinin alt boyutları olan dışsal doyum ve genel doyum boyutunda ise kadın ve erkek uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın sebebi incelendiğinde kadın uzman profesyonellerin dışsal doyum ($\bar{x}=3.38$) ve genel doyum puanlarının ($\bar{x}=3.36$) erkek uzman profesyonellerin dışsal doyum ($\bar{x}=3.17$) ve genel doyum puanlarına ($\bar{x}=3.17$) göre daha yüksek olduğu, kadın uzman profesyonellerin erkeklere göre daha yüksek düzeylerde iş doyumu yaşadığı tespit edilmiştir.

Medeni durum değişkenine göre yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre, iş doyum ölçeğinin alt boyutları olan içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutunda evli ve bekâr uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumu ölçeğinin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Eğitim düzeyi değişkenine göre katılımcıların iş doyumu ölçeğinin içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş doyumu ölçeği alt boyutu olan genel doyum lisans ve yüksek lisans mezunu olan çalışanların, lise ve ön lisans mezunlarına göre daha yüksek genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Bu durum Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan yüksek eğitim düzeylerine sahip olan katılımcıların düşük eğitim düzeyine sahip katılımcılara göre,

daha prestijli unvanlarda, daha iyi koşullarda ve daha yüksek ücretle çalışmakta olduğu düşünülerek açıklanabilir.

Kıdem değişkenine göre katılımcıların iş doyum ölçeğinin alt boyutu olan dışsal doyum alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş doyumu ölçeği alt boyutu olan genel doyum boyutunda ve içsel doyum boyutunda 10-15 yıl arası kıdeme sahip çalışanların, 1-5 yıl ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip olan bireylere göre daha yüksek içsel doyum ve genel doyum puanlarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Benzer araştırmalar da dikkate alınarak mesleki kıdemi yüksek olan katılımcıların kendilerinden daha az kıdeme sahip olan katılımcılara göre çalışma süresi arttıkça ortaya çıkan deneyim, unvan, ücret, sosyal statü, otorite ve benzeri hususlardaki artışın iş doyumunu olumlu yönde etkilediği yönünde açıklanabilir.

1-5 yıl ve 5- 10 yıl arası kıdeme sahip olan katılımcıların iş doyum düzeylerinin düşük olmasının nedeni ise, iş yaşamının ilk yıllarında beklentilerinin yüksek olması ve bu beklentilerini karşılanmayacağı, işinde ilerleme olanağının bulunmadığı, ücretinin yetersiz olduğu öngörüsünden kaynaklandığı düşünülebilir.

Katılımcıların meslekleri ile iş doyum ölçeğinin alt boyutları olan içsel doyum dışsal doyum ve genel doyum boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların iş ve iş yerindeki iş doyumları üzerinde Öğretmen, Çocuk Gelişim Eğitmeni, Fizyoterapist, Psikolog ve Sosyal Hizmet Uzmanı olmasına göre farklılıklar göstermemektedir.

Katılımcıların; yaşı, medeni durumu, meslek dağılımı, maaşı, çocuk sayısı ve şu anki iş yerinde çalışılan zaman aralığı iş doyum düzeylerini etkilemezken, cinsiyeti, mesleki kıdemi ve eğitim durumu iş doyum düzeylerini etkilemiştir.

Genel olarak iş doyumunu olumsuz etkileyen faktörlerin çalışanların çalışma koşullarının, takdir edilme durumlarının, beklentilerinin, işlerinde karar verme yetkilerinin ve terfi olanaklarının sınırlı olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmamızda Bursa ilinde araştırmaya katılan özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin % 55'i stresli iken, % 45'i yüksek stres puanına sahiptir. Bu sonuca göre, özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren uzman profesyonellerin yoğun stres yaşadıklarını söylemek yanlış olmayacaktır.

Katılımcıların stres puanları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların stres puanları ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Evli ve bekâr katılımcıların stres düzeylerinin birbirlerine benzer düzeyde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile stres puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların yaş grupları ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Katılımcıların iş stres puanları ile meslekleri arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, Çocuk Gelişim Eğitmenlerinin stres düzeylerinin, Öğretmen, Fizyoterapist, Psikolog ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına göre daha düşük olduğu, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde en çok stres yaşayan meslek grubunun fizyoterapistler ve sosyal hizmet uzmanları olduğu belirlenmiştir.

Araştırmamızda özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan profesyonellerin iş stres düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin ters yönlü(negatif) olduğu belirlenmiştir. Kişi iş yerinde ve günlük hayatında ne kadar stresten uzak ise iş doyumu düzeyenin bir o kadar yüksek olacağı öngörülmektedir.

Katılımcıların maaşı, çocuk sayısı, şu anki iş yerinde çalışılan zaman aralığı, cinsiyeti, mesleki kıdemi, eğitim durumu iş stres düzeylerini etkilemezken, meslek dağılımları iş stresi düzeyini etkilemiştir. Çocuk Gelişim Eğitmenleri, diğer uzman profesyoneller arasında en az iş stresi yaşayan grup olarak tespit edilmiştir. Tüm örneklem içinde Çocuk Gelişim Eğitmenlerinin sayısı 14'dir. Tüm örneklem içinde Fizyoterapist ile Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş stresleri en yüksek çıkan meslek

grubudur. Bu durum Fizyoterapist ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının daha fazla iş yükü, sorumluluk, baskı ve işlerini yapmada daha fazla müdahaleye ve engellenmeye maruz kaldıkları şeklinde yorumlanabilir.

Ayrıca özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan profesyonel meslek elemanlarının iş stresi ve iş doyumunu olumsuz etkileyen diğer etmenlerin ise, engelli bireylerle çalışırken karşılaştıkları güçlükler, engelli bireye sahip ailelerin beklentilerinin yüksek olması, çocuklardaki gelişmelerin yavaş olması, zaman baskısı gibi nedenlerle yaşıyor olmaları olabilir.

6.1. Öneriler

Sosyal hizmet, insanların sorunlarına "çevresi içinde birey" kavramı ile yaklaşır. Sosyal hizmet uzmanları, bireyin kendisinden ya da çevresinden kaynaklanan tüm sınırlamaların kaynağını belirlemek, en aza indirmek ya da bunları tamamen yok etmek için çaba sarf eder. Bunun için bireylerin ihtiyaçlarına yönelik kaynakları tespit etmek, bu kaynaklara bireylerin ulaşmasını kolaylaştırmak, yeni kaynakların oluşturulmasına öncülük etmek ve bu kaynakların verimli ve etkin çalışmasını sağlamak için çalışırlar.

Günlük yaşantı içerisinde iş yerinde geçirilen zaman büyük öneme sahiptir. Bireylerin çeşitli sosyal, psikolojik, ekonomik ve kültürel ihtiyaçların iş aracılığıyla giderilmesi; işe ve çalışma koşullarına verilen önemin artırılmasını gerektirmektedir. Bununla birlikte, iş yerindeki mutluluk, genel olarak yaşamdan alınan keyfi de büyük ölçüde etkilemektedir.

Sosyal hizmet bireylerin yaşamı içinde karşılaştığı ya da karşılaşması olası eşitsizlikleri, baskıları en az düzeye indirebilmek ve bireylerin, grupların, toplumların iyilik halini korumak, geliştirmek için çalışmalarını yürütür. Engellilik alanına hizmet veren Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinin son yıllarda sayısının artmaya devam etmesi, onu hızla gelişen ve genişleyen bir sektör haline getirmiştir. Çalışanlar tarafından dezavantajlı bir gruba yoğun emek harcanan bu merkezlerin, verdikleri hizmetin verimliliği ve kalitesi işlerinden mutlu olan, yüksek performans gösteren uzman profesyoneller ile gerçekleşebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. İş hayatında yaşanan stres ve doyumsuzluk bu profesyonelleri bizzat etkilediği gibi, aile

yaşamını, sosyal ilişkilerini, çalıştıkları kurumu ve hizmet alan engelli bireyi de etkilemektedir. Çalıştığı işe karşı olumsuz bir tutum içinde olan uzman profesyonellerin hizmet verdiği engelli bireylere ve çalıştığı ortamdaki iş arkadaşlarına karşı gereken ilgiyi göstermesi, onlara nazik ve içten davranması, güler yüz göstermesi güçleşeceği gibi kendi özel yaşamında da problem yaşayabileceği pek çok araştırmada vurgulanmıştır.

Odağı insan olan sosyal hizmet mesleği birincil düzeyde engelliyi korurken, hizmet veren profesyonellerin de yaşamlarında önemli bir zamanı kapsayan iş yerlerinde, insan onuruna yakışır şekilde çalışmalarını sürdürmelerini sağlamalıdır.

Ve en önemlisi de engelli bireyler aldıkları hizmetlerdeki eksiklikler ve olumsuzluklar karşısında normal bireylere oranla daha savunmasız ve çaresiz kalabilmektedir.

Bu nedenle;

Mikro Düzeyde;

1. Kurumlar tarafından, uzman profesyonellerin fikirlerine ve yaptıkları işe saygı göstermelidirler.
2. Kararlar verme konusunda profesyonellere yer verilmeli ve katılımları artırılmalıdır.
3. Kurumda iş ve iletişimin aksaması yine meslek elemanının çalışmasını etkileyecek bir faktör olduğundan gerek kurum sahiplerinin gerekse hizmet veren uzman profesyonellerin etkili iletişim için gerekli hizmet içi eğitimi almaları ve kullanmalarının sağlanması gerekmektedir.
   -Personel-personel iletişimi
   -Personel-engelli iletişimi
   -Personel-idare iletişimi
4. Çalışanların rolleri tanımlanmalı ve sınırları net çizilmelidir.
5. Kurumlar tarafından çalışanlara sorumluluk ve özerklik (kendi işi ile ilgili olarak planlama, değerlendirme yapabilmesi konusunda yetki ve sorumluluk) şansı tanınmalıdır.
6. Kurumların varsa olumsuz fiziki şartları düzeltilmelidir.

7. Kurumları tarafından profesyoneller sık sık takdir edilmelidir.
8. Kurumlar tarafından çalışma koşulları gözden geçirilmeli ve varsa aksaklıklar düzeltilmeye çalışılmalıdır.
9. Kurumlar tarafından çalışanlara yönelik baskı ve müdahaleler azaltılmalıdır.
10. Hizmet içi eğitim programları düzenlenmeli ve bu eğitimlerin uzman profesyonellerin iş stresi ve doyum durumlarını olumlu yönde etkileyip etkilemediği değerlendirilmelidir.

Mezzo Düzeyde;

1. Kurumlar tarafından çalışanlara sosyal destek (sportif faaliyetler, dostane iş dışı toplantılar, dernek üyeliği, ortak hobi edinme kursu, piknikler vb.) sağlanmalıdır.
2. Aşırı iş yükünü ortadan kaldırmaya yönelik uygulamalar yapılmalı, gerekiyorsa iş alanlarının yoğunluğuna göre uzman profesyonel sayısı artırılmalıdır.
3. Kurumlar tarafından ekip çalışması özendirilmeli. Ekip çalışmasıyla sorumluluğun paylaşılması sağlanmalıdır.
4. Uzman profesyonellerin işlevsel çalışma ve yaklaşıma sahip olabilmesi için ailelere yönelik eğitimler ve uygulama grupları oluşturularak ailenin engelli çocuğa yönelik verilen hizmetlerde gerçekçi beklentileri oluşturulmalı ve beklenti sınırları netleştirilmelidir. Bu sayede çocuğun aile tarafından kabul görme durumunun olumlu yönde seyretmesi adına çalışmalar yapılmalıdır.

Makro Düzeyde;

1. Devlet tarafından kurumların denetlenme kriterlerine, çalışan uzman profesyonellerin iş stresi ve iş doyum düzeyleri de eklenmelidir.
2. Sahada istihdam artırılmalı ve iş yükü azaltılmalıdır.
3. Toplumda engelli bireylere ve hizmet sunan uzman profesyonellerin çalışma koşullarını düzenleyecek farkındalık oluşturmalı ve sosyal politika geliştirilmesine katkı sunulmalıdır.
4. Engellilik alanında çalışan uzman profesyonellerin yaşadığı sıkıntılar bilimsel olarak irdelenmeli ve raporlanmalıdır.

Bu kapsamda araştırmanın;

- Daha fazla sayıda merkezde,
- Daha çok uzman profesyonelle
- Farklı il ve coğrafi bölgede uygulanması da öneriler içindedir.

7. KAYNAKLAR

1. WHO. Dünya Sağlık Örgütü 2011 Dünya Engellilik Raporu, 2011. http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/Dunya%20Engellilik%20Raporu%20Yonetici%20Ozeti.pdf. 9 Aralık 2015.

2. MEB T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (2014/'15). Millî Eğitim İstatistikleri. http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2016_03/18024009_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2015_2016.pdf. 17 Aralık 2015.

3. MEB T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (2016/'17). Millî Eğitim İstatistikleri. http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_03/31152628_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2016_2017_1.pdf

4. WHO. http://www.who.int/topics/disabilities/en/. 17 Aralık 2015.

5. Engelliler Hakkında Kanun. T.C. Resmi Gazete, sayı: 25868, 7 Temmuz 2005.

6. Demirel S. Özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde aile eğitiminin önemi. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*. 2005,5(2):63-67.

7. Ünal A. *Özürlüler Yerel Hizmet Rehberi İSÖM Modeli*, 1. Baskı. İstanbul, İİB., 2012: 91.

8. Giresunlu G. Vural A. *Engellinin El Kitabı*, 1. Baskı. İstanbul, Destek Yayınları., 2005:196-197.

9. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı. Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü. *Özel Eğitim Hizmetleri Tanıtım El Kitabı,* 1. Baskı. Ankara, 2006: 15-58.

10. Özkan Y. Çifci E. *Okul Sosyal Hizmeti Etkin Uygulamalar İçin Beceri Ve Müdahaleler*, 1. Baskı. İstanbul, Kapital Medya Hizmetleri A.Ş., 2013: 88-90.

11. Milli Eğitim Bakanlığı MEGEP (Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi) Raporu. Çocuk Gelişimi ve Uyum Güçlüğü Gösteren Çocuklar. http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/cocukgelisim/moduller/uyumguclugugosterencocuklar.pdf. 23 Ocak 2016.

12. Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği. T.C. Resmi Gazete, sayı: 261843, 1 Mayıs 2006.

13. Luckasson R, Borthwick-Duffy S, Buntinx WHE, Coulter DL, Craig EM, Reeve A. *Mental Retardation: Definition, Classification, and Systems of Supports*, 10th ed. Washington, DC: American Association on Mental Retardation, 2002:8.

14. Cavkaytar A, Diken İ.H. *Özel Eğitime Giriş,* 2. Baskı. Ankara, Kök Yayıncılık., 2005:9.

15. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, sayı: 27807, 6 Ocak 2011.

16. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Destek Özel Hizmetlerinin Verimliliğinin Araştırılması Projesi (DESÖP). http://eyh.aile.gov.tr/data/54255290369dc314a097ebfb/destek_ozel_egitim_hizmetlerinin_verimliliginin_arastirilmasi_projesi.pdf. 21 Ocak 2016.

17. Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, T.C. Resmi Gazete, sayı: 279162, 6 Nisan 2011.

18. Millî Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, sayı: 24376, 17 Nisan 2001.

19. Çocuk Gelişim ve Uzmanları Derneği. http://www.cgeder.com/gorev.html. 02 Şubat 2016.

20. Zastrow C. *Fiziksel Engellilik ve Rehabilitasyon.* Çeviri: Evren C. *Sosyal Hizmete Giriş*, 3. Baskı, Ankara, Nika yayınevi-2, 2015:9-533.

21. Duyan V. *Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri,* 1. Baskı. Ankara, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi., 2012: 6-27.

22. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, *İnsan Haklarının Karşılanmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları,* Çeviri: Duyan V, Çalık E. Ankara Üniversitesi, Yayın No: 017., 2010: 15-22.

23. Turan N. *Birey ve Ailelerle Sosyal Hizmet*, 1. Baskı. Ankara, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi., 2012: 28.

24. Akten S. Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, 2007.

25. Canbulat S. Duygusal Zekâ'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2007.

26. Keser A. *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, 1. Baskı. İstanbul, Alfa Aktüel Yayınevi., 2006:12-155.

27. Adams A, Bond S. Hospital nurses job satisfaction, individual and organizational characteristics, *Journal of Advanced Nursing*. 2000, 32 (3): 536–543.

28. Keleş Çelik, HN. İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, , İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2006.

29. Aşan Ö, Özyer K. Duygusal bağlılık ile iş tatmini ve iş tatmininin alt boyutları arasındaki ilişkileri analiz etmeye yönelik ampirik bir çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2008, 13(3):129-151.

30. Demir N. Örgüt Kültürü – İş Tatmini İlişkisi: Plastik Sektöründe Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2005.

31. Başaran H. Çalışanların İş Tatminine Yol Açan Faktörler ve İş Tatmininin Sonuçlarına İlişkin Olarak K.K.K Kara Havacılık Sınıfında Yapılan Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2003.

32. Brown D, , Sargeant MA. Job satisfaction, organizational commitment and religious commitment of full-time university employees, *Journal of Research on Christian Education,* 2007: 212-214.

33. Sabuncuoğlu Z, Tüz M. *Örgütsel Psikoloji*, 9. Baskı. Bursa, Ezgi Kitabevi., 1996: 102-311.

34. Demiröz S. Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Subay ve Astsbayların İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve İş Streslerinin Analizi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Başkent Üniversitesi, 2001.

35. Güney S. Yönetici ve yönetilen açısından disiplin ve moral, 21. Yüzyılda Liderlik Sempozyumu, İstanbul, 1997, Bildiriler kitabı:515-590.

36. Mitchell TR. Motivation theory: an attempt at integration. presented at the NATO Conference on *Work Design*, York, England, August. 1974:180-181.

37. Aydoğdu S. An Empirical Study of the Relationship Between Job Statisfaction, Organizational Commitment and Turnover İntention. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, 2009.

38. Greenberg J, Baron, RA. *Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work*, 4nd ed. Boston, Allyn & Bacon., 1993:162-170.

39. Akgündüz S. Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2006.

40. Eren E. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi,* 9. Baskı. İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım. 2006: 292-317.

41. Erdoğan İ. *İşletmelerde Yönetiminde Örgütsel Davranış*, 2. Baskı. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Avcıol Basım-Yayın., 1996:288-379

42. Robbins S, Judge TA. *Organizational behavior*, 12nd ed. New Jersey, Prentice-Hall, 2007: 89.

43. Aamodt MG. *Applied industrial/organizational psychology*, 3nd ed, Belmont, Wadsworth Publishing Company,1999: 374-389.

44. Organ DW, Greene CN. Role ambiguity, locus of control, and work satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 1974, 59(1): 73-97.

45. Vanderberg R, Lance C. Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment, *Journal of Management*, 1992,18: 153-167.

46. Rayton B.A Examinig the ınterconnect of job satisfaction and organizational committent: an applicalication of the bivariate probit model, *The International Journal og Human Management*, 2006, 17 (1): 139-154.

47. Gökler R. Işıtan İ. Modern çağın hastalığı; stres ve etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*. 2012, ISSN: 2147-0626:156-158.

48. Baltaş A, Baltaş Z. *Stres ve Başa Çıkma Yolları,* 20. Baskı. İstanbul, Remzi Kitabevi., 2000: 133.

49. Balcı A. *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama*, 3. Baskı. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.,2000: 1-5.

50. Baltaş A, Baltaş Z. *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, 5. Baskı. İstanbul, Remzi Kitabevi.,1986: 265-266.

51. Özen HÖ. Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi, Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, 2011.

52. Yöndem Z. *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Başetme,* 2. Baskı. İstanbul, Morpa Yayınları., 2006: 17-20.

53. Ferhanoğlu S. İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, 2009.

54. Cam E. Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 2004, Issn: 1303-5134:3.

55. Işıkhan V. *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, 5. Baskı. Ankara, Sandal Yayınları., 2004: 73-117.

56. Güney S. *Davranış Bilimleri,* 4.Baskı. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım., 2008:320-330.

57. Güney S. *Davranış Bilimleri,* 6. Baskı. Ankara, Nobel Yayıncılık., 2011:322-425.

58. Arız T. İş Tatmini ile Stres Düzeyleri İlişkisi. Ankara Gölbaşı Hasvak Devlet Hastanesi ve Kalecik Devlet Hastaneleri Örneği. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2010.

59. Can H. *Organizasyon ve Yönetim,* 7.Baskı. Ankara, Siyasal Kitabevi., 2005:369-370.

60. Karasar N. *Bilimsel araştırma yöntemi,* 24. Baskı. Ankara, Nobel Yayıncılık., 2012: 77.

61. Büyüköztürk Ş, Kılıç Çakmak, E, Akgün, Ö. E, Karadeniz Ş. ve Demirel F. *Bilimsel araştırma yöntemleri* 22. Baskı. Ankara, Pegem Yayıncılık., 2016:84-85

62. Aktaş AM. Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi: SBF Dergisi*. 2001,56(4):33-34.

63. Kayapınar İ. Yöneticilerin Çalışanlar Tarafından Algılanan Yönetim ve Liderlik Anlayışlarının Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Üzerine Etkisi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji, İnsan Bilimleri ve Felsefe Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2007.

64. Yalnız H. Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ebelik Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 2010.

65. Darmody M, Smyth E. *Job satisfaction and occupational stress among primary school teachers and school principals in ıreland.* A Report Compiled by the ESRI on Behalf of The Teaching Council. 2010: 40.

66. Altan İ. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Eğitim Personelinde İş Doyumunun Genel Ruh Sağlığı Düzeyine Etkisinin Branş Çerçevesinde Karşılaştırılması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2015.

67. Toprak D. İlköğretim Okulu Sınıf ve Özel Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, 2007.

68. Kumaş V. Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri ile Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, 2008.

69. Kınalı G. Resmi ve Özel Okullardaki Rehber Öğretmenlerin İş Tatminleri. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilimdalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2000.

70. Çivilidağ Aydın. Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İş Tatmini, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Analiz. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2003.

71. Kağan M. Devlet Ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının İncelenmesi (Ankara İli Örneği). Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2005.

72. Ekinci Y. İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre öğretmenlerin iş doyumu ve iş stresinin karşılaştırılması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilimdalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, 2006.

73. Akkuş, O. Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Görevli Rehber Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitimin Kültürel Temelleri Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2010.

74. Sönmezer GM. Milli Eğitim Bakanlığı'nda Çalışan Öğretmenler ile Milli Eğitim Bakanlığı'ndan Emeklilik veya İstifa Nedeniyle Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılmalı Analizi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilimdalı. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2007.

75. Uğur A. Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenler ile Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Doyum Düzeylerinin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, Giresun: Giresun Üniversitesi, 2015.

76. Durak, S. Anadolu ve Genel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, 2009.

77. Yiğit A. Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu Tükenmişlik ve Ruh Sağlık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilimdalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi, 2007

78. Abacı, ZK. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu`na Bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezlerinde Bakıma İhtiyaç Duyan Bireylerin Bakımından Sorumlu Personelin İş Doyumu, Tükenmişlik, Stres ve Depresyon Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilimdalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2004.

79. Radbeh N. İş Hayatında Stresin Performansa Etkileri: Yalova Üniversitesi Örneği. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilimdalı. Yüksek Lisans Tezi, Yalova: Yalova Üniversitesi, 2014

80. Yıldız B. İlkokul Ve Ortaokul Öğretmenlerinin İş Stresi, Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Yönelik Algılarının İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2013.

81. Coşgun İA. İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Stres Düzeyleri. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2005.

82. Erden G. Devlet Okullarında ve Özel Okullarda Çalışan Öğretmenlerin Stres Düzeyleri ile Stresin Faktörleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2015.

83. Tetik F. Çalışma Yaşamında İş Stresinin Verimlilik Üzerine Etkileri: Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesinde Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Uygulama**.** Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilimdalı**.** Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, 2014

84. Özkaya OÖ, Yakın V. ve Ekinci T. Stres düzeylerinin çalışanların iş doyumu üzerine etkisi: Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerine ampirik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 2008, 15(1):163.

85. Yapraklı Ş, Yılmaz MK. Çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisi: Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde bir saha araştırması. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2007,21(1):179.

8.EKLER

EK-1 Gönüllü Katılım Formu

Günümüzde gerek ülkemizde gerekse dünyada iş stresi ve iş doyumu çalışanların iş hayatında yaşadığı önemli bir sorun haline gelmiştir.

Bu çalışmada, Bursa Merkez ve ilçelerinde araştırmaya katılmayı kabul eden Özel Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde engellilere hizmet veren çeşitli meslek gruplarında profesyonellerin iş stresleri ve iş doyum düzeyleri, iş stresi - iş doyum ölçeği ve sosyo-demografik özellikler kişisel anket formu ile araştırılmaya çalışılacaktır. Elde edilen verilerin sonucuna göre bu merkezlerde çeşitli önlemlerin alınacağı, verilen hizmetlerin niteliğinin artacağı ve engellilere hizmet veren meslek elemanlarının çalışma hayatlarında iyileştirmelerin yapılabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmayı, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalında yürütmekte olduğum "Bursa İli Özel Eğitim Merkezlerinde Görev Yapan Uzmanların İş Stresi ve İş Doyumlarının İncelenmesi" konulu Yüksek Lisans Bitirme Tezi kapsamında T.C Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurulu ve çalıştığınız Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezi Yöneticiniz tarafından aldığım izinle yapmaktayım.

Sizden istenen bilgiler sadece araştırma için kullanılacak ve tamamen gizli kalacaktır.

Araştırmaya katılmanız sadece sizin gönüllü olmanıza bağlıdır ve bu konuda hiçbir zorunluluğunuz bulunmamaktadır. Çalışmanın herhangi bir aşamasında hiçbir neden göstermeksizin ayrılabilirsiniz. Katılmayı kabul ederseniz araştırmacı tarafından "görüşme formu (kişisel bilgiler) ve anketler uygulanacaktır. Araştırmada kullanılan formlar toplam 10-15 dakikanızı alacaktır. Çalışmanın değerlendirilmesi sırasında isminiz kaydedilmeyecek, size bir kod numarası verilecek, kayıtlarınız bu kod numarası ile saklanacak ve hiçbir şekilde adınız anılmayacak ya da başka bir yerde belirtilmeyecektir. Çalışmada yer alan görüşme formu ve anket sorularının gerçeğe uygun olarak cevap verilmesi araştırma sonuçlarının bilimsel ve güvenilir olması açısından önemlidir.

Araştırmanın gönüllü olur-onam formunu okudum. Araştırma ile ilgili istediğim tüm açıklamalar yeterli yapılmıştır ve tüm sorularıma tatmin edici cevaplar verilmiştir. Araştırmaya kendi rızamla gönüllü olarak katılmak istiyorum.

Gönüllünün Adı-Soyadı İmzası Tarih:

Bu araştırma ile ilgili yukarıda yer alan ve istenen diğer bilgiler katılımcıya tarafımdan açıklanmıştır ve yazılı onamını aldım.

Araştırmacının Adı-Soyadı İmzası Tarih:

EK-2 Sosyo-Demografik Anket Formu

1.Yaşınız
( ) 18 - 25 yıl
( ) 25 - 30 yıl
( ) 30 – 35 yıl
( ) 35 – 40 yıl
( ) 40 yaş ve üzeri
2.Cinsiyetiniz:
( ) Kadın
( ) Erkek
3.Eğitim Durumunuz:
( ) Lise
( ) Önlisans
( ) Lisans
( ) Yüksek Lisans
4.Medeni Durumunuz:
( ) Evli
( ) Bekâr
5.Çalışma Hayatında Kaçıncı Yılınız?
( ) 1 - 5 yıl
( ) 5 - 10 yıl
( ) 10 – 15 yıl
( ) 15 – 20 yıl
( ) 20 yıl ve üzeri
6.Şuan Çalıştığınız Kurumda Kaçıncı Yılınız?
( ) 1 - 5 yıl
( ) 5 - 10 yıl
( ) 10 – 15 yıl
( ) 15 – 20 yıl
( ) 20 yıl ve üzeri
7.Mesleğiniz? ……
8.Gelir Düzeyiniz?
( ) 1000 ve daha az
( ) 1001 ve 1500
( ) 1501 ve 2000
( ) 2001 ve 2500
( ) 2501 ve üzeri
9.Çocuk sayınız? …….
10.Çalıştığınız İlçe ……..
11.Kaçıncı İşyeriniz …….

EK-3 İş Stresi Ölçeği

Aşağıdaki soruları şu anki işinizi göz önünde bulundurarak yanıtlayınız.

1- Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?

a) Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor (5)

b) Beni çok bunaltıyor (4)

c) Beni zorluyor (3)

d) Beni biraz zorluyor (2)

e) Beni hiç bunaltmıyor (1)

2- Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?

a) Çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm (l)

b) Ancak bir bölümünü bitiririm (2)

c) Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm (3)

d) Çok azını bırakırım (4)

e) İşte kalıp bitirmeye çalışırım (5)

3- 'Bazı iş arkadaşlarımla, astlarımla çalışmak güçtür.' Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Çoğunlukla çok fazla güç bulurum (5)

b) Çok güç bulurum (4)

c) Bazen güç bulurum (3)

d) Çok az güç bulurum (1)

e) Çok olumlu bulurum (l)

4- 'İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim.' Bu ifadeye ne düzeyde katılıyorsunuz?

a) Kesinlikle katılıyorum (5)

b) Çoğunlukla katılıyorum (4)

c) Bazen katılıyorum (3)

d) Çok az katılıyorum (2)

e) Hiç katılmıyorum (1)

5- 'İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır.' Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Tamamıyla doğru (5)

b) Çoğu zaman doğru (4)

c) Zaman zaman doğru (3)

d) Nadiren doğru (2)

e) Hiç doğru değil (l)

6- ‘İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla kendime aşırı yüklenirim.’ Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)

b) Çoğu zaman doğru (4)

c) Bazen (zaman zaman) doğru (3)

d) Nadiren doğru (2)

e) Kesinlikle doğru (l)

7- ‘İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim.’ Bu ifade sizin için ne derece doğrudur?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)

b) Çoğu zaman doğru (4)

c) Zaman zaman doğru (3)

d) Nadiren doğru (2)

e) Kesinlikle doğru değil (l)

8- ‘İşimi gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalelerin sıkıntısını yaşıyorum.’

a) Tamamıyla katılıyorum (5)

b) çoğu zaman doğru (4)

c) Zaman zaman doğru (3)

d) Nadiren doğru (2)

e) Hiç doğru değil (l)

9- ‘Hem mükemmel bir çalışan, hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir.’ Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)

b) Çoğu zaman katılıyorum (4)

c) Zaman zaman katılıyorum (3)

d) Nadiren katılıyorum (2)

e) Hiçbir zaman katılmıyorum (1)

10-‘İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam.’ Yukarıdaki ifade sizin için ne derece doğrudur?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)

b) Çoğu zaman doğru (4)

c) Zaman zaman doğru (3)

d) Nadiren doğru (2)

c) Hiç doğru değil (l)

EK-4 Minnesota İş Doyumu Ölçeği

Aşağıda iş hayatıyla ilgili bazı durumlar sıralanmıştır. Size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz.

	Beni Hiç Tatmin Etmiyor	Beni Pek Tatmin Etmiyor	Kararsızım	Beni Oldukça Tatmin Ediyor	Beni Tamamı ile Tatmin Ediyor
1-Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2-Bağımsız çalışma imkânım olmasından					
3-Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım açısından					
4-Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından					
5-Yöneticimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından					
6-Yöneticimin karar verme yeteneği bakımından					
7-Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından					
8-Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden					
9-Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem açısından					
10-Çalışanları yönlendirmek için fırsat verildiğinden					
11-Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması yönünden					
12-İşimle ilgili kararların uygulamaya konulması bakımından					
13-Yaptığım iş karşılığı aldığım ücret bakımından					
14-Terfi imkânımın olması yönünden					
15-Kendi fikir ve kanaatlerimi rahatça kullanma serbestliğini vermesi bakımından					

1-Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme serbestliğini vermesi yönünden					
17-Çalışma şartları bakımından					
18-Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşmaları açısından					
19-Yaptığım iş açısından takdir edilmem açısından					
20-Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

EK-5 Özgeçmiş

KİŞİSEL BİLGİLER	
Adı Soyadı	: Ayşe BAYINDIR KOÇAK
Adres	:Yunus Emre Mah. Kanarya Cad. Elmas Siteleri 17/D İnegöl- BURSA
Tel	:0 554 882 49 13
E-mail	:aysenbkocak@hotmail.com
Medeni hali	:Evli
Uyruğu	:TC
Doğum tarihi	:19.04.1981
Doğum yeri	:Ankara
EĞİTİM BİLGİSİ	
Lisans 2003	:Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, 1999 –
Lise	:Ankara Kanuni Lisesi
İlköğretim	:Ankara Yeni Turan İlköğretim Okulu
YABANCI DİL BİLGİSİ	
İngilizce	:Orta Seviye