



BURSA İLİ ÖZEL EĞİTİM MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN UZMANLARIN İŞ STRESİ VE İŞ DOYUMLARI*

JOB STRESS AND JOB SATISFACTION LEVELS OF THE EXPERTS WORKING IN SPECIAL EDUCATION CENTERS IN BURSA

Ayşe BAYINDIR KOÇAK**

Rıza GÖKLER***

Öz

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de artan sanayileşme ve teknolojik gelişmeler ile birlikte iş stresi ve azalan iş doyumunu çalışanların iş hayatında yaşadığı önemli bir sorun haline gelmiştir. Tüm sektörlerde olduğu gibi özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde de yüksek iş stresinin ve azalan iş doyumunun, hizmeti sunan profesyonelleri buna bağlı olarak da hizmetin sunum kalitesini olumsuz olarak etkileyeceği düşünülmektedir.

Bu çalışma, özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde engellilere hizmet veren uzman profesyonellerin iş stresi ve doyum düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma Bursa ilinde 10 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 Uzmanıdır. Araştırmada; erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha düşük düzeylerde iş doyumunu yaşadığı, eğitim düzeyi ön lisans ve lise mezunu olan katılımcıların genel doyum düzeylerinin lisans ve lisansüstü olan katılımcılara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, fizyoterapist ve öğretmenlerin çocuk gelişim eğitimlerine göre daha yüksek düzeyde stres yaşadıkları tespit edilmiştir. İş stresi ile iş doyumunu arasında anlamlı ve negatif yönde ilişki bulunmuştur.

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

Abstract

As in the world and in our country, increasing industrialization and technological developments as well as work stress and decreased job satisfaction have become an important problem that employees have experienced in their career. As is the case in all sectors, it is thought that high work stress and decreased job satisfaction in professional training and rehabilitation centers will affect the professionals, who provide the service, therefore the quality of the service in a negative way.

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 10 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. Social service experts, psychologists, physiotherapists, and teachers suffer from higher level of stress than child development experts. There is an negative and significant corelation between the stress and job satisfaction.

Keywords: Work Stress, Job Satisfaction, Special Education, Social Service.

1.Giriş

İnsan ve insan yaşamı pek çok farklılıkları beraberinde taşır. Her insan gerek fiziksel özellikleri, gerek bireysel özellikleri ve gerekse yaşam tercihleri ile birbirinden farklıdır. 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 toplumla uyum sağlayabilmek için yardıma gereksinim duyarlar. Bu bireyler ruhsal olarak, bilişsel olarak, fiziksel olarak, kimi zaman

* Bu makale Ayşe BAYINDIR KOÇAK'ın Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü tarafından kabul edilen "Bursa ili özel eğitim merkezlerinde görev yapan uzmanların iş stresi ve iş doyumlarının incelenmesi" adlı yayımlanmamış yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Sosyal Hizmet Bilim Uzmanı

*** Doç. Dr. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü (Tez Danışmanı)



algılamada ve kimi zamanda konuşmada farklılıklar gösterirler. Özel gereksinimli, engelli gibi farklı kavramlarla anılan 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 (Who 2015). Bu verilere göre engelli nüfus için verilen hizmetin çok büyük önem arz ettiği açıktır.

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 özel eğitim hizmeti sunulmaktadır.

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 (Demirel, 2005: 63). 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 (Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği, 2006).

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 (Akt. Cavkaytar ve Diken, 2005: 9).

Rehabilitasyon kavramını ise Giresunlu ve Akıncı (2005) "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 psikososyal hizmetler bütünü" olarak tanımlarlar. 2005 yılında yürürlüğe giren engelliler kanununun 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 (Giresunlu ve Akıncı 2005: 196-197). 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. 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. Özü Olan Bireylerin Eğitim Yasası (IDEA) kapsamında özel gereksinimli çocuklar; "otizm, sağırılık, sağırılık- 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 (Dupper'den aktaran Özkan ve Çifci, 2013: 88-90).

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 tanınması, 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 hakkında oldukça geniş sayılacak bir açıklama yapılmıştır (ASP DESÖP, 2013).

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 tanımlayabiliriz. Birçok farklı engelli grubu bu hizmet açısından 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 (Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetmeliği, 2011). Aşağıda özel eğitim merkezlerinde görev alan personellerle ilgili görev tanımları yer almaktadır.

Özel eğitim öğretmeni (zihin, işitme, görme engelliler öğretmenleri): Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (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 tanımlamıştır.

Dil ve Konuşma Terapisti/ Patoloğu: 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 (T.C. Resmi Gazete, 2011).

Sınıf Öğretmeni: “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 (ASP DESÖP, 2013).

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 (T.C. Resmi Gazete, 2001).

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 (T.C. Resmi Gazete, sayı: 2011).

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.

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 bölümü 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 (Zastrow, 2015: 9).

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 (1) bendinde, “1) 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 (T.C. Resmi Gazete, 2001).

İş-Uğraşı Terapisti: Nisan 2011 tarih ve 6225 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde 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, özürüllüğü önlemek ve çevreyi düzenleyerek katılımı artırmak için gerekli iş ve uğraşı terapisi yöntemlerini uygulayan sağlık meslek mensubu” olarak tanımlamıştır (T.C. Resmi Gazete, 2011).

Odyolog: Odyoloji alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokullardan mezun veya diğer lisans eğitimleri üzerine odyoloji yüksek lisansı veya doktora 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 (T.C. Resmi Gazete, 2011).

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. Duyan ve Çalık (2010) İnsan Haklarının Karşılansında 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” demektedirler. Ayrıca “fazla iş yükünün müracaatçılar için düşük hizmet kalitesine ve sosyal hizmet uzmanları için strese ve tükenmeye neden olabileceğini” belirtmektedirler. 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 sağlanması, müracaatçılara sunulan hizmet kalitesini artırması, karşılanmayan gereksinimlerin vurgulanması” gerektiği belirtilmektedir (Duyan ve Çalık 2010: 15). Tüm sektörlerde olduğu gibi özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde de iş stresinin hizmetin sunum kalitesini ve hizmeti sunan profesyonellerin iş doyum düzeylerini olumsuz etkileyebilmektedir.

Artan sanayileşme ve teknolojik gelişmeler ile birlikte geçmişten günümüze tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de iş stresi ve iş doyumunu 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 gerçekleştirilebileceği düşünülmektedir. Bunun için merkezlerin fiziki ve sosyal kalitesinin yanında, hizmet veren profesyonellerin iş stres ve doyum düzeylerinin makul sınırlar içerisinde olması öngörülmektedir. 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 yaşanan doyumsuzluk duygusu profesyonellerin özel yaşamında yakın çevresine, hizmet verdiği engelli birey ve iş arkadaşlarına olumsuz davranış ve tutum olarak yansiyabilir. Özel özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinde çalışan uzmanların çalışma koşulları ve çalıştıkları riskli grupların özellikleri, hizmet verilen grupların sayıca fazla olması gibi nedenlerle iş doyumları ve çalışma yaşamlarında yaşadıkları iş stresi incelenmesi gereken konular arasında olduğu düşünülmektedir. Duyan (2012), "sosyal hizmet, insanların karşılaştığı karmaşık durumların açığa kavuşturulması, belirsizliğin, stresin, çıkar çatışmalarının, risklerin azaltılması ya da ortadan kaldırılması için çaba harcar" demektedir (Duyan, 2012: 27). Özel 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 doyumunu gösterilmektedir. Hizmet veren profesyonellerin olumsuz iş doyumunu ve iş stresi öncelikle bu profesyonellerin kendi ruhsal yapılarını sonrasında ise sundukları hizmetin niteliğini ve niceliğini de etkileyecektir.

Her ne kadar iş doyumunu 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 (Keser, 2006: 65). Çoğu akademisyen ve araştırmacı, iş doyumunu 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 doyumunu olarak çevrilmesinin anlamı daraltan yanlış bir ifade olduğu belirtilmektedir (Keser, 2006: 65). Doğrusunun işe dair tüm konuların çalışanda doyum oluşturması anlamında çalışan doyumunu olması gerektiğine dair endişesine rağmen, bu çalışmada iş doyumunu ya da tatmini olarak kullanılan kavram, en geniş anlamı ile çalışan doyumunu kavramına karşılık kullanılmaktadır. Literatürde sıklıkla rastlanan iş doyumunu tanımları şu şekildedir: iş doyumunu, işe veya işe dair konulara karşı duyulan olumlu duygunun derecesi olarak tanımlanabilir (Adams ve Bond, 2000: 538). Green (2000)'e göre, yazında en çok kullanılan iş doyumunu tanımlarını Hoppock, Locke ve Vroom yapmıştır. Hoppock, "çalışanın gerçekten işimde tatmin oluyorum demesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların karışımını" iş doyumunu 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 (Akt. Başaran, 2003: 8).

İş stresi için bilim insanları tarafından birçok tanım ve tartışma olmasına rağmen en kabul gören ve yazında en çok kullanılan tanımı Baron ve Greenberg 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 (Ferhanoğlu, 2009: 7). 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 (Cam, 2004: 2). Işıkhan (2004) ise, "çalışan ve iş çevresi arasındaki uyumsuz, hoş olmayan ilişkiler" olarak ifade etmiştir (Işıkhan, 2004: 73).

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 (Ferhanoğlu, 2009: 7-33).

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 (Sabuncuoğlu, 1996: 145-148). Ayrıca 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 olduğu belirtilmektedir (Erdoğan, 1996: 288). Özbay (2007), bireylerde stres yaratan faktörlerin her ne kadar kendilerini, özel ve sosyal yaşamlarını etkilese de iş yaşamlarını da doğrudan etkilediği, çalışan tarafından yaşanan stresin iş doyumunu ve motivasyonunu azalttığı, çalışanın performansını düşürdüğü, sorumluluklarını yerine getirmesinin güçleştiği, çalışanın işe devamsızlığının ve yabancılaşmasının arttığı belirtilmektedir (Akt. Arız, 2010: 58). Bu



durumda örgütte ekonomik kayıplar yaşanmasını, iş kazalarını, hastalıkları artırarak sağlık giderlerinin çoğaldığını, zorlukla yetişen insan gücü kayıplarının örgüte zarar verdiğini görülmektedir.

Bu araştırmanın ana amacı Özel Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan profesyonellerin İş doyumunu ve iş stresi arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu ana amaç çerçevesinde araştırma, iş doyumunun profesyonellerin cinsiyete, medeni duruma, yaşa, eğitime, mesleklerine aynı zamanda iş stresinin de profesyonellerin eğitimlerine, mesleklerine ve yaşlarına farklılaşp farklılaşmadığını da ortaya koymayı amaçlamaktadır.

2.MATERYAL VE YÖNTEM

2.1.Araştırmanın Modeli

Bu araştırma "Genel Tarama Modeli "ne 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 örnekleme var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımları olup, bu modellerde araştırmaya konu olan kişi, olay ya da nesnelere kendi koşulları içinde olduğu gibi tanımlamaya çalışır. 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" (Karasar, 2012: 77). Bu kapsamda, özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde hizmet veren profesyonellerin iş stresleri ve iş doyumunu arasındaki ilişki araştırılmıştır.

2.2.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, nesnelere ya da durumlardan oluşturulabilir. Bu durumda örneklem için belirlenen ölçütü karşılayan birimler örnekleme alınır" (Büyüköztürk, Kılıç ve Akgün, 2016: 84-85).

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-ugraşı 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.

2.3.Veri Toplama Araçları

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

İş Stresi Ölçeği:

Çalışmada kullanılan İş Stresi Ölçeği 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 tarafından Türkçe'ye uyarlanarak güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin uyarlama çalışmasında uzman grubundan yararlanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği 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. 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 (Aktaş, 2001: 33-34).



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 Lofquist (1967) tarafından çalışanların içsel, dışsal ve genel doyum düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilen ölçek, Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış ve Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,77 olarak bulunmuştur.

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 güvenilirlik katsayısı 0.87 olarak bulunmuştur (Özdayı'dan Akt. Kayapınar, 2007: 81).

3.BULGULAR

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

Tablo 1. Çalışma grubunun özellikleri

		n	%
Cinsiyet	Kadın	95	63,3
	Erkek	55	36,7
Yaş	20-30	83	55,3
	31-40	53	35,3
	41 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.

3.2.İş Doyumunun Cinsiyet, Medeni durum, Yaş, Eğitim ve Mesleğe göre farklılaşmasına ilişkin Bulgular

Tablo 2. 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			

Özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş doyumunu alt boyutları olan içsel, dışsal ve genel doyum boyutunun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan bağımsız örnekleme 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 özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kadın uzman profesyonellerin erkek uzman profesyonellere göre daha yüksek düzeylerde iş doyumunu yaşadığı görülmektedir.

Tablo 3. 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			

Özel Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan uzman profesyonellerin iş doyumunu alt boyutları olan içsel, dışsal ve genel doyum boyutunun medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örnekleme 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 özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan evli ve bekâr uzman profesyoneller arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 4. 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 doyumunu 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.

Uzman profesyonellerin iş doyumunu ile eğitim seviyeleri arasında 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 aşağıdaki Tablo 5’de verildiği gibidir.

Tablo 5. İş doyumunun eğitim düzeylerine göre farklılaşması

Boyutlar	Eğitim	n	\bar{X}	s.s	s.d	F	P	Posthoc
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			

*p < 0.05

Farklı dört eğitim düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş doyumunu alt boyutlarına ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklem tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Eğitim düzeyinde uzman profesyonellerin iş doyumunu 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 doyumunu ölçeceği 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.

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

Tablo 6. 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			

*p < 0.05

Farklı beş meslekte olan uzman profesyonellerin iş doyumunu alt boyutlarına ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklem tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre uzman profesyonellerin iş doyum 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.

3.3. İş Stresinin Eğitim, İş ve Mesleğe göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Tablo 7. 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			

*p < 0.05



Farklı dört eğitim düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş streslerine ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklem tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Özel 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 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.

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 8'de verildiği gibidir.

Tablo 8. 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				

* $p < 0.05$

Farklı beş meslekte olan uzman profesyonellerin iş stresine ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklem 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.

Tablo 9. 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			

* $p < 0.05$

Farklı üç yaş düzeyinde olan uzman profesyonellerin iş streslerine ilişkin farklılık olup olmadığını incelemek için örneklem tek yönlü varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Özel 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 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.

3.4. İş stresi ve İş Doyumunu Arasındaki İlişkiye Dair Bulgular

Tablo 10. İş stresi ve iş doyumunu 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 düzeyde bir korelasyon 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 doyumunu alt boyutları hem kendi arasında hem de stres puanlarına göre ilişki olduğu tespit edilmiştir. Stres puanları ile iş doyumunu negatif yönde ilişkili iken iş doyumunu 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 doyumunu düzeyinin bir o kadar yüksek olacağı görülmektedir. Çalışmada iş doyumunu en çok etkileyen değişkenin stres puanı olduğu görülmektedir.

4.TARTIŞMA

4.1.İş doyumuna ilişkin bulguların tartışılması

Elde edilen sonuçlara göre içsel doyum boyutunda özel 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 doyumunu 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 (Keleş, 2006: 8).

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 (Darmody ve Smyth, 2010: 40). 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 (Altan, 2015: 69). Toprak (2007), 397 ilköğretim okulu sınıf ve özel sınıf öğretmenin iş doyum düzeylerinin karşılaştırılması ile ilgili yaptığı araştırmasında kadın öğretmenlerin iş doyum seviyelerinin erkek öğretmenlerden daha yüksek olduğunu saptamıştır (Toprak, 2007: 129). Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, kadın öğretmenlerin iş doyum seviyelerinin erkek öğretmenlerden daha yüksek olduğunu saptamıştır (Kumaş, 2008: 66). Keleş (2006) ise, İş Tatminin Örgütsel Bağlılıkla İlişisini incelediği araştırmasında; kadın ve erkeklerin örgütte farklı değer ve beklentiler içinde olduklarını, toplumsallaşmadaki farklılıklar nedeniyle kadınların işe yönelik, erkeklerin başarıya yönelik



algıladıklarını, 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 işe bağlılıklarının farklı olduğunu ayrıca konu ile ilgili yapılan çalışmaların, kadınların iş yerlerinde erkek meslektaşlarına göre daha fazla doyum hissi duyduklarını belirtmektedir (Keleş, 2006: 33).

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

Çivilidağ (2003) Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin iş doyumunu, 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, erkek bireylerin iş doyumunu kadın bireylere göre yüksek bulmuşlardır (Çivilidağ, 2003: 53; Kağan, 2005: 64). 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 (Akkuş, 2010: 59).

Çalışmamızda kadın uzman profesyonellerin erkek uzman profesyonellere göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcılarını cinsiyet dağılımları incelendiğinde erkek uzman profesyonellerin kadın uzman profesyonellere oranla sayıca 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 görmedikleri için farklılaştığı söylenebilir.

Bulgulardan elde edilen bir diğer sonuca göre katılımcıların mesleklerinin iş doyumunu 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. 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 (Altan (2015: 77). Sönmezer (2007)'in Milli Eğitim Bakanlığı'ndan emeklilik veya istifa nedeniyle özel eğitim kurumlarında çalışan 1029 öğretmen ile yaptığı çalışmada, öğretmenlerin iş tatmin düzeyleri ile branşları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Sönmezer, 2007: 192). 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 bulunamamıştır (Kağan, 2005: 69).

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile iş doyumunu 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 doyumunu 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 doyum 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 (Toprak, 2007: 141). Abacı (2004), Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı rehabilitasyon merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu 268 personelin iş doyumunu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeylerini incelediği araştırmasında, eğitim değişkeni açısından üniversite mezunu personelin lise ve ilköğretim mezunu personele göre daha düşük iş doyumunu yaşadığını belirtmiştir (Abacı, 2004: 132).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Kumaş, 2008: 75). Durak (2009), Anadolu ve genel liselerde çalışan 267 öğretmenin iş doyum ve sosyal destek düzeyleri ile ilgili yaptığı çalışmada, eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Durak, 2009: 44). Uğur (2015), Özel Eğitim Kurumlarında çalışan 254 öğretmen ve sınıf öğretmenin mesleki doyum düzeyleri ile ilgili çalışmada eğitim düzeyi ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Uğur 2015: 41).



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 düşünülmektedir açıklanabilir.

4.2. İş stresine ilişkin bulguların tartışılması

Katılımcıların mesleklerine göre iş stresinin farklılaşmasına ilişkin 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 doyumunu 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 doyumunu, 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 (Çivilidağ, 2003: 81). Ancak Anadolu Lisesinde İngilizce branşında görev yapan öğretmenlerin Özel Liselerde aynı branşta öğretmen olarak görev yapan katılımcılara oranla daha fazla stres yaşadıklarını belirtmektedir. Yaptıkları araştırmalarda Arız (2010), Özkaya, Yakın ve Ekinci (2008), kişilerin demografik özelliklerinin (mesleklerinin) iş stres düzeyi üzerinde etkili olmadığını göstermiştir (Arız, 2010: 109; Özkaya, Yakın ve Ekinci, 2008: 171). 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. 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 (Kumaş, 2008: 101). Araştırmamızda çıkan sonuca göre; öğretmen, fizyoterapist, psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarının özel özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde daha fazla iş yükü, sorumluluk, baskı ve işlerini yapmada daha fazla müdahaleye ve engellenmeye maruz kaldıkları şeklinde yorumlanabilir.

4.3. Stres Puanları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bulguların Tartışılması

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 korelasyon 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 doyumunu 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 Doyumuna Üzerine Etkisi" ile ilgili Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada akademik ve idari personelin buldukları bölümler açısından stres faktörünün derecesi, iş doyumunu etkilediğini saptamışlardır (Özkaya, Yakın ve Ekinci, 2008: 177). Yapraklı ve Yılmaz (2007)'de 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 (Yapraklı ve Yılmaz, 2007: 179).

Kumaş (2008), 397 öğretmenin iş doyum düzeyleri ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, iş doyumunu ile stresin birbirini doğrudan etkilediğini ve stres arttığında iş doyumunun azaldığı, iş doyumunu arttırdığında ise stresin azaldığını belirtmiştir (Kumaş 2008: 112). Ekinci (2006), İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre 205 öğretmen ile iş doyumunu ve iş stresine yönelik yaptığı araştırmasında iş stresi ile iş doyumunu arasında olumsuz yönde güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır (Ekinci, 2006: 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; iş doyumunu arttırdığında ise stresin azaldığını belirtmiştir (Darmody ve Smyth, 2010: 40). 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 doyumunu düzeyinin bir o kadar yüksek olacağı görülmektedir.

5.ÖNERİLER

Sosyal hizmet, insanların sorunlarına "çevresi içinde birey" kavramı ile yaklaşır. Sosyal hizmet uzmanları, bireyin kendisinden veya 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 ihtiyaçlarını iş aracılığıyla gidermesi; 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 gerçekleştirilebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. İş hayatında yaşanan stres ve doyumumsuzluk 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 engelli 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 aksamaması 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 oluşturulmalı 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.

KAYNAKÇA

- Abacı, Z. Kemal (2004). *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*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Adams, Ann and BOND, Senga (2000). Hospital Nurses Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics. *Journal of Advanced Nursing*. V. 32 (3), p. 536-543.
- 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_verimliliğinin_arastirilmesi_projesi.pdf. Erişim Tarihi: 21 Ocak 2016.
- Akkuş, Okay (2010). *Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Görevli Rehber Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Aktaş, A. Mavili (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi: SBF Dergisi*, C. 56, S.4, s. 33-34.
- Altan, İrem (2015). *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Eğitim Personelinde İş Doyumunun Genel Ruh Sağlığı Düzeyine Etkisinin Branş Çerçevesinde Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Anız, Tuğba (2010). *İş Tatmini ile Stres Düzeyleri İlişkisi. Ankara Gölbaşı Hasvak Devlet Hastanesi ve Kalecik Devlet Hastaneleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Başaran, Hüseyin (2003). *Çalışanların İş Tatminine Yol Açan Faktörler ve İş Tatmininin Sonuçlarına İlişkin Olarak K.K.K Kara Havacılık Sınıfında Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. T.C. Resmi Gazete, sayı: 279162, 6 Nisan 2011, Erişim Tarihi: 13 Aralık 2015.
- Büyükköztürk, Şener; Kılıç Çakmak, Ebru; Akgün Ö. Erkan; Karadeniz, Şirin ve Demirel, Funda (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cam, Erdem (2004). Çalışma Yaşamında Stres Ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Issn: 1303-5134, s. 3.
- Cavkaytar, Atilla ve Diken, H. İbrahim (2005). *Özel Eğitime Giriş*. Ankara: Kök Yayıncılık.
- Çivilidağ, Aydın (2003). *Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İş Tatmini, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Analiz*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çocuk Gelişim ve Uzmanları Derneği. <http://www.cgeder.com/gorev.html>. Erişim Tarihi: 02 Şubat 2016.
- Darmody, Merike and SMYTH, Emer (2010). *Job Satisfaction and Occupational Stress Among Primary School Teachers and School Principals in Ireland*. A Report Compiled by the ESRI on Behalf of The Teaching Council.



- Demirel, Süleyman (2005). Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetlerinde Aile Eğitiminin Önemi. *Ufuk Ötesi Bilim Dergisi*. C. 5, S. 2, s. 63-67.
- Durak, Suat (2009). *Anadolu ve Genel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duyan, Veli (2012). *Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi.
- Duyan, Veli ve Çalık, Esra (2010). *İnsan Haklarının Karşılmasında Sosyal Hizmet Uygulaması Standartları*. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.
- Erdoğan, İlhan (1996). *İşletmelerde Yönetimde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Ekinci, Yusuf (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Sosyal Beceri Düzeylerine Göre Öğretmenlerin İş Doyumu ve İş Stresinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erden, Güney (2015). *Devlet Okullarında ve Özel Okullarda Çalışan Öğretmenlerin Stres Düzeyleri ile Stresin Faktörleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ferhanoğlu, Süheyla (2009). *İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Giresunlu, Gökçe ve Vural, Akın (2005). *Engellinin El Kitabı*. İstanbul: Destek Yayınları.
- Işıkhani, Vedat (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Kağan, Mücahit (2005). *Devlet Ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının İncelenmesi (Ankara İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karasar, Niyazi (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kayapınar, İbrahim (2007). *Yöneticilerin Çalışanlar Tarafından Algılanan Yönetim ve Liderlik Anlayışlarının Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş Çelik, H. Necla (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser, Aşkın (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınevi.
- Kumaş, Volkan (2008). *Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri ile Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- MEB T.C. Millî Eğitim Bakanlığı (2014/15). Millî Eğitim İstatistikleri, http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2016_03/18024009_meb_istatistikleri_organ_egitim_2015_2016.pdf. Erişim Tarihi: 17 Aralık 2015.
- MEB T.C. Millî Eğitim Bakanlığı (2016/17). Millî Eğitim İstatistikleri, http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_03/31152628_meb_istatistikleri_organ_egitim_2016_2017_1.pdf
- Millî Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, sayı: 24376, 17 Nisan 2001, Erişim Tarihi: 16 Aralık 2015.
- Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği. *T.C. Resmi Gazete*, sayı: 261843, 1 Mayıs 2006, Erişim Tarihi: 17 Aralık 2015.
- Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetmeliği. *T.C. Resmi Gazete*, sayı: 27807, 6 Ocak 2011, Erişim Tarihi: 13 Aralık 2015.
- Özkan, Yasemin ve ÇİFCİ, Elif (2013). *Okul Sosyal Hizmeti Etkin Uygulamalar İçin Beceri Ve Müdahaleler*. İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A.Ş.
- Özkaya, M. Onay; Yakın, Volkan ve Ekinci, Tuğba (2008). "Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. C.15, S.1, s.163.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek (1996). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sönmezer, G. Mehmet (2007). *Millî Eğitim Bakanlığı'nda Çalışan Öğretmenler ile Millî Eğitim Bakanlığı'ndan Emeklilik veya İstifa Nedeniyle Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması Analizi*. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Toprak, Durak (2007). *İlköğretim Okulu Sınıf ve Özel Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uğur, Ayşe (2015). *Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenler ile Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Doyum Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Giresun: Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Who. Dünya Sağlık Örgütü 2011 Dünya Engellilik Raporu. (2011). <http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/Dunya%20Engellilik%20Raporu%20Yoneticisi%20Zeti.pdf>. Erişim Tarihi: 9 Aralık 2015.
- Yapraklı, Şükrü ve Yılmaz, M. Kemal (2007). *Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum'da İlaç Müessesileri Üzerinde Bir Saha Araştırması*. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. C. 21, S.1, s.179.
- Zastrow, Charles (2015). *Sosyal Hizmet Giriş*. Ankara: Nika Yayınevi-2.