



Makalenin Geliş Tarihi: 30 Nisan 2020
Makalenin Kabul Tarihi: 11 Mayıs 2020

**SOSYODEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER VE İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ
ALGILANAN İŞ STRESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
SOSYAL HİZMET KURULUŞLARI ÖRNEĞİ**
THE EFFECT OF SOCIODEMOGRAPHIC VARIABLES AND WORK-FAMILY CONFLICT ON PERCEIVED JOB
STRESS: THE CASE OF SOCIAL WORK ORGANIZATIONS

*Meral Öztürk**
*Ahmet Türk***

Öz

Bu çalışmanın amacı sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan personelin bazı sosyodemografik özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni durum ve unvan) ile iş-aile yaşam çatışmasının algıladıkları iş stresini yordayıp yordamadığını ortaya koymaktır. İlişkisel tarama modelinin kullanıldığı bu çalışmanın örneklemini Sivas Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesinde bulunan kuruluşlarda çalışan 183 personel oluşturmaktadır. Çalışmada Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilen "Algılanan İş Stresi Ölçeği" ile Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen "İş-Aile Çatışması Ölçeği" kullanılmıştır. "İş-Aile Çatışması Ölçeği" aile-iş çatışması ile iş-aile çatışması alt boyutlarından oluşmaktadır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri ne derece yordadığını analiz etmek için Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, iş-aile çatışmasının her iki alt boyutunun algılanan iş stresi ile pozitif yönde ilişkisi gözlemlenmiştir. Ancak sosyodemografik değişkenler ile iş stresi arasında bir ilişki bulunmamıştır. Benzer şekilde sosyodemografik değişkenler ile aile-iş çatışması alt boyutunun

* Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, mrozturk@cumhuriyet.edu.tr ORCID: 0000-0001-7570-5361.

** ahmetturk@outlook.com, ORCID: 0000-0001-5782-3794.

algılanan iş stresi puanının anlamlı bir yordayıcısı olmadığı anlaşılmıştır ama iş-aile çatışması alt boyutu algılanan iş stresinin güçlü bir yordayıcısıdır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Algılanan İş Stresi, Sosyodemografik Özellikler, İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması.

Abstract

The aim of this study was to determine whether sociodemographic variables (gender, age, marital status, and title) and work-family conflict predicted the perceived job stress or not. Correlational survey model was used in the present study. The sample consisted of 183 personnel working in the organizations within Sivas Provincial Directorate of Family, Labor and Social Services. The “Perceived Job Stress Scale developed by Cohen & Williamson (1988); and “Work-Family Conflict Scale” developed by Netemeyer, Boles and McMurrian (1996) were used in the research. “Work-Family Conflict Scale” consisted of two sub-dimensions namely, work-family conflict and family-work conflict. Multiple Linear Regression Analysis was used to analyze the extent to which independent variables predicted dependent variable. As a result of the analysis, it was found that work-family conflict and family-work conflict were positively correlated with perceived job stress. But there was no significant correlation between sociodemographic variables and job stress. Similarly, sociodemographic variables and family-work conflict sub-dimension did not predicted perceived job stress score, but the work-family conflict dimension is a strong predictor of work stress.

Keywords: Social Work, Perceived Job Stress, Sociodemographic Characteristics, Work-Family Conflict, Family-Work Conflict

Giriş

Modernleşme ve küreselleşmenin getirdiği hızlı değişim ve dönüşüm stresi günlük yaşamın ayrılmaz parçası haline getirmiştir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Stres, özel yaşam kadar iş yaşamında da sıkça karşılaşılan bir sorun olarak dikkat çekmektedir. İşte yaşanan stres, çalışan ile çevresi arasındaki etkileşimin sonucu oluşan olumsuz psikolojik durum ve gerilimi ifade etmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007). İş stresi, modern iş örgütlenmelerinin tümünde belirli düzeylerde görülmekle birlikte bankacılık, eğitim, sağlık ve sosyal hizmet gibi insanlarla sürekli etkileşim gerektiren mesleklerde daha fazla yaşanmaktadır (Aslan ve Cengiz, 2015; Gök, 2009; Günbayı ve Tokel, 2012; Karahan, Gürpınar ve Özyürek, 2007).

İş stresi, hem yöneticilerin hem de çalışanların işe yönelik tutum ve davranışlarını olumsuz yönde etkilemekte, çalışma ortamını verimsizleştirmekte, yorgunluk, işe yabancılaşma, düşük benlik saygısı, iş kazaları, işte çatışma, depresyon, anksiyete, yüksek kolesterol, yüksek kan basıncı, madde bağımlılığı ve tükenme gibi bir dizi fiziksel, ruhsal, sosyal ve ekonomik soruna yol açmaktadır (Akgün ve Kemaloğlu, 1991; Aydın, 2004; Caplan ve Jones, 1975; Cooper ve Davidson, 1987; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

İş yaşamında strese neden faktörler çevre ile ilgili stres kaynakları, iş odaklı stres kaynakları ve bireysel stres kaynakları olarak sınıflandırılabilir. Politik yaşam (Kaya ve Keskin, 2008; Tutar, 2000), teknolojik değişim (Can, 1997; Ertekin, 1993; Tepeli, Heybeli ve

Kayıhan, 2014), sosyal hayat (Eroğlu, 1998; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002) vb. gibi faktörler çevre ile ilgili stres kaynakları; aşırı iş yükü (Cam, 2004; Yılmaz ve Ekici, 2006), çalışma ortamı (Albrecht, 1986/1988; Soysal, 2009), çalışma saatleri (Soysal, 2009), ücret (Eroğlu, 1998; Işıksan, 1999), işte monotonluk (Ekinci ve Ekici, 2003), örgütsel rol belirsizliği, rol çatışması (Ertekin, 1993; Jayaratne ve Chess, 1984) ve örgüt iklimi (Gökdeniz, 2005; Luthans, 1992) gibi faktörler iş odaklı stres kaynakları; kişilik yapısı, yaş, cinsiyet, medeni durum ve unvan (Björkqvist, Österman ve Hjelt-Back, 1994; Cherniss, 1980; Davis, 1977/1982; Ekinci ve Ekici, 2003; Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009; Iwasaki, Mackay ve Ristock, 2004; Krone, Tabacchi ve Farber, 1989; Matt ve Dean, 1993; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Parveen, 2009; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005; Tamtekin-Aydın, 2018; Tyler ve Ellison, 1994) gibi faktörler ise bireysel stres kaynakları olarak özetlenebilir.

Literatür taramasında algılanan iş stresi üzerine yapılan çalışmaların çoğunlukla bireysel stres faktörlerine odaklandığı görülmektedir. Bu kapsamda kadınların (De Smet ve diğ., 2005; Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan, 2013) daha çok iş stresine maruz kaldığı yönünde bulgular elde edilmiştir. Bunun iş ortamının erkek egemen yapısından kaynaklandığı öne sürülmektedir. Erkek egemen iş yaşamında kadınlar daha fazla cinsiyet ayrımına maruz kalmakta, cinsel taciz, şiddet, mobbing (Björkqvist ve diğ., 1994; Ekinci ve Ekici, 2003; Iwasaki ve diğ., 2004) gibi sorunlarla daha çok karşılaşmaktadırlar. Buna ek olarak kadınlar iş yaşamındaki sorumlulukları yanında çocuk bakımı, ev işi gibi aile ile ilgili diğer sorumlulukları da yüklenmek zorunda kalmakta (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003) bu da onların duygusal olarak daha fazla yıpranmalarına neden olmaktadır (Nicholson, 1995).

Çalışanların yaşı da iş stresini etkileyen bir diğer bireysel faktör olarak araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır. Ancak yaş ile iş stresi arasındaki ilişkiye yönelik farklı görüşler öne sürülmektedir. Bir görüşe göre yaşla birlikte kariyer gelişimini tamamlayan tecrübeli meslek elemanları işin anlamını daha iyi kavradıklarından iş doyumları yüksektir. İş doyumlarının yüksek olması iş stresi düzeylerini düşürmektedir. Diğer görüşe göre genç iş arkadaşları tarafından ayrımcılığa maruz kalmaları ve olumsuz stereotiplerle eşleştirilmeleri (teknolojiyi kullanamadıkları vb.) yüzünden yaşlılar daha çok iş stresi yaşamaktadır (Rauschenbach, Krumm, Thielgen ve Hertel, 2013).

Medeni durumun iş stresi üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlayan araştırmaların bazılarında bekârların (Krone ve diğ., 1989; Tamtekin-Aydın, 2018; Tyler ve Ellison, 1994), bazılarında ise evlilerin iş stresini daha çok yaşadığı saptanmıştır (Parveen, 2009). Unvanla ilgili de benzer bir durum söz konusudur. Unvan işte deneyim kazanma, (Cohen, 1991, akt.: Gilboa, Shirom ve Fried, 2005) ve rol çatışmasının azalmasında önemli rol oynadığından iş stresini azaltabilmekte (Gilboa ve diğ., 2005) ya da çalışanların işe yönelik motivasyonlarını düşürdüğünden iş stresini yükseltebilmektedir (Thomas ve Feldman, 2013).

Bireysel faktörlerin kişinin aile yaşamından bağımsız düşünülmemeyeceği açıktır. Söz konusu ilişki “iş ve aile yaşam çatışmasını” gündeme getirmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003;

Türker ve Çelik, 2019). Yapılan araştırmalar, bireylerin iş ve aile yaşamları arasında sağlıklı bir denge kurarak hem iş yaşamında verimli olmalarının hem de aile yaşamında mutlu olmalarının pek de kolay olmadığını göstermektedir. Bu durum iş ve aile yaşam alanlarının değişken yapıda olmasından kaynaklanmaktadır. İki alanda da yaşanan değişkenliğin kişinin yaşamında çatışma meydana getirme olasılığı yüksektir (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

İş-aile yaşam çatışması (İAYÇ), iş veya aileden kaynaklı rollerin çatışmasıyla ortaya çıkmaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001). Roller arası bu çatışma iki yönlüdür: İşten kaynaklı rollerin ailevi sorumlulukların yerine getirilmesine mâni olduğu durumlarda yaşanan çatışma 'İş-Aile Çatışması (İAÇ)'; ailevi rollerin çalışma yaşamı ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesine mâni olduğu durumlarda yaşanan çatışma 'Aile-İş Çatışması (AİÇ)' olarak adlandırılmaktadır (Bragger ve diğ., 2005; Frone, Russell ve Cooper, 1992; Voydanoff, 2005).

Bireylerin neden iş ve aile arasında çatışma yaşadığı çeşitli şekillerde açıklanmaktadır. Zaman esaslı çatışma yaklaşımına göre bir rolün yerine getirilmesi ile ilgili zamanın diğer rolün yerine getirilmesi için gerekli zamanı kısıtlaması ile iş aile çatışması ortaya çıkmaktadır. Kişinin işinde geçirdiği sürenin artması aile yaşamına ayıracağı zamanı kısıtlamakta veya ailede geçirilen sürenin artması iş yaşamındaki süreyi azaltmaktadır. Bu durum zaman içerisinde çatışmaya neden olmaktadır (Cardenas ve Major, 2005; Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Gerginlik esaslı çatışma temelinde yapılan açıklamalar, bir roldeki gerilim nedeniyle yaşanan sorunların (yorgunluk, stres vb.) diğer rol veya rollerin performansını etkileyeceği üzerinde durmaktadır. Bu durum iş yaşamından eve doğru veya ev yaşamından işe doğru taşabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Ancak, iş ile ilgili gerginliğin eve yansması daha sık rastlanan bir durumdur (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009).

Davranış esaslı çatışma yaklaşımı ise bir rolün gerektirdiği davranışların diğer roldeki davranışlarla uyumsuzluğunun iş ve aile arasındaki çatışmanın temel nedeni olduğunu öne sürmektedir. Buna göre kişi evinde iş yerindeki gibi veya iş yerinde evindeki gibi davranırsa çatışma yaşanır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Literatürde iş-aile yaşam çatışmasının iş stresi ile ilişkisinin pek çok çalışmada ele alındığı görülmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007; Efeoğlu ve Şanal, 2015; Fırat, 2018; Kılıç, Efeoğlu, Mimaroğlu ve Özgen, 2008; Netemeyer, Brashear-Alejandro ve Boles, 2004; Piko ve Mihalka, 2018; Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz, 2015). Ancak bu araştırmaların sayısının sınırlı kaldığı ve daha çok sağlık ya da eğitim alanlarında yapıldığı (Efeoğlu ve Özgen, 2007, Ergün ve Yüksel, 2019; Kılıç ve diğ., 2008) dikkat çekmektedir. Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında ise iş-aile yaşam çatışması ile iş stresinin incelendiği bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu kurumlarda daha çok demografik özelliklerle iş stresi arasındaki ilişkinin incelendiği (Avcı, 2018; Collins, 2007; Erol, 2015; Gibson, McGrath ve Reid, 1989; Işıkhani, 1999,2018; Lusung, 2018; Wooten, Kim ve Fakunmoju, 2011) görülmektedir. Oysa

sosyal hizmet alanında çalışanların sosyodemografik özellikleri kadar yaşadıkları iş aile yaşam çatışmasının da iş stresini etkileme ihtimali yüksektir. Sosyal hizmet çalışanları mesleklerinin doğası gereği bu tür çatışmaları daha sık yaşayabilmektedir. Bu nedenle iş stresi ile ilişkili çalışmalara iş aile yaşam çatışmasının eklenmesi; çalışanların ne derece bu çatışmalardan etkilendiğinin ortaya konması, sosyal hizmet müdahalesinin etkinliğinin sağlanması ve bu müdahaleleri olumsuz yönde etkileyecek durumların önüne geçilebilmesi adına önem taşımaktadır. Bu araştırma sayılan bu faydalara katkı sunabilmek adına sosyal hizmet kuruluşlarında farklı unvanlarla çalışan personelin hem sosyodemografik özelliklerinin (cinsiyet, yaş, medeni durum ve unvan) hem de iş-aile yaşam çatışmasının algıladıkları iş stresini yordayıp yordamadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda literatürde elde edilen bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

H₁: Sosyodemografik faktörler iş stresini anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Aile-iş çatışması iş stresini pozitif yönde etkilemektedir.

H₃: İş-aile çatışması iş stresini pozitif yönde etkilemektedir.

Araştırmanın Yöntemi

İlişkisel tarama modelinin kullanıldığı bu çalışma kesitsel bir çalışmadır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Sivas Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü bünyesinde bulunan çeşitli kuruluşlarda (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, Çocuk ve Sevgi Evleri, Huzurevi ve Sosyal Hizmet Merkezi) farklı statüde çalışanlardan (idareciler, sosyal çalışmacılar, bakım personeli, büro hizmetlerinde çalışan memurlar ile işçiler) oluşmaktadır. Sivas Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü'nden elde edilen bilgiye göre kurum bünyesinde toplam 450 personel çalışmaktadır. Evrenin küçük olması nedeniyle maksimum örneklem sayısına ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırma öncesinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'ndan gerekli izinler alınmıştır. Anket 15.04.2019-17.05.2019 tarihleri arasında söz konusu kurumlarda çalışan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 191 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Ancak 8 anket formu eksik doldurulduğu için analize dahil edilmemiştir.

Veri Toplama Araçları

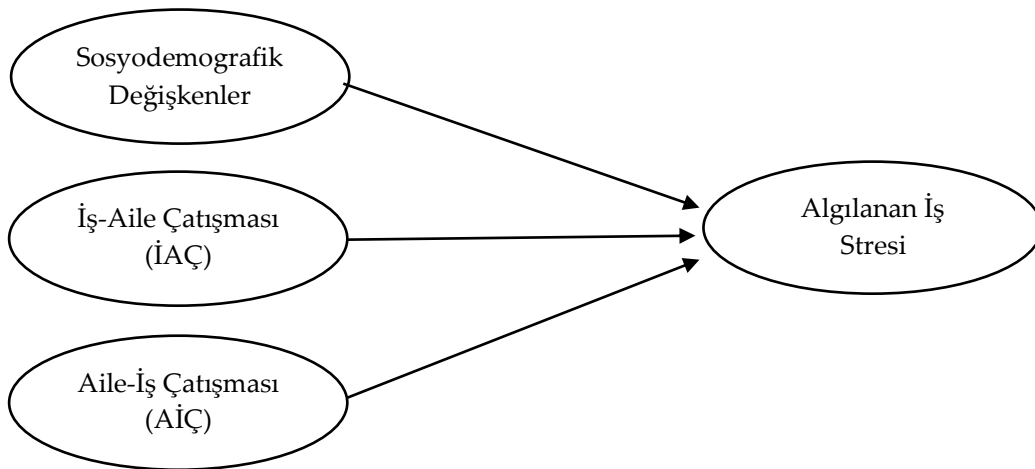
Algılanan İş Stresi Ölçeği, Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilmiş, adaptasyonu Baltaş tarafından 1998 yılında yapılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2008). Ölçek 15 sorudan oluşan beşli likert tipindedir. 1 değerine doğru iş stresi düşmekte, 5 değerine doğru artmaktadır. Ölçekten elde edilen toplam puan 15'e bölünmekte böylece bireyin iş stresi puanı elde edilmektedir A=1.0-1.3; B=1.4-1.9; C=2.0-2.5; D=2.6-3.1; E=3.2-3.4; F=3.5-4.0

düzeyindeki iş stresini ifade etmektedir. A, B, E ve F verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeylerini; C ve D ise uyaran etkisi yaratıp başarıyı artıran stres düzeylerini temsil etmektedir. Ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.84'tür. Bu çalışmada ise ölçeğin iç tutarlılık katsayısının 0,78 olduğu tespit edilmiştir.

İş-Aile Çatışması Ölçeği, Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen ölçek Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçeye uyarlanmış, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Ölçek 5'li likert tarzındadır, 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum anlamını taşımaktadır. Toplam 10 maddeden oluşan ölçekteki 5 ifade aile-iş çatışması alt boyutunu (örneğin; ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.) 5 ifade ise iş-aile çatışması alt boyutunu (örneğin; işimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.) ölçmektedir. Ölçekten alınan puan yükseldikçe bireylerin çatışma düzeyleri yükselmektedir. Ölçek, Alallo (2018) tarafından yeniden doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuş; χ^2/sd 1,05; GFI 0,96; AGFI 0,94; IFI 0,99; CFI 0,99; RMSEA 0,01 ve SRMR 0,04 olarak hesaplanmış ve ölçeğin doğrulandığı bir kez daha kanıtlanmıştır. Ölçeğin iç güvenilirlik kat sayısı tüm ölçek için 0,93'tür. Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik değeri 0,92 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada Kullanılan Analizler

Araştırmada elde bilgilerin analizinde SPSS 25 paket programı kullanılmıştır. Hipotezlerin analizinden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermedikleri test edilmiş, hem algılanan iş stresi hem de iş-aile çatışması ölçeğinin homojen dağılıma sahip olduğu tespit edilmiştir. Normallik testi sonuçlarına göre iş aile çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla parametrik testlerden faydalanılabileceği görülmüş, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri ne derece yordadığını analiz etmek için çoklu doğrusal regresyon analizinin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde kurgulanmıştır.



Şekil 1: Araştırma modeli

Bulgular

Sosyodemografik Özelliklere Ait Betimsel İstatistikler

Araştırmaya 112 kadın (%61,2), 71 erkek (%38,8); 142 evli (%77,6), 41 bekâr (%22,4); 54 sosyal çalışmacı (%29,5), 15 memur (%8,2), 43 bakım personeli (%23,5), 71 işçi (bakım personeli dışındaki aşçı, şoför, güvenlik görevlisi vb.) (%38,8) katılmıştır. Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 36,37±8,52'dir. Katılımcıların 21'i (%11,5) huzurevi, 70'i (%38,3) Sosyal Hizmet Merkezi, 79'u (%43,2) sevgi ve çocuk evleri, 13'ü (%7,1) Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde çalışmaktadır.

Katılımcıların Algılanan İş Stresi ve İş-Aile Yaşam Çatışması Düzeylerine Ait Betimsel İstatistikler

Çalışanların algıladıkları iş stresi düzeyi puan ortalaması 2,25'tir. Bu düzey C kategorisindeki uyaran etkisi yapan olumlu stres düzeyine karşılık gelmektedir. Ek olarak çalışanların iş-aile çatışma alt boyutundan elde ettikleri puan ortalamasından ($\bar{x}=2,50$) orta düzeyde işten aileye yönelik çatışma yaşadıkları saptanmıştır. Ancak aile iş çatışması puan ortalamasının ($\bar{x}=1,94$) düşük düzeyde olduğu gözlenmiştir. Bulgular aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 1. Algılanan İş Stresi ve İAYÇ Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Betimsel İstatistik

	N	Min.	Max.	\bar{x}	ss.
İş Stresi	183	1,13	3,47	2,25	0,57
İAÇ	183	1	5	2,50	1,17
AİÇ	183	1	5	1,94	0,90

Algılanan İş Stresine Etki Eden Faktörler

Çoklu regresyon analizine cinsiyet, yaş, medeni durum, unvan ile iş-aile yaşam çatışması ölçeğinin alt boyutları dahil edilmiş, söz konusu değişkenlerin algılanan iş stresi puanlarını yordayıp yordamadığına bakılmıştır. Analiz öncesinde çoklu regresyon analizinin uygulanabilmesi için gerekli varsayımların (hataların bağımsızlığı, bağımsız değişkenler ve bağımlı değişken arasındaki lineer ilişki, tortuların değişen varyansı, çoklu doğrusal bağlantı olmaması, aşırı dışa düşen değer olmaması ve tortuların normal dağılım göstermesi) karşılandığı anlaşılmıştır (Kalaycı, 2008).

Çoklu doğrusal regresyon aşamasında değişkenler arasında korelasyonlara bakılmış yalnızca iş-aile çatışması ($r=0,41$; $p<0,00$) ile aile-iş çatışmasının ($r=0,25$; $p<0,00$) iş stresi ile pozitif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır. İş-aile çatışması alt boyutunun iş stresi ile orta düzeyde, aile-iş çatışmasının ise zayıf düzeyde ilişkisi gözlemlenmiştir (bkz.: Tablo 2).

Tablo 2. Algılanan İş Stresi Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

	1	2	3	4	5	6	7
1.İş Stresi	1,00						
2.Cinsiyet	0,05	1,00					
3.Yaş	-0,06	0,24	1,00				
4.Medeni Durum	-0,01	-0,15	-0,23	1,00			
5.Unvan	0,08	0,06	0,33	-0,14	1,00		
6.İAÇ	0,41*	-0,31	-0,07	0,01	-0,16	1,00	
7.AİÇ	0,25*	-0,18	0,02	-0,07	-0,04	0,62	1,00

* p>0,05

Çoklu doğrusal regresyon uygulanarak algılanan iş stresi düzeyini bağımsız değişkenlerin ne ölçüde yordadığı saptanmış, sonuçta R=0,43; R²=0,18 olarak bulunmuştur. Bu değer algılanan iş stresi düzeyindeki toplam varyansın %18'nin söz konusu değişkenlerce açıklandığını göstermektedir (bkz.: Tablo 3).

Tablo 3. Değişkenlerin Algılanan İş Stresini Yordama Düzeyi

Model	R	R ²	A.R ²	Yord. Hatası	Std. Durbin-Watson
1	0,43	0,18	0,15	0,52	1,8

Tablo 4 incelendiğinde çoklu regresyon analizi sonuçlarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ($F(6,176)=6,602$, $p<0.001$) Enter metodunun kullanıldığı çoklu doğrusal regresyon analizinde sosyodemografik değişkenlerin hiçbirinin algılanan iş stresi puanının anlamlı bir yordayıcısı olmadığı anlaşılmıştır. Benzer şekilde aile-iş çatışması alt boyutu da algılanan iş stresi puanını yordamamaktadır. Değişkenler içerisinde yalnızca iş-aile çatışması alt boyutu pozitif yönde ve anlamlı düzeyde algılanan iş stresi düzeyini açıklamaktadır ($\beta= 0,44$; $p<0,05$). Buradan iş-aile çatışması düzeyi yükseldikçe iş stresi düzeyinin yükseleceğini söylemek mümkündür (bkz.: Tablo 4). Bu durumda H₁ ve H₂ hipotezleri reddedilirken, H₃ hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4. Değişkenlerin B ve Beta Korelasyon Katsayıları ile Anlamlılık Düzeyleri

Yordayıcılar	B	Std. Hata	B	T	P	Tolerans	VIF
Sabit (a)	1,71	0,26		6,54	0,00		
Cinsiyet	0,11	0,08	0,09	1,27	0,20	0,84	1,19
Yaş	-0,04	0,05	-0,05	-0,76	0,44	0,81	1,23
Medeni Durum	-0,03	0,09	-0,02	-0,30	0,76	0,91	1,09
Unvan	-0,00	0,03	-0,00	-0,04	0,96	0,86	1,16
İAÇ	0,21	0,04	0,44 **	4,84	0,00	0,55	1,81
AİÇ	-0,00	0,05	-0,01	-0,14	0,88	0,60	1,67

Not: R²= 0.18; A.R²=0.15 ; F(6,176)=6,602, p<.001 **p<.01

Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada cinsiyet, medeni durum, yaş, unvan ve iş-aile yaşam çatışmasının çalışanların algılanan iş stresi düzeyini ne derece yordadığı sorusuna cevap aranmıştır. Araştırma Sivas Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesindeki sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan 183 personel ile yürütülmüştür.

Araştırmada elde edilen bulguya göre çalışanlar uyaran etkisi yapan olumlu stres düzeyine sahiptir. Diğer bir ifade ile sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanlar iş stresi yaşamaktadır ancak bu stres fiziksel ve ruhsal sağlığı tehdit edecek, iş motivasyonunu düşürecek ve verimliliği azaltacak düzeyde değil aksine sağlık ve verimlilik açısından en uygun düzeydedir. Benzer şekilde Erol (2015) İstanbul'da farklı kurumlarda çalışan sosyal çalışmacıların orta düzeyde strese sahip olduklarını saptamıştır. Ancak literatürde çoğu araştırmada özellikle sosyal çalışmacılar ve kuruluş yöneticilerinin olumsuz iş stresi düzeyine sahip oldukları ortaya konmuştur (Işıkhan, 1999, 2018; Pines ve Kafry, 1978; Um ve Harrison, 1998). Bu araştırmada sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların olumlu düzeyde iş stresine sahip olmalarının yönetici pozisyonunda bulunanların örgütteki stres yönetimini başarıyla sağlamış olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Yöneticiler kurumun genel işleyişinden sorumludur, örgüt iklimini bozan stres faktörlerini bertaraf etmek sorumlulukları arasındadır. Bu çerçevede yöneticiler stres yöneticisi olarak da görev yapmaktadır. Stresin başarıyla yönetildiği kurumlarda olumlu örgüt iklimi ortaya çıkmakta ve çalışanların iş doyumları artmaktadır (Yolcuoğlu, 2018). Bunun yanında hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması düzeyinin düşük olmasının personelin stres düzeyini düşürmüş olabileceği göz ardı edilmemelidir. Buradan sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların bu iki alandaki çatışmayı başarıyla yönetebildiği ve dolayısıyla stres düzeylerini dengede tuttukları sonucuna ulaşılabilir. Son olarak sosyal hizmet mesleğinin manevi doyum sağlayan yönü aşırı iş stresi yaşanmasını önlemiş olabilir. Bilindiği üzere sosyal hizmetin odağı insandır. Zor durumda olan bireylere maddi ve manevi yardım sağlayarak

insana hizmet etmeyi amaçlayan sosyal hizmet mesleği bu yönüyle kutsal bir meslek olarak da görülebilir. Çalışanlar bir yandan dezavantajlı konumdaki insanların sorunlarından haberdar olarak gerilim yaşayabilirken bir yandan da onlara yardım etmenin manevi doyumunu sayesinde dengeli bir stres düzeyi geliştirebilirler.

Araştırmada elde edilen bir diğer bulgu çalışanların işten aileye doğru yaşadıkları çatışmanın orta düzeyde olmasına karşın aileden işe doğru çatışmanın düşük düzeyde kaldığıdır. Diğer bir ifadeyle çalışanlar iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasına kıyasla daha fazla hissetmektedir. Bu çalışma kapsamında iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasından daha fazla algılanmasının sosyal çalışmacılardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Sosyal çalışmacılar iş-aile çatışması alt boyutunda diğer unvan sahiplerine kıyasla daha yüksek puan almışlardır ($\bar{x}= 3,40$). Sosyal çalışmacılar açısından çalışma saatlerinin uzun olması ve belirsizliği, aşırı iş yükü (Chernis, 1980), zor ve sorunlu müracaatçılarla çalışma (Uğur ve Erol, 2015), hizmet sunumunda yaşanan değişiklikler, karmaşık yapıdaki kurumları işletme, farklı alanlardaki kurumlarla iş birliği yapma gibi nedenler (Işıksan, 2018; Pines ve Kafry, 1978) ailelerine zaman ayırmalarını kısıtlamış ve ailevi sorumluluklarını yerine getirmelerini zorlaştırmış olabilir. Bu da iş-aile çatışmasının ortalamalarını yükseltmiş olabilir. Öte yandan çalışanların aile-iş çatışmasını daha az algılanmalarının nedenleri arasında ev işlerinin daha esnek olması, bireylerin ev ve aileleri üzerindeki kontrollerinin daha fazla olması ve işe ilişkin sorumlulukların ailevi sorumluluktan daha kolay belirlenebilir nitelikte olması (Karapınar, İlsev ve Ergeneli, 2006) ile ailenin işe ve gelire muhtaç olması nedeniyle işin her zaman önceliğinin bulunması sayılabilir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). Bunun yanında bu çalışmada aile-iş çatışmasının düşük çıkmasının müracaatçılarla daha çok dolaylı yoldan etkileşime giren, çalışma saatleri belirli, rol çatışmasının düşük olduğu unvanlardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu gruplar içerisinde özellikle işçilerin (teknisyen, aşçı, şoför vb.) iş-aile çatışması alt boyutunda elde ettikleri ortalama puan $\bar{x}= 1,27$ 'dir. Bu da aile-iş çatışması ortalamasını düşüren bir unsur olarak dikkat çekmektedir.

Araştırmada dikkat çeken bir başka bulgu analize giren sosyodemografik değişkenlerle iş stresi arasında bir ilişki saptanmamasına karşın iş-aile çatışması ve aile iş çatışmasının iş stresi ile pozitif yönlü ilişkiye sahip olduklarıdır. İşten kaynaklı iş-aile çatışması evden kaynaklanan aile-iş çatışmasına kıyasla iş stresiyle daha yüksek bir ilişkiye sahiptir. Literatürde de genel olarak her iki değişkenle iş stresi arasında pozitif ilişkinin olduğu ancak bu araştırmada olduğu gibi iş-aile çatışmasının iş stresiyle daha güçlü ilişkiye sahip bulunduğu tespit edilmiştir (Lilly, Duffy ve Virick, 2006).

Araştırmanın bir diğer bulgusu çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılarak modele katılan bağımsız değişkenlerin algılanan iş stresinin %18'ini açıkladığıdır. Yaş, cinsiyet, medeni durum ve unvan değişkenleri ile aile-iş çatışması alt boyutu algılanan iş stresi puanının anlamlı yordayıcısı değildir. Değişkenler içerisinde yalnızca iş-aile çatışması alt boyutu algılanan iş stresini pozitif yönde ve anlamlı düzeyde açıklamaktadır. Diğer bir ifadeyle çalışanların işleri ile ilgili rolleri, ailelerinde yapmaları gereken işlevleri etkiledikçe

iş stresleri de artmaktadır. Bu araştırmada saptanan bulguyu destekleyecek şekilde öğretmenlerle yaptığı çalışmada Ergün ve Yüksel (2019), sağlık merkezinde yaptığı araştırmada Kılıç ve diğ., (2008), özel sektör çalışanları ve yöneticileriyle yaptıkları çalışmada Netemeyer, Maxham ve Pullig, (2005) ve ilaç firması çalışanlarıyla yaptığı araştırmada Efeoğlu (2006) iş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişki saptamışlardır. İş-aile çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki anlamlı etkisi zaman esaslı çatışma yaklaşımı ile gerginlik esaslı çatışma yaklaşımının varsayımlarını desteklemektedir. Bu yaklaşımlar yukarıda da açıklandığı üzere işte geçirilen süre veya işte ortaya çıkan sorunların ev yaşamına olumsuz şekilde yansıtacağını öne sürmektedir (Cardenas ve Major, 2005; Duxbury ve diğ., 1994; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Araştırmada aile kaynaklı çatışmanın algılanan iş stresi ile pozitif yönlü zayıf bir ilişkisi olmasına karşın algılanan iş stresinin anlamlı bir yordayıcısı olmadığı saptanmıştır. Bu araştırmada olduğu gibi Netemeyer ve diğ., (2005) ile Efeoğlu (2006) aile-iş çatışmasının algılanan iş stresini etkilemediğini saptamışlardır. Efeoğlu (2006) bu durumu tıbbi tanıtım çalışanlarının çalışma koşulları çerçevesinde açıklamış, çalışma koşulları nedeniyle ailelerine yeterince zaman ayıramadıklarını düşünen çalışanların aile-iş çatışması düzeyinin iş stresi üzerinde etkili olmamasını anlamlı kılacağını ifade etmiştir. Bu açıklama sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanlar içinde geçerli kabul edilebilir. Özellikle sosyal çalışmacıların mesai kavramının esnekliği onlarda ailelerine yeterince zaman ayıramadıkları algısını oluşturabilir.

Bu araştırmada elde edilen bulgulardan yola çıkarak kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticileri, iş stresini düşürmek için çalışanlara destekleyici hizmetler vermenin önemini kavrayabilirler. Bu kapsamda iş-aile çatışması yaşadığı gözlenen çalışanlara psiko-sosyal destek verebilirler. Bunun yanında kuruluşlardaki yöneticiler iş yerindeki stresi yönetirken aile-iş çatışması arasındaki ilişkiyi de göz önüne alabilir, ev ve iş sorumluluklarını aynı anda etkin bir şekilde yerine getirebilmeleri için çalışanlarına eğitim seminerleri verebilirler. Çalışanların her iki alanda yaşadıkları çatışmayı önlemek suretiyle iş doyumları ve mesleki verimlilikleri artırılabilir. Ayrıca yöneticiler çalışanlara yönelik empati duygusunu geliştirebilir, onların ihtiyacını daha iyi kavrayabilirler.

Kaynakça

- AKGÜN, A. ve KEMALOĞLU, A.T. (1991). "Stres yönetimi". *Milli Eğitim Vakfı Dergisi*, 6-21.
- ALALLO, H.A.R. (2018). "İşletmelerde iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş tatminine etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma". Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ALBRECHT, K. (1988). "Gerilim ve yönetici". (Çev.: K. Tosun ve diğ.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları. (Eserin orijinali 1986'da yayımlandı).
- ASLAN, Z. ve CENGİZ, E. (2015). "Akademisyenlerin iş stresi ile iş motivasyonu ilişkisi". *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 6 (12), 25-43.
- AVCI, S. (2018). "İş stresi ve mesleki doyum arasındaki ilişki: sosyal çalışma görevlileri üzerine bir araştırma". Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AYCAN, Z. ve ESKİN, M. (2005). "Relative contributions of childcare, spousal support, and organizational support in reducing work-family conflict for men and women: the case of Turkey". *Sex Roles*, 53 (7-8), 453-471.
- AYDIN, Ş. (2004). "Örgütsel stres yönetimi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 49-74.
- BALTAŞ, Z. ve BALTAŞ, A. (2008). "Stres ve Başa Çıkma Yolları". İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BJÖRKVİST, K., ÖSTERMAN, K. ve HJET-BACK, M. (1994). "Aggression among university employees". *Aggressive Behaviour*, 20, 173-184.
- BRAGGER, J. D., RODRÍGUEZ-SREDNICKİ, O., KUTCHER, E. J., INDOVINO, L. ve ROSNER, E. (2005). "Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers". *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- CAM, E. (2004). "Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.
- CAN, H. (1997). "Organizasyon ve yönetim". (4.Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- CAPLAN, R.D. ve JONES, K.W. (1975). "Effects of work load, role ambiguity, and type a personality on anxiety, depression, and heart rate". *Journal of Applied Psychology*, 60 (6), 713-719.
- CARDENAS, R.A. ve MAJOR, D.A. (2005). "Combining employment and breast feeding: utilizing a work-family conflict framework to understand obstacles and solutions". *Journal of Business and Psychology*, 20 (1), 31-51.
- CHERNİSS, C. (1980). "Staff burnout: job stress in the human services". (1.Baskı). California: SAGE.
- COHEN, S. ve WILLIAMSON, G. (1988). "Perceived stress in a probability sample of the United States". In S. Spacapan ve S. Oskamp, (Ed.), *The Social Psychology of Health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology*, (31-67). California Newbury Park: Sage.
- COLLINS, S. (2007). "Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences". *British Journal of Social Work*, 1-21.
- COOPER, C.L. ve DAVIDSON, M. (1987). "Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments". In R. Kalimo, M.A. El Batawi ve C.L.

- Cooper, (Ed.), *Psycho social Factors at Work and Their Relation to Health* (99-111). Geneva: World Health Organization.
- DAVİS, K. (1982). "İşletmede insan davranışı". (Çev. K. Tosun ve diğ.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları. (Eserin orijinali 1977'de yayımlandı).
- DE SMET, P., SANS, S., DRAMAIX, M., BOULENGUEZ, C., DE BACKER, G., FERRARIO, M., KORNITZER, M. (2005). "Gender and regional differences in perceived job stress across Europe". *The European Journal of Public Health*, 15 (5), 536-545.
- DUXBURY, L., HİGGİNS, C. ve LEE, C. (1994). "Work-family conflict: a comparison by gender, family type, and perceived control". *Journal of Family Issues*, 15 (3), 449-466.
- EFEYOĞLU, İ.E. (2006). "İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma". Yayınlanmamış doktora tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- EFEYOĞLU, İ.E. ve ÖZGEN, H. (2007). "İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- EFEYOĞLU, İ.E. ve ŞANAL, M. (2015). "The effects of work-family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment: a study in Turkish pharmaceutical industry". In B. Christiansen (Ed.), *Handbook of Research on Global Business Opportunities* (213-228). Hershey: IGI Global.
- EKİNCİ, H. ve EKİCİ, S. (2003). "Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama". *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 93-111.
- ERDOĞAN, T., ÜNSAR, A.S. ve SÜT, N. (2009). "Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: bir araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.
- ERGÜN, E. ve YÜKSEL, A. (2019). "İş yaşam çatışmasının çalışanın davranışsal sonuçlarına etkisi ve iş stresinin aracılık rolü". *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 11 (1), 67-90.
- EROĞLU, F. (1998). "Davranış bilimleri". İstanbul: Beta Basım Yayın.
- EROL, Z. (2015). "Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşması ile iş stresi arasındaki ilişki: İstanbul il örneği". Yayınlanmamış doktora tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ERŞAN, E.E., YILDIRIM, G., DOĞAN, O. ve DOĞAN, S. (2013). "Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ile algılanan iş stresi ve aralarındaki ilişkinin incelenmesi". *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.
- ERTEKİN, Y. (1993). "Stres ve yönetim". Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- FIRAT, Z.M. (2018). "Mesleki doyum, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisi". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16 (32), 157-176.
- FRONE, M. R., RUSSELL, M. ve COOPER, M. L. (1992). "Prevalence of work-family conflict: are work and family boundraies asymmetrically permeable?" *Journal of Organizational Behavior*, 13 (7), 723-729.
- GIBSON, F., MCGRATH, A. ve REİD, N. (1989). "Occupational stress in social work". *British Journal of Social Work*, 19 (1), 1-18.

- GİLBOA, S., SHİROM, A. ve FRIED, Y. (2005). "A meta-analysis of stress and performance at work: moderating effects of gender, age, and tenure". *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1,A1-A6.
- GÖK, S. (2009). "Çalışma yaşamının önemli bir sorunu: örgütsel stres". *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27 (2), 429-448.
- GÖKDENİZ, İ. (2005). "Üretim sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları ve mobilyacılık sektöründe bir uygulama". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 173-189.
- GREENHAUS, J.H. ve BEUTELL, N.J. (1985). "Sources of conflict between work and family roles". *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- GREENHAUS, J.H., COLLİNS, K.M. ve SHAW, J.D. (2003). "The relation between work-family balance and quality of life". *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531.
- GÜNBAI, İ. ve TOKEL, A. (2012). "İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyum ve iş stresi düzeylerinin karşılaştırmalı analizi". *ODÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3 (5), 77-95.
- İŞIKHAN, V. (1999). "Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stres faktörleri". *Amme İdaresi Dergisi*, 32 (2), 43-57.
- İŞIKHAN, V. (2018). "Sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma yöntemleri". *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 29 (2), 10-33.
- IWASAKİ, Y., MACKAY, K.J., ve RİSTOCK, J. (2004). "Gender-based analyses of stress among professional managers: an exploratory study". *International Journal of Stress Management*, 11 (1), 56-79.
- JAYARATNE, S. ve CHESS, W.A. (1984). "Job satisfaction, burnout and turnover: a national study". *Social Work*, 29 (5), 448-453.
- KALAYCI, Ş. (2008). "SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri" (3.Baskı). Ankara: Asil Yayınları.
- KARAHAN, A., GÜRPINAR, K. ve ÖZYÜREK, P. (2007). "Hizmet sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları: Afyon il merkezindeki hastanelerde çalışan cerrahi hemşirelerinin stres kaynaklarının belirlenmesi". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 27-44.
- KARAPINAR, P.B., İLSEV, A. ve ERGENELİ, A. (2006). "İş-aile ve aile-iş çatışmasına etki eden demografik değişkenler ve bu çatışmalar arasındaki ilişki". *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 85-108.
- KAYA, M.D. ve KESKİN, G. (2008). "Yöneticilerin yönetsel stres kaynakları ve strese yakınlık düzeyleri: Erzurum'da bir araştırma". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1), 371-388.
- KILIÇ, K.C., EFEOĞLU, İ.E., MİMAROĞLU, H. ve ÖZGEN, H. (2008). "Adana ilindeki özel sağlık merkezlerinde çalışan personelin iş-aile yaşam çatışmasının örgütsel bağlılık, iş doyum ve iş stresine etkisi üzerine bir araştırma". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), 241-254.
- KRONE, C., TABACCHİ, M. ve FARBER, B. (1989). "Manager burnout". *The Cornell HRA Quarterly*, 30 (3), 58-63.
- LİLLY, J.D., DUFFY, J.A. ve VİRİCK, M. (2006). "A gender-sensitive study of McClelland's needs, stress, and turnover intent with work-family conflict". *Women in Management Review*, 21(8),662-680.

- LUSUNG, D. (2018). "Spirituality and work related stress in social workers". Electronic Theses, Projects, and Dissertations. 673. Erişim tarihi: 1 Eylül 2019. Erişim adresi: <http://scholarworks.lib.csusb.edu/etd/673>
- LUTHANS, F. (1992). "Organizational behavior". New York: MCGraw Hill.
- MASLACH, C., SCHAUFELİ, W. ve LEİTER, M. (2001). "Job burnout". *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- MATT, G.E. ve DEAN, A. (1993). "Social support from friends and psychological distress among elderly persons: moderator effects of age". *Journal of Health and Social Behavior*, 34 (3), 187-200.
- NETEMEYER, R.G., BOLES, J.S. ve MCMURRIAN, R. (1996). "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales". *Journal of Applied Psychology*, 80 (4), 400-410.
- NETEMEYER, R.G., BRASHEAR-ALEJANDRO, T. ve BOLES, J.S. (2004). "A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: a retail sales context". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32 (1), 49-60.
- NETEMEYER, R.G., MAXHAM, J.G. ve PULLİG, C. (2005). "Conflicts in the work-family interface: links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase intent". *Journal of Marketing*, 69, 130-143.
- NİCHOLSON, P. (1995). "Gender, power and organization". London: Routledge.
- OKUTAN, M. ve TENGİLİMOĞLU, D. (2002). "İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (3), 15-42.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. ve ÇAKMAK-DORUK, N. (2009). "Organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0 (33), 69-99.
- PARASURAMAN, S. ve SİMMERS, C.A. (2001). "Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study". *Journal of Organizational Behavior*, 22 (5), 551-568.
- PARVEEN, N. (2009). "Investigating occupational stress among married and unmarried working women in hyderabad city". *Bahria Journal of Professional Psychology*, 5, 21-37.
- PİKO, B. ve MİHALKA, M. (2018). "Study of work-family conflict (wfc), burnout and psychosocial health among hungarian educators". *Central European Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 24 (1-2), 83-95.
- PİNES, A. ve KAFRY, D. (1978). "Occupational tedium in the social services". *Social Work*, 23 (6), 499-507.
- RAUSCHENBACH, C., KRUMM, S., THİELGEN, M. ve HERTEL, G. (2013). "Age and work related stress: a review and meta-analysis". *Journal of Managerial Psychology*, 28 (7-8), 781-804.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (2005). "Örgütsel psikoloji". Bursa: Furkan Ofset.
- SOYSAL, A. (2009). "Farklı sektörlerde çalışan işgörenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 333-359.
- TAMTEKİN-AYDIN, O. (2018). "Impact of demographic variables on job stress factors: a study on Turkish employees". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (2), 803-826.

- TEKİNGÜNDÜZ, S., KURTULDU, A. ve ÖKSÜZ, S. (2015). “İş-aile yaşam çatışması, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiler”. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3 (4), 27-42.
- TEPELİ, Y., HEYBELİ, B. ve KAYIHAN, B. (2014). “Muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörlerin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Muğla ili örneği”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (35), 748-762.
- THOMAS, N.G. ve FELDMAN, D. (2013). “Does longer job tenure help or hinder job performance?”. *Journal of Vocational Behavior*, 83 (3), 305-314.
- TUTAR, H. (2000). “Kriz ve stres ortamında yönetim”. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- TÜRKER, Y. ve ÇELİK, K. (2019). “Öğretmenlerde iş ve aile çatışmasının yaşam doyumu üzerindeki etkisinde iş doyumunun aracı rolü”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 34 (1), 242-258.
- TYLER, P.A. ve ELLİSON, R.N. (1994). “Sources of stress and psychological wellbeing in high dependency nursing”. *Journal of Advance Nursing*, 19(3), 469-476.
- UĞUR, A. ve EROL, Z. (2015). “Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları stres faktörlerine yönelik kavramsal bir değerlendirme ve stres yönetimi müdahale programları”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (39), 987-996.
- UM, M.Y. ve HARRİSON, D.F. (1998). “Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: a stress-strain-outcome model and emprical test”. *Social Work Research*, 22 (2),100-115.
- VOYDANOFF, P. (2005). “Consequences of boundary-spanning demands and resources for work-to-family conflict and perceived stres”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4): 491-503.
- WOOTEN, N.R., KİM, H.J. ve FAKUNMOJU, S.B. (2011). “Occupational stress in social work practice”. In J. Langan ve C. Cooper (Ed.), *Handbook of Stress in the Occupations* (71-90). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- YILMAZ, A. ve EKİCİ, S. (2006). “Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 31-58.
- YOLCUOĞLU, İ.G. (2018). “Stres yönetiminde ustalık” (2. Baskı). İstanbul: Nar Yayınevi.