

STRES YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARININ KAMU ÇALIŞANLARININ VERİMLİLİĞİ AÇISINDAN İNCELENMESİ

Osman ŞAHİN

Bilim Uzmanı, South Russian University, Institute of Management, Business and Law, Rostov-Na-Donu, Russian Federation Doktora Öğrencisi, Vergi Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü, Kayseri, Türkiye
ahmetsamilsahin@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-4544-9114>

Alındı: 15.4.2021 Kabul edildi: 29.5.2021 Yayınlandı: .29.06.2021

ÖZET

Stres, her durumda ve olayda yaşanabilmektedir. İnsanoğlunun stresle imtihanı her bireyde farklı durum ve olayla görülebilir. İş ortamında çalışan birey için ayrı bir durum, evde oturan biri için ayrı bir durum stresin kaynağı olabilmektedir. Her birey için farklılık gösteren stres çalışan bireylerde yaşanma ihtimali daha fazla olabilmektedir. Çünkü iş ortamında çalışan birey her an farklı bir durum yaşayabilmektedir. Bu nedenle çalışan bireyler iş yükü ve birçok durumun etkisiyle strese maruz kalabilmektedir. Bu hüküm kamu çalışanları için de geçerli olabilmektedir. Kamu çalışanlarının aşırı iş yükü ve insanlarla iletişim kurarak hizmet sunmak durumunda kalması stresin etkisini artırmaktadır. Her ne kadar bireyler verimli çalışma konusunda çaba harcasalar da stresin etkisiyle verimsizlik oluşabilmektedir. Bu durum kamu çalışanlarının stres yönetimi ile çözülebilir görünmektedir. Çünkü stres kontrol edilebilirse faydalı olabilen bir durumdur. İnsanlar hayatlarının her anında stresle beraber yaşamaktadır. Her yaptığı işte düşük bir seviyede olsa da strese ihtiyaç duymaktadır. Bu durum stresin kontrol edilebildiği durumdur. Ancak stres kontrol edilemezse sorun oluşturabilir. Bu nedenle kamu çalışanları stresle mücadele etmeyi ve stresi kontrol etmeyi öğrenmelidir. Bu araştırmanın konusu, stres yönetimi yaklaşımlarının kamu çalışanlarının verimliliği açısından incelenmesidir.

Anahtar Kelimeler

Stres, Stres Faktörleri, Stres Yönetimi Yaklaşımı, Kamu Çalışanları, Verimlilik.

ABSTRACT

Stress can be experienced in every situation and event. Mankind's stress test can be seen on different occasions and in each individual case. a separate state for individuals working in a business environment can be a source of stress for someone sitting at home in a separate case. stress experienced in working individuals that differ for each individual the possibility may be greater. Because individuals working in a business environment can have a different situation every moment. Therefore, individuals working workload and stress may be exposed to the influence of many cases. These provisions may also apply to public employees. excessive workload of public employees and to provide services to remain the case by communicating with people increases the effects of stress. Although individuals are also efforts to work efficiently despite spending inefficiencies can occur under the influence of stress. This situation seems to be resolved with stress management of public employees. Because stress is a condition that can be controlled it can be beneficial. People are living with stress every moment of their lives. Each did what he needs, though at a low level of stress. In this case, the condition can be controlled stress. However, stress can cause problems not controlled. Therefore, you should learn to control public employees to combat stress and stress. The subject of this research Therefore, you should learn to control public employees to combat stress and stress. The subject of this research Therefore, you should learn to control public employees to combat stress and stress. The subject of this research; Stress Management Efficiency of Public Employees have also been considered in terms of their approach.

Keywords

Stress, Stress Factors, Stress Management Approach, Public Employees, Productivity.



Giriş

Stres, insan hayatı devam ettiği müddetçe var olan bir durum olmaktadır. Stres, çok fazla tanımı bulunan bir kavramdır. Kelime köken olarak Latince' den gelmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1991). Stresin kelime manası: dert, keder, bela, yıkım anlamına gelmektedir. 20. yüzyılda fiziksel ve psikolojik birçok rahatsızlığın sebebi olduğu tespit edilmiştir (Balcioglu, 2005, s.9-12).

Genel anlamda stres olumsuz yönüyle bilinmektedir. Birçok araştırmada konu stresin olumlu yönü ihmal edilmiştir. Bu nedenle stres olumsuz yönü ile anılmaktadır. Bu durum Çince' de farklılık göstermektedir. Çince' de stres kelimesinin karşılığı tehlike ya da fırsat olarak tanımlanmıştır (<http://hastane.beun.edu.tr>, Erişim 30.11.2015). Bunun anlamı, stresin tehlikeli olduğu kadar bir fırsat olarak da değerlendirilmesi gerektiğidir.

Stres, insanlarda her zaman görülebilen bir durumdur. Bir kişi gece uyumadığında veya uykusunu alamadığında stres oluşabilir. Çalışan bireylerde iş ortamından kaynaklı birçok sebep strese neden olabilir.

Strese neden olan şey bir olay olabileceği gibi, olayın başlangıcı veya sonucu da olabilir. İş ortamında stres iki farklı şekilde oluşabilir. Stresin ortaya çıkış sebebi iş ortamıyla ilgili veya örgüt kültüründen kaynaklanıyorsa örgütsel stres oluşmaktadır. Eğer stres birey ile ilgili, kendi iç dünyasından kaynaklanan bir durumdan kaynaklanıyorsa buna da bireysel stres denilmektedir. Bu anlamda stresin kaynağı stresin türünü de belirlemeye yardımcı olmaktadır.

Bu çalışmada kamu sektöründe çalışan bireylerde yaşanan stresin kontrol edilmesi durumunda verimliliğe etkisi incelenmiştir. Stresin etkisi ile verimlilik arasındaki ilişki açıklanmıştır.

1. Stres

Dünyada yaşayan herkes ne yaparsa yapsın yaşamının önemli bir bölümünde kendi sınırlarını bir üst seviye için zorlamaktadır. Nerede çalışırsa çalışsın stres ile karşılaşmaktan kaçamazlar (Ertekin, 1993). Çünkü iş hayatı belirsizliği ve riski içinde barındırmaktadır. Küreselleşme ile birlikte teknolojinin gelişimi, teknolojiye

bağlı olarak iletişimin yaygınlaşması, yaşanan krizler, krizlerle bağlantılı işsizlik, enflasyon, politik istikrarsızlıklar, rekabet ortamının var olması, gibi birçok durum çalışan bireylerin iş ortamında belirsizliği artırmaktadır. Ayrıca çalışanların bireysel durumlarını etkileyen faktörler de bulunmaktadır. Bu durumların sonucunda insanların stresle karşılaşmaları olağan bir hal olmaktadır (Ekinci, 2003, s.93-111).

Stres çok karşılaşılan bir durum olmasına rağmen stresin tanımı net bir şekilde yapılamamaktadır (Norfolk,Çeviren:L.Serdaroğlu,1989). Ancak kavramsal olarak herhangi bir değişkenin insandaki etkisi ve etkinin sonuçları biçiminde tanımlanmıştır (Özmutaf, 2006). Stres kelimesi Latince kökeni “Estrictia” ile Fransızca “Esterece” kelimelerinden türemiştir. İlk olarak mühendislik ve fizik bilimlerinde kullanılmıştır. İlerleyen zamanlarda psikoloji ve tıp bilimlerinde de araştırma konusu yapılmıştır. Sosyal bilimlerde de stres konusu incelenmiştir. Örgütler içerisinde verimlilik kaygısı ile davranışların araştırılması, kaynak kullanımının etkinleştirilmesi gibi birçok nedenden dolayı sosyal bilimler stres konusunu önemsemiştir (Aktaş ve Aktaş, 1992). Stres kelimesi Türkçe’de: zorlama, şiddet, baskı, gerilim kelimeleri ile tanımlanmıştır (Eroğlu, 1998, s.296-297). Stres; ilk olarak Hans Selye tarafından: insan vücudunun herhangi bir değişkene karşı verdiği genel bir tepki olarak tanımlanmıştır (Gümüştekin, ve Öztemiz, 2005, s.271). Stres genel olarak farklı etkenlerin insandaki dengeli değişirecek bir etki yapması biçiminde tanımlanabilir (Eroğlu, 1998, s.296-297). Stresi açıklamaya çalışan bütün tanımlar: stresin iki açıdan etkilendiğini açıklamaktadır. İlk olarak dışarıdan kaynaklı bir etkinin varlığı, diğeri ise insan vücudunun etkiye karşı verdiği tepkidir(Aydın, 2004).

1.1.Stres Faktörleri

Stres, genel olarak birey ile bireyin çevresi arasında gerçekleşen olaylardan dolayı ortaya çıktığı için bireysel ve çevresel faktörler diye iki genel başlık oluşturulabilir. Ancak strese yol açan faktörlerin en genel sınıflandırılması şu şekildedir: kişinin kendisiyle ilgili faktörler bireysel, çevresiyle ilgili faktörler çevresel, işiyle ilgili faktörler de örgütsel faktörlerdir (Aydın, 2004).

1.1.1. Bireysel Stres Faktörleri

Bireylerin kapasiteleri, yetenekleri, kişisel ihtiyaçları ve karakterleri bireysel stres faktörlerinin unsurlarıdır. Bireylerin yetiştirilmesi, eğitimi, aile içindeki ilişkileri, evlilik, boşanma, ölüm, kaza gibi nedenler bireysel stres oluşturan faktörlerden bazılarıdır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s.277).

- Kişilik Özellikleri
- Yaş
- Cinsiyet
- Aile Hayatı
- Engellenme

1.1.2. Örgütsel Stres Faktörleri

Stres çalışma ortamında da insanların karşılaştıkları bir durumdur. Örgütler insanların tarafından oluşturuldukları için insan unsuru bir örgüt için çok önemlidir. İnsan unsurunun önemi insanla ilgili her durumun da örgüt için önemli olmasına yol açmaktadır. Örgütün içerisinde var olan birçok duruk stres kaynağı olabilir.

- En genel stres kaynakları:
- Aşırı iş yükü (Cam, 2004)
- İşin sıkıcı olması (Pehlivan, 2000, s.27)
- Ücret yetersizliği (Eroğlu, 1998, s.315)
- Yükselme olanağı (Küçükaslan, 1994, s.21)
- Çalışma saatlerinin uzun olması (Camkurt, 2007, s.89)
- İş güvencesi
- Çalışma koşulları, (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s.274)
- İş ortamında tehlike unsurunun varlığı durumlarıdır.

Rol Çatışması: Bireyin bir örgüt içerisindeki görevi ile kendi yapısı arasındaki uyumsuzluktur (Erdoğan, 1999).

Rol Belirsizliği: Bireylerin çalıştığı yerde kendi rolü ile ilgili bilgisinin olmamasıdır. Bu durum en çok işe yeni başlayan bireylerde görülmektedir.

İş İle Kişilik Uyumsuzluğu: Bu durumun stres faktörü, bireyin değer yargıları ile örtüşmeyen işi yapmak zorunda olmasıdır. Rol ile kişiliğin çatışmasıdır. Örneğin silah üreten bir mühendisin aslında barışı istemesi çatışma örneğidir (Pehlivan, 2000, s.40).

1.1.3.Çevresel Stres Faktörleri

Bireylerin kendisi haricinde strese neden olan faktörlerin çoğunluğu bireyin çevresinden oluşur. Bireyin çevresi ailesiyle başlayıp arkadaşları, okulu, işi, akrabaları, komşuları, yaşadığı şehri, ülkesi diye de devam etmektedir. Bu sayılan sosyal grupların her biri ayrı bir stres kaynağını oluşturabilir (Ekinci ve Ekici, 2003, 93-111). İnsanlar şehir hayatının getirdiği sıkıntılar sebebiyle de strese maruz kalmaktadır. Günlük yaşamda acelecilik, hızlı kentleşme, hızlı hareket etme ihtiyacı ve kalabalık şehir hayatı kendi başına stres kaynağı olabilmektedir.

2.Stres Yönetimi

Stres, genel olarak zarar veren bir durum olarak bilinmektedir. Ancak insanlara faydalı da olabilen bir durumdur(Warrick, 1981, s.37-41). İnsanlarda ki stres normal aralıklarda kaldığı zaman bireyler için olumlu sonuçların oluşması da sağlanmaktadır. İnsanın yaşam döngüsünü devam ettirebilmesi için belirli oranda strese ihtiyacı vardır. Stres bir motivasyon aracıdır. Stresin kontrol edilmesi için literatürde dört farklı yaklaşım vardır. Bunlar: psikolojik yaklaşım, çevresel yaklaşım, fizyolojik yaklaşım, davranışsal yaklaşımdır.

Fizyolojik yaklaşım: Edmund Jacobson' un geliştirdiği kas gevşetme tekniği en yaygın yöntemlerden bir tanesidir. Stres nedeni ile gerilen kaslar vücudun verdiği sinyaller doğrultusunda bilinçli olarak gevşetilmektedir (Hart, 1990,s.8-15).

Davranışsal Yaklaşım: Zaman yönetimi yapılarak başlanılan yöntemde ilk olarak yapılacak işler listesi oluşturulmaktadır. Örgüt içerisindeki samimi ilişkilerin önemli olduğu yaklaşımda, samimiyet kişileri sorumluluk baskısından kurtarmaktadır. Çatışma çözümü bu açıdan önemlidir. Çünkü stresin daha az olduğu yerlerde çalışma verimi artmaktadır.

Psikolojik Yaklaşım: Bu yaklaşım kişinin iç dünyasında kendisi için düşünce biçiminin nasıl olacağı öğretilmektedir. Kişinin kendi iç dünyasında olumlu düşünmesi, olumlu ruh hali stresi azaltırken, olumsuz ruh hali stresi çoğaltmaktadır. Bireyin algılama biçimini değiştirmek bu açıdan önemlidir.

Çevresel Yaklaşım: Çevre bireylerin iş ve ev gibi ortamları ifade etmektedir. Bu ortamlar işin paylaşılmasını sağlayarak baskıyı azaltmaktadır. Fiziksel şartların iyileştirilmesi, çevresel etkilerin iyiliği bireyin ruh halini de doğrudan etkilemektedir. Hem iş hem de ev ortamları için bu yaklaşım geçerli olmaktadır. Evli bireylerin iş yükünü paylaşmakta eşler arasındaki baskıyı ciddi derecede azaltmaktadır.

3.Araştırmanın Problemi

Araştırma stresin kontrol altına alınması durumunda kamu çalışanlarının verimliliğine etkisini açıklamaktadır.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma nitel bir çalışma olup teorik bir incelemeyi içermektedir. Literatür taraması ve betimleme yöntemine göre hazırlanmıştır. Var olan durum değiştirilmeden olduğu hali ile tasvir edilmektedir.

3.2.Bulgular

Çalışan bir insanın zamanının büyük çoğunluğu iş ortamında geçmektedir. Bu nedenle örgütsel strese daha çok maruz kalmaktadır. Literatürde örgütsel stresle

ilgili bilim adamlarının görüşleri mevcuttur. McGrath (McGrath,1976), Eroğlu (1998), Luthans (Luthans, 1992), Aydın (Aydın,2004) örgütsel stres farklı gruplandırmalara tabi tutmuştur.

Kamu çalışanlarının örgütsel strese maruz kalan çalışanlar arasında yer almaktadır. Kamu çalışanlarının strese maruz kaldığı konulardan biri iletişim eksikliğidir. Bu konu genel bir sorundur. İnsanlar arasında sorunların oluşmasına ve bireylerdeki stres seviyesinin yükselmesine neden olan sorunların başlamasının en temel sebebidir. Kamu çalışanlarının birbirleri ile ilişkilerinde, insanlarla olan ilişkilerinde en çok dikkat edilmesi gerek konulardan biridir. Bu sayede çalışan birey kendi üzerinde oluşacak baskının önüne geçmiş olmaktadır. Çevresel yaklaşımın bu noktada geçerli olduğu anlaşılmaktadır.

Kamu çalışanlarının stres seviyesine artıran nedenler iletişim eksikliği ile sınırlı değildir. İş yükü başka bir stres sebebidir. İş yükünün paylaşımı bu sorunu ortadan kaldırmaktadır. Çevresel yaklaşımın bir başka çözümü stresin önüne geçmiştir. Ayrıca davranışsal yaklaşımın çözüm önerisi de burada geçerli olmuştur. İş tatmini, ücret tatmini(Yamuç, 2014, s.21-40), zaman sorunu gibi durumlar kamu çalışanlarının stresine etki eden diğer konulardandır. Bu konulara psikolojik yaklaşım, davranışsal yaklaşım ile çözümler geliştirilebilmektedir.

Kamu çalışanları kamu sektöründe görev yaptıkları için kamunun örgütsel politikalarından olumsuz etkilenebilmektedir. Genele hitap ederek yapılan kamu politikaları vergi memurları açısından strese neden olduğunda bireyler psikolojik yaklaşım ile stresin baskısını azaltabilmektedirler. Çünkü farklı bir bakış açısı ile konuya yaklaştıklarında stres oluşturan faktör ortadan kalkmış olmaktadır.

Çalışanlar üzerindeki stresin etkisi azaldıkça verimliliğin arttığı görülecektir. Çünkü stres yukarıda açıklanan yaklaşımlar sayesinde kontrol edilebilir seviyeye gelmektedir. Bu sayede çalışanlar stresin olumsuz etkisinden kurtulmanın kolay bir yolunu bulmuş olmaktadır. Stresin kontrol edilebilmesi çalışanların motivasyonunu

da artırıp verimliliğe olumlu katkı yapabilmektedir.

Bireyler stresin kontrol edilebilir olduğunu öğrendiğinde iş tatmini konusunda da olumlu sonuçlar alınabilmektedir. Bu sayede iş tatminin sağlayan birey daha verimli çalışabilme ihtimaline kavuşmaktadır.

SONUÇ

Kamu sektörü iş yükünün fazla olduğu ve çalışanların strese maruz kaldığı bir sektördür. Çalışanların yaşadığı stresi kontrol edebilmesi ile verimli çalışabilirler. Bu nedenle kamu çalışanlarına stres yönetimi konusunda eğitimler verilmelidir. Bu konunun daha sağlıklı çözümü için kamu kurumlarında psikolog istihdamının sağlanması gerekir. Stres yönetimi yaklaşımlarının uygulamalı sonuçlarının çalışanlarca test edilebilmesi stresin kontrol altına alınmasını kolaylaştırabilir. Bu sayede çalışanlar daha mutlu olabilirler. Mutlu çalışanların iş tatmin düzeyi de yükselecek ve dolayısıyla da çalışanların verimliliğinde artış gözlemlenebilecektir.



Not

Yazar tarafından herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

Yazar Hakkında

Adı SOYADI. Osman ŞAHİN Bilim Uzmanı olarak

KAYNAKÇA

- ADAMS, Andrea ve Neil Crawford. (1992). *Bullying at Work, How to Confront and Overcome It*, London: Virago Press.
- AKTAŞ, A. ve AKTAŞ, R. (1992) İş Stresi, Verimlilik Dergisi, Milli Prodüktivite Yayınları, Sayı 2.
- AYDIN, Ş. (2004) Örgütsel Stres Yönetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 3, İzmir.
- BALCIOĞLU, İbrahim, "Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi", *Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi*, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, İstanbul 2005,47,s.09-12
- BALTAŞ, A ve Baltaş, Z (1991) Stres ve Başa çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, 9.Basım, İstanbul.
- CAM, E.(2004), "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar" Uluslar Arası İnsan Bilimleri Dergisi, C. 2, S. 4, Sakarya.
- CAMKURT, M.Z. (2007) "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi", TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 20, Sayı 6.
- EKİNCİ, H, Ekici, S.(2003), Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları Ve Bir Uygulama, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt XXII, Sayı 2, 2003, s. 93-111
- EKİNCİ, H., S. EKİCİ (2003). "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma". C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi . Cilt 27, No 11.
- EROĞLU, F.(1998), Davranış Bilimleri, İstanbul,
- ERTEKİN, Yücel. Stres ve Yönetim, Ankara: TODAİE, 1993
- GÜMÜŞTEKİN G.E.ve Öztemiz, A.B.(2005) "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi", Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Enstitü Dergisi, Cilt 14, Sayı:1
- HART, K. E. (1990). Introducing Stress and Stress Management to Managers. *Journal of Managerial Psychology*, 5(2), 9-16.

- KÖKNEL Özcan, *Zorlanan İnsan*, Altın Kitapları, İstanbul 1987
- KÖKNEL, Ö.(1988), *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi
- KÖKNEL Özcan: *Stres ve Hastalıklar*, Gri Ajans, İstanbul 1990
- KÜÇÜKASLAN, A. (1994) "İstanbul Telefon Başmüdürlüğünde Çalışan Telefon Operatörlerinin Stres- İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, M.Ü. S.B.E. , İstanbul.
- LUTHANS, F. (1992). *Organizational Behaviour*. McGraw Hill Inc.,Six Edition New York
- MCGRATH, J. E. (1976). *Stress and behavior in organizations*. MD Dunnette, ed. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand cnally College Publishing Company, Chicago, 1351-1395.
- ÖZMUTAF, N.M. (2006) "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. E.Ü. Su Ürünleri Dergisi. Cilt 23, Sayı 1–2
- SUNMAZ, F. , "Örgütsel Stres ve Basa Çıkma Yöntemleri Sakarya İl Örneği", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi S.B.E.)
- TEZCAN, M. (2008), "Stres ve Stresle Mücadele", Kayseri Emniyet Müdürlüğü Rehberlik Danışma Büro Amirliği Yayını, Sayı 1
- WARRICK, D. D. (1981). *Managing the Stress of Organizational Development*. *Training and Development Journal*, 35(4), 36-41.
- YAMUÇ V. A., *Kadın Ve Erkek Çalışanların Stresle Baş Etme Sürecinde Yönetimden Beklentilerine İlişkin Nitel Bir Araştırma*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Nisan 2014, 9(1), 21- 40