

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ DERSİ

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ

DOÇ.DR.EDA PURUTÇUOĞLU

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- Stres, Lazarus (1993) tarafından biyolojik, sosyal ya da psikoojik bir sistem üzerindeki dışsal bir yük veya talep şeklinde tanımlanmaktadır.
- İş yerindeki stres, bireysel etkilerinin yanısıra sunulan hizmetin kalitesini, performansı, işe bağlılığı ve iş tatminini etkilemektedir.
- Sosyal hizmetin diğer meslekler içinde en stresi meslek olma nedenleri;
  - şiddetin yaptıkları işin bir parçası olması
  - iş yükü
  - değer görmeme
  - duygusal emek (Yürür, 2011)

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- Tükenmişlik: Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak tanımlanmakla birlikte zaman içinde tanımlar geliştirilmiş bir kavramdır. Üç boyutu vardır:
  - duygusal tükenme
  - duyarsızlaşma
  - kişisel başarının azalması

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- Sosyal hizmet mesleğinin tükenmişlik riskinin yüksek olma nedenleri:
  - hizmeti alan ile veren arasındaki ilişkinin yoğunluğu,
  - karmaşık sosyal durumlar,
  - değerleme kriterlerinin belirsiz olması,
  - çok fazla rol çatışması,
  - kaynak yetersizliği (Yürür, 2011; Ardıç ve Polatçı, 2008)

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- İş tatmini: Çalışan ve örgüt açısından farklı boyutlarda her zaman önem taşımaktadır.

Genel olarak; “çalışanların işlerindeki rolüne karşı duygusal tepkileri” şeklinde tanımlanmaktadır.

Sosyal hizmet mesleği açısından değerlendirildiğinde; özellikle toplum için değer yaratıyor olmak ve insan hayatına katkıda bulunuyor olmak en önemli iş özellikleridir.

Sosyal çalışmacılar eğer işleriyle ilgili karar verme serbestliğine sahipse ve bürokrasi baskısı yaşamıyorsa en yüksek tatmini yaşamaktadır (Yürür, 2011; Bayrak Kök, 2006)

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- İşten Ayrılma Niyeti: Sosyal hizmet mesleğinin diğer mesleklere göre daha fazla stresli ve zorlu iş koşulları tükenmişliğe iten en önemli sebeplerin başında gelmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik yaşayan çalışanların işten ayrılma ya da devamsızlık yapma olasılıkları daha yüksektir.

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- Sosyal çalışmacıların işten ayrılma nedenleri değerlendirildiğinde;
  - insana kaynakları uygulamalarının eksikliği,
  - çalışma arkadaşlarıyla ilişkisi,
  - duygusal tükenme,
  - ücreti yeterli bulmama,
  - sosyal destek yetersizliği,
  - rol belirsizliği, rol çatışması

# SOSYAL HİZMETLERDE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ AÇISINDAN ÇALIŞMA KONULARI

- Sosyal hizmet alanında yapılan örgütsel davranış çalışmalarında temelde ele alınan bu konular dışında örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, örgüt kültürü ve devamsızlık konularının da incelendiği görülmüştür (Yürür, 2011)



- Sosyal çalışmacıların işe ilişkin yaşadıkları sıkıntılıarın özömlenmesi ya da giderilmesi için yöneticilerin bilgi ve yardım desteği göstermesi beklenmektedir. Bu kapsamda yöneticiler;
  - örgütsel ortamı řekillendirmeli, örgüt költürünü deęiřtirmeli
  - rekabeti deęil iřbirlięi ve desteęi ön plana çıkaracak politikalara ve uygulamalara yer vermeli,
  - ücret, kariyer gibi örgütsel destek ve olanaklar saęlamalı,
  - merkezileşmeyi önlemeli; çalışanları bağımsız hareket etmesi konusunda cesaretlendirmeli,
  - rol çatışmasını ve rol belirsizliklerini önlemeli.

# KAYNAKLAR

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. 2008. Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10(2): 69-96
- Bayrak Kök, S. 2006. İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (Nisan 1): 291-317
- Yürür, Ş. 2011. Sosyal Hizmet Kurumlarında Örgütsel Davranış. *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim*, (Ed. Muammer Sarıkaya), Nobel Yayınları