

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇALIŞMA HAYATINDA
STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARI**
(Yüksek Lisans Tezi)

Hatice İLTER

İSTANBUL, 2014

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇALIŞMA HAYATINDA
STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARI**
(Yüksek Lisans Tezi)

Hazırlayan

Hatice İLTER

Öğrenci No:
1107461151

Danışman:

Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2014

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “ÇALIŞMA HAYATINDA STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARI” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığı, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. / / 2014

(İmza)

Aday : **HATİCE İLTER**,




T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

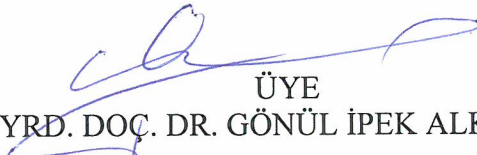
24.03.2014

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 1107461151 numaralı *Hatice İLTER*'in "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Çalışma Hayatında Stres ve Sağlık Çalışanları*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 18.03.2014 tarih ve 2014/07 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (5...) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
PROF. DR. MEHMET FİKRET GEZGİN


ÜYE
YRD.DOÇ.DR.ŞEFİKA DEMİRKAN


ÜYE
YRD. DOÇ. DR. GÖNÜL İPEK ALKAN

Adı ve Soyadı : Hatice İLTER
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans/2014
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı
Anahtar Kelimeler : Stres, Stres Nedenleri, Stres Sonuçları, Optimum Stres,
Stres Yönetimi, Sağlık Çalışanları

ÖZ

ÇALIŞMA HAYATINDA STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARI

Bu çalışmada kamu hastanelerinde görevli sağlık çalışanlarının bireysel, örgütsel ve çevresel stres unsurlarını belirlemek, stresin sağlık hizmetlerine etkilerini incelemek ve buna yönelik çözüm önerilerinin üretilmesi amaçlanmıştır. Sağlık çalışanları bireysel, örgütsel ve çevresel stres unsurlarından doğrudan etkilenmektedir. Stres yaşamın her aşamasında vardır. Stresin kısa süreli etkileri sebebin ortadan kalkması ile düzelmektedir. Uzun süreli yaşanan stres ise yaşamı tehdit etmekte, ruhsal ve fizyolojik kalıcı hasarlar oluşturabilmektedir. Bireylerde madde kullanımına yönelimi artırmakta, mesleki hatalara ve iş kazalarına sebep olmaktadır. Optimum düzeyde yaşanan stres bireyin güdülenmesini sağlamakta ve performansını artırmaktadır. Sağlık sektöründe kişisel amaçların kurumsal amaçlarla örtüşmesi sunulan hizmet kalitesini artırmaktadır. Bu sebeple örgütsel stresin etkilerinin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması önem taşımaktadır. Kurumsal hedeflerin gerçekleşmesinde, bütüncül sağlık hizmetlerinin sürdürülmesinde bireyin iş doyumunu ve performansını artırıcı motivasyon araçları kullanılmalıdır. Çalışmanın ilk bölümünde stresin tanım ve kapsamı, belirtileri, bireysel, örgütsel ve çevresel etkenleri üzerine durulmuştur.

İkinci bölümde stresin bireysel, örgütsel sonuçları ve stres yönetimi ele alınmıştır. Çalışmada tarihci metottan, kişisel gözlem ve mesleki deneyimlerden yararlanılmıştır. Çalışmanın son bölümünde stresin örgütsel etkileri ve örgütsel sonuçları üzerinde durulmuştur. Örgütsel stresin temelinde işin yapısı ile ilgili stres nedenleri, örgütsel yapıdan kaynaklanan stres nedenleri, kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres nedenleri ve örgütsel yapılardan kaynaklanan stres nedenleri öncelikli bulunmuştur.

Name and Surname : Hatice İLTER

Süpervizör : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Degree and Date : Master/2014

Major : Department of Hospital and Health Care Management

Key Words : Stress, Causes of Stress, Stress Results, Optimum Stress,
Management of Stress, Health Workers.

ABSTRACT

STRESS IN BUSINESS LIFE AND HEALTH WORKERS

In this studying, main targets are to determine personal, organizational, environmental stress factors related with health workers working in the public hospitals, and to search its effect on health services, and to produce suggestions for solving problems. Health worker is directly affected by personal, environmental, organizational stress factors .Stress is found at each stage of life. Short-term effects of stress is corrected by removing the cause of an event. However, long-term stress is life threatening. Besides, it produce psychological and physiological permanent damage. Stress results in orientation in individuals toward substance use, occupational accidents, professional errors. Stress experienced in optimum level increases performance and motivation of individuals. In the health sector, personal goals overlapping with corporate objectives increase the quality of services. Therefore, determination of effect on organizational stress and its elimination is important. Job satisfaction, motivation, and performance-enhancing tools should be used in the realization of corporate goals and in persistence of holistic health services. In the first part of the study, scope and definition of stress, its symptoms; its individual, organizational and environmental factors is mentioned.

In the second part, individual and organizational consequences of stress have been discussed. In the study, it has been benefited from searching literature, personal observations and occupational experience. In the last part, it has been based on the organizational effects of stress. Furthermore, it has been focused on organizational outcomes. Cause of stress related with nature of work, cause of stress arising from interpersonal relationship, cause of stress resulting from organizational structure had been found primarily reason of stress in basis of organizational stress.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ

ABSTRACT

TABLolar LİSTESİ viii

ŞEKİLLER LİSTESİix

KISALTMALARx

GİRİŞ1

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI, BELİRTİLERİ VE STRESİN NEDENLERİ

1. STRES KAVRAMI.....4

1.1. Stresin Başlıca Tanımları4

1.2. Stresin Fizyolojik Tanımı6

1.3. Optimum Stres9

2. STRESİN BELİRTİLERİ10

2.1. Stresin Belirtileri11

2.2. Çalışma Hayatında Stres Belirtileri14

2.3. Sağlık Çalışanlarında Stres Belirtileri.....15

3. STRESİN BİREYSEL, ÖRGÜTSEL VE ÇEVRESEL NEDENLERİ16

3.1. Bireysel Stres Nedenleri17

3.1.1. Biyolojik ve Bedensel Nedenler17

3.1.2. Kişisel, Duygusal Nedenler17

3.1.3. Maddi Nedenler21

3.1.4. Yaşam Tarzı ve Yaş21

3.2. Örgütsel Stres Nedenleri22

3.2.1. İşin Yapısı İle İlgili Stres Nedenleri	23
3.2.1.1. İş Yoğunluğu ve Monotonluğu	23
3.2.1.2. Zaman Baskısı.....	25
3.2.1.3. Tehlikeli Çalışma Koşulları	25
3.2.1.4. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği.....	28
3.2.1.5. Vardiyalı Çalışma Düzeni.....	30
3.2.2. Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Nedenleri	31
3.2.2.1. Kararlara Katılmama.....	31
3.2.2.2. Terfi İçin Fırsat Azlığı	32
3.2.2.3. Bürokratik Engeller.....	33
3.2.3. Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Nedenleri	33
3.2.3.1. Adil Olmayan Performans Değerlendirmesi.....	33
3.2.3.2. Ücret Eşitsizlikleri ve Yetersiz Ücret	33
3.2.3.3. Gerçekçi Olmayan İş Tanımları.....	35
3.2.4. İş Ortamındaki Fiziki Şartlardan Kaynaklanan Stres Nedenleri.....	35
3.2.4.1. Gürültü ve Kalabalık.....	36
3.2.4.2. Aydınlatma.....	36
3.2.4.3. Isı ve Nem Oranı	37
3.2.4.4. Zararlı Maddeler	38
3.2.5. Örgütte Kişiler Arası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Nedenleri.....	38
3.2.5.1. Ast Üst İlişkilerinde Yaşanan Sorunlar	39
3.2.5.2. İş görenler Arası Rekabet	40
3.2.5.3. Dedikodu.....	40
3.2.5.4. Ortak Değer ve Normlara Uyum	40
3.2.5.5. Yetersiz Toplumsal Destek	41

3.3. Çevresel Stres Nedenleri.....	42
3.3.1. Ekonomik Koşullar	42
3.3.2. Politik Hayattaki Belirsizlik.....	42
3.3.3. Teknolojik Değişim ve Belirsizlik	43
3.3.4. Fiziksel Çevre Koşulları	44
3.3.5. Toplumsal Çevre Koşulları.....	44
3.3.6. Sosyo - Kültürel Değişim	45

İKİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA HAYATINDA STRES NEDENLERİ, SONUÇLARI VE STRES YÖNETİMİ

1. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRES VE NEDENLERİ	47
1.1. Sağlık Çalışanlarında Bireysel Stres Nedenleri	51
1.2. Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stres Nedenleri.....	52
2. STRES SONUÇLARI VE SAĞLIK ÇALIŞANLARINA ETKİLERİ	56
2.1. Bireysel Stres Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	56
2.1.1. Fizyolojik Sonuçlar ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	57
2.1.1.1. Dolaşım Sistemi Üzerindeki Etkileri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	58
2.1.1.2. Sindirim Sistemi Üzerindeki Etkileri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	59
2.1.1.3. Sinir Sistemi Üzerindeki Etkileri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	60
2.1.2. Psikolojik Sonuçlar ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	60
2.1.2.1. Endişe Duygusu ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	61
2.1.2.2. Depresyon ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	62
2.1.2.3. Uykusuzluk, Psikolojik Yorgunluk ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	63
2.1.3. Davranışsal Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	64
2.1.3.1. Sigara Kullanımı ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	64

2.1.3.2. Alkol, Uyuşturucu Alışkanlığı ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	65
2.1.3.3. Saldırganlık, Kaza Eğiliminde Artış ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	66
2.2. Örgütsel Stres Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	67
2.2.1. Verimliliğin Azalması ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	69
2.2.2. İşe Geç Gitme, Devamsızlık ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	72
2.2.3. İş Gücü Devri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	75
2.2.4. Performans Düşüklüğü ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	76
2.2.5. İş Doyumsuzluğu, Moral Eksikliği ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi	80
2.2.6. İşe Yabancılaşma ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	84
2.2.7. İş Kazalarında Artış ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	86
2.2.8. Ekonomik Maliyetler ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	89
2.3. Çevresel Stres Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi.....	92
3. STRES YÖNETİMİ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE STRES YÖNETİMİ.....	93
3.1. Stres Yönetimi	93
3.2. Bireysel Stres Yönetimi ve Sağlık Çalışanları.....	92
3.3. Örgütsel Stres Yönetimi ve Sağlık Çalışanları	97
SONUÇ	100
KAYNAKÇA	107

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri.....	20
Tablo 2. Sağlık Personeli Kategorileri ve Örnek Ünvanlar.....	49
Tablo 3. Stresin Bireysel Sonuçları.....	57
Tablo 4. Stresin Örgütler Üzerinde Olumsuz Etkileri.....	69
Tablo 5. Hemşirelerin İşlerinden Kaynaklanan Tehlikeler.....	89

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1. Genel Uyum Sendromu	8
Şekil 2. Stres Kaynakları ve Sonuçları	17
Şekil 3. Verimlilik Ormanı	72

KISALTMALAR

ATÜ:	Atılım Üniversitesi
BAÜ:	Balıkesir Üniversitesi
BEU:	Beykent Üniversitesi
C. :	Cilt
Çev. :	Çeviren
Der:	Derleyen
DEÜ:	Dokuz Eylül Üniversitesi
DPÜ:	Dumlupınar Üniversitesi
Ed:	Editör
GÜ :	Gazi Üniversitesi
İİBFD :	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
MÜ:	Marmara Üniversitesi
NGÜ:	Niğde Üniversitesi
s. :	Sayfa
S. :	Sayı
SABE :	Sağlık Bilimleri Enstitüsü
SBE :	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SDÜ :	Süleyman Demirel Üniversitesi
ss. :	Sayfa Sayıları
TBMM :	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TÜ:	Trakya Üniversitesi
TÜİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
UÜ:	Uludağ Üniversitesi
vb :	Ve benzeri
vs :	Vesaire
YDT:	Yayınlanmamış Doktora Tezi
YYLT :	Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

GİRİŞ

-Çalışma Konusunun Seçimi: Günümüzde sosyal ve kültürel alandaki hızlı dönüşümler, küreselleşme ile birlikte farklı boyutlara ulaşmıştır. İlerleyen teknoloji, toplumsal dönüşümlere hız kazandırmış ve bu durum ekonomik alandaki rekabete yansımıştır. Ülkelerin içinde bulunduğu sosyo ekonomik unsurlar, bireylerin üretime katılımını artırmıştır. Dünyadaki bilgi toplumuna geçiş süreci bütün toplumları etkileyerek, değişimlere hız kazandırmıştır. Toplumsal olarak yaşanan dönüşümler bireyler üzerinde fizyolojik, psikolojik ve fiziksel baskıları artırmaktadır. Bu baskılar günlük yaşamın sürdürülmesini zorlaştırmakta ve beraberinde farklı sorunların oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Güncel yaşamın bir parçası haline gelen stres olgusu her geçen gün artmaktadır. Stres oluşumu bireyin özel yaşamında, sosyal çevresi, fiziki çevresi ve iş yerinde gelişebilmektedir. Özellikle iş yaşamına katılım ile birlikte stresten etkilenen kitle sayısı her geçen gün artmakta ve stres etkeni modern çağın en büyük sorunu haline gelmektedir. Strese bağlı etkilerin iş yaşamındaki sonuçları işletmelerin bu konuya daha duyarlı davranmalarını gerektirmiştir.

Duygusal ve davranışsal olarak strese gösterilen tepkiler bireyler üzerinde ciddi sorunlar doğurabilmektedir. Hayat döngüsü içerisinde süre gelen yaşamsal olayların yol açtığı stres faktörlerine karşı tepkiler kişiye göre değişkenlik göstermekte ve kişisel öngörüler ile şekillenmektedir. Bireylerin görsel, işitsel ve sezgisel yollarla deneyimlediği düşünceleri, stres unsuruna karşı gösterilen tepkinin belirleyicisi olmaktadır.

İş yaşamında yapıcı ve yıkıcı yönler ile değerlendirilen stres faktörünün, bireye, çevresine, işletmeye ve hizmet sunumundan yararlanan topluma yansımaları vardır. Bu sebeplerle sağlık sektöründe çalışanları açısından stresin nedenleri, belirtileri ve sonuçları üzerinde durulması gerekliliği doğmuştur. Bireylerin kişisel beklentilerinin yanında, kurumsal beklentilerinin karşılanması ile elde edilen optimum stresin, örgütsel stres düzeyine etkisi değerlendirilmiştir. Kamu hastanelerinde örgütsel stres nedenleri ve sonuçlarının göz ardı edilmesinden doğabilecek risklere dikkat çekilmiştir.

Ülkemizde sağlık politikalarının değişimi ve sağlık sisteminde yaşanan dönüşüm, sektörü rekabet ortamı ile karşı karşıya bırakmıştır. Hızlı büyüme gösteren sektörde sağlık harcamaları artmıştır. Toplumun sağlık gereksinimlerin karşılanmasında 24 saat kesintisiz hizmet verilmektedir. Sağlık sektörünün, hizmet sunumunu gerçekleştirmede etkileşim içinde olduğu birçok faktör bulunmaktadır.

Farklı meslek örgütlerinin aynı amaçta birleşerek hizmet üretmeleri, çeşitli faaliyetleri bir arada yürütmeleri, bütüncül sağlık anlayışını oluşturmuştur. Sağlık işletmeleri karmaşık ve kapsamlı bir yapılanma içerisinde olmasının yanında, ileri teknoloji ve iş gücü üretimi gerektiren hizmet merkezleridir. Sağlık hizmetlerinin etkin sunumunda ana unsur sağlık personelidir. Bu sebeple kaliteli ve etkili bir hizmet anlayışının sürdürülmesi sağlık personelinin başarısına bağlıdır. Kişisel amaçların kurumsal amaçlarla örtüşmesi, sunulan hizmet kalitesinin devamlılığını oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerindeki temel hedef daha kaliteli sağlık bakımı sunabilmek, toplumun her kesimine eşit hizmeti ulaştırabilmek ve toplumun iyilik halinin sürdürülebilir olmasını sağlamaktır. Bu kapsamda stresin sağlık çalışanlarını etkileme düzeyi, sağlık çalışanları ile sağlık hizmetinden yaralanan bireylerin örgütsel stresten etkilenme düzeyi, stresin sonuçları ve etkili stres yönetimi üzerinde durulmuş, bu sürece katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

-Çalışmanın Amacı: Sağlık işletmelerinde çalışanların mesleki ve yönetsel sorunlarını görünür kılmak, hizmet üreten sağlık çalışanlarının iş ortamı ile ilgili tanımladıkları stresörlerini belirlemek, stresin uzun dönem ve kısa dönemde etkilerinin ortaya konmasını sağlamaktadır. Bunun yanında stres nedenlerini bireysel ve örgütsel sonuçlarını değerlendirilerek, çözüm önerileri sunmaktır.

Sağlık çalışanlarının hizmet kalitesini yükseltmek, çalışma ortamının güvenilirliğini ve çalışma şartlarının iyileştirilmesine katkı sağlamak çalışmanın amaçlarındandır.

-Çalışmanın Önemi: Sağlığın sürdürülmesinde hem yasal hem de vicdani sorumlulukları yüksek olan sağlık çalışanlarının, içinde bulunduğu koşulların stresörlerini belirlenmesi ve çözüm yollarının oluşturulması için, güvenli bir ortamın sağlanması gerekir. Sağlık hizmetini alan kadar, hizmet veren çalışanların da stresten

uzak, güvenli, sağlıklı ve kaliteli çalışma ortamına sahip olma hakkı vardır. Sağlık çalışanları tarafından sunulan hizmetin sürdürülmesinde, çalışanları etkileyen faktörler üzerinde durulması, olası hataları engelleyecektir. Ortamdaki stresörlerin bilinmesi ve sonuçlarının olumlu yönlendirilmesi, kaliteli hizmet anlayışında büyük önem taşımaktadır. Çalışma bu düşüncelerden hareket ile oluşturulmuştur. Kamu hastanelerindeki sağlık çalışanlarının bireysel, örgütsel ve yönetsel düzeyde stresten etkileşimi ele alınmıştır. Bireysel ve örgütsel stres sonuçlarının toplumsal etkisi incelenerek, stres yönetimi üzerinde durulmuştur. Sağlık çalışanlarının iş doyumunu elde edebildiği koşullarda hizmet vermesi, hizmetten yararlanan toplumun daha etkin sağlık hizmetinden yararlanmasına zemin hazırlayacaktır.

-Çalışma Planı: Bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde öncelikle stresin tanımı ve kapsamı anlatılmıştır. Stresin belirtileri, strese neden olan bireysel, örgütsel, çevresel nedenler üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın ikinci bölümünde sağlık çalışanlarında stres nedenleri, stresin bireysel sonuçları, stresin örgütsel sonuçları ve stres yönetimi değerlendirilmiştir. Strese bağlı nedenlerin sağlık çalışanları üzerindeki etkilerinin ortaya konması, örgütsel stresin bireysel sonuçları, kurumsal boyuttaki sonuçları, çevresel sonuçları, stres yönetimi ve çalışan memnuniyetinin hizmet sunumuna katkısı ifade edilmiştir.

-Kullanılan Metot ve Teknikler: Bu çalışma teorik bilgi niteliği taşıdığından tarihci metottan yararlanılmıştır. Çalışmada yer yer kişisel gözlem ve mesleki deneyimlerden katkı sağlanmışır. Bu metotla başka yaşamların sorumluluğunu taşıyan sağlık çalışanlarının stresten etkilenme düzeyleri, strese bağlı gelişen bireysel, örgütsel, çevresel stres sonuçları üzerinde durulmuş ve stres yönetimi anlatılmışır.

Bireysel tepkilerin algısal olarak fizyolojik, psikolojik ve davranışsal düzeydeki bireysel sonuçları ile birlikte çalışma yaşamındaki sonuçları arasında oluşlan riskler sunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI, BELİRTİLERİ VE STRESİN NEDENLERİ

1. STRES KAVRAMI

1.1. Stresin Başlıca Tanımları

Günümüzde sürekli değişen çevresel koşullar, ilerleyen teknoloji, sanayileşme, değişime açık toplumsal ve politik yapılar, sosyo ekonomik dinamikler insan yaşamına yön vermektedir. Bu bileşenlerin günlük yaşama yansımaları çok olmakla birlikte, hissedilen etkileri bireysel farklılıklar göstermektedir. Yaşamın bir parçası olarak her yerde karşı karşıya kaldığımız stresin olumsuz etkilerini azaltmak için öncelikle varlığını anlamlandırmak gerekmektedir. Beraberinde gelişen sonuçları en olumlu haliyle yaşama katmak ve en uygun davranışın belirlenmesi sağlanmalıdır. Güncel hayatta genellikle olumsuz yönleri ile tanımladığımız stresin yıkıcı özelliklerinin yanında yapıcı olan yönlerinin de bulunduğu bilinmelidir. Stresin geçmişten bugüne birçok bilim dalı tarafından tanımı yapılmış ve her bilim kendi açısından kavramsal boyut kazandırmıştır. Stres ile ilgili yapılan tanımlardan bazıları şöyledir:

“Çince’de stres kelimesi tehlike ve fırsat kelimelerinin sembollerinin karışımıdır. Stres bu iki kavramı paylaşmaktadır. Her problemin çözümünü de içinde saklamaktadır; Stres altında olduğunuz her an enerjinizi hem yıkıcı hem de yapıcı kullanma potansiyeline sahipsiniz demektir.”¹ Bireyin stres yaklaşımı sorunun tercihleri doğrultusunda çözümlenmesinde belirleyici olmaktadır. Duygusal ve davranışsal olarak ortaya çıkan tepkiler, bireysel kontrolü güçleştirmektedir. Kişi bilinçli bir şekilde stres sürecini olumlu yönlendirebildiği ölçüde güdüleyici güç olarak kullanılabilir.

Avcı, araştırmacı Lazarus’un stres konusundaki çalışmalarından yararlanarak şu aktarımda bulunmuştur. Buna göre, “stres içinde bulunulan ortama değil, o ortam içindeki kişiye ait bir özelliktir.”² Birbirleri ile örtüşen birçok tanım stres

¹ A. Rowshan, Stres Yönetimi, (Çev. Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2002, s.12

² Ö. Avcı, Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi, Gazi Üniversitesi (GÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Ankara, 2007, s.3

oluşumunda öncelikle stres yapıcıya karşı bireysel yaklaşımlar üzerinde durmaktadır. Bireyin zihninde görsel, işitsel ve sezgisel yollarla elde ettiği izlenimler, kişilik özellikleri ile bir anlam kazanmaktadır. Bu anlamlandırmanın olumlu ya da olumsuz olarak değerlendirilmesi bireyi stres ile karşı karşıya bırakmaktadır. Stres Latince kökenli ‘estrica’ kelimesinden doğmuştur. “Stres, insanların sağlığı ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkileri ifade etmektedir.”¹ Kişinin içgüdülerini harekete geçiren, olumsuz duyguların yaşandığı stres olgusunda bir takım metabolik olaylar devreye girmekte, fizyolojik ve psikolojik tepkilere zemin hazırlamaktadır. Yaşam döngüsü içerisinde birbiri ardına gelişen ve insanın hayat çizgisine yön veren olaylar dizgisi yaşanmaktadır. İnsanoğlunun yaşamda var olma çabası beraberinde çok yönlü tepkilere neden olan uyananları da taşımaktadır. Bu tepkilerin her durumda olumlu ya da olumsuz geri dönüşümleri olacağını söylemek mümkündür. Kişisel öngörüler strese karşı yaklaşımları belirler.

Okumuş çalışmasında Hans Selye ve Backer’in stres ile ilgili tanımlarına yer vermiştir. Buna göre, “Hans Selye insanın dışarıdan gelen uyarıcılara mutlaka bir tepki vereceği düşüncesinden yola çıkarak stresi, kişinin dış baskı ve uyaranlara verdiği belirgin olamayan tepki olarak tanımlanmıştır. Backer’e göre stres bireyin topluma uyumu için gerekli olan zorunlu bedeldir.”² Bu bağlamda sosyal yaşamda bireyler iletişim ve etkileşim halindedir. Yaşamsal faaliyetlerin devamı için insanoğlunun birbirlerine gereksinimleri vardır. Toplumsal sistemin olumlu ya da olumsuz yansımaları herkesi etkilemektedir. Burada önemli olan stresin günlük hayatın bir parçası olduğunun kabul edilerek yaşamın sürdürülmesi gerekliliğidir.

Makin ve Lindley’in ise strese yaklaşımı şöyledir: “Genelde kendi yeteneklerimize bakışımız ile içinde bulunduğumuz durumun gereği olarak düşündüğümüz şeyler arasında bir uyumsuzluk algıladığımızda strese gireriz.”³ Bu

¹ T. Erdoğan –A.S. Ünsar-N. Süt, “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi (SDÜ), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (İİBD), Cilt(C.)14,Sayı(S.)2, Isparta, 2009, s.448

² M. Okumuş, Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi, İstanbul, 2011, s.56

³ P.E. Makin-P.A. Lindley, Pozitif Stres Yönetimi, (Çev. A. Arslan), İstanbul,1996, s.13

anlamda bireyin baş etme yetenekleri ve kişisel algılama düzeyleri arasındaki uyumsal ilişkiyi ve bütünlüğünü ifade etmek mümkündür.

Aydın çalışmasında Walter B.Cannon'un 1932 yılında yazdığı 'Bedenin Bilgeliği' isimli kitabında stresi tanımladığını belirtmiştir. Buna göre, "bütün canlılarda olduğu gibi insanın kendisini koruyup kollaması ve varlığını sürdürmesi yönünde dengeyi koruma çabasını 'homeostatis' gücü olarak adlandırmıştır. İnsanlar bu mekanizma sayesinde dış ortamda değişen şartlar karşısında kendi iç ortamını belirli sınırlar içerisinde sabit tutmaya, kararlı hallerini (steady-state) korumaya çalışırlar. Cannon, 'savaş veya kaç tepkisini' stres yapıcıya karşı reaksiyon olarak tanımlamıştır."¹Bu bağlamda günlük yaşamda bireylerin karşılarına çıkan güçlükler ve engeller birçok tepkileri de oluşturmaktadır. Bireylerin içsel ve dışsal olaylara karşı baş edebilme yeteneklerinin boyutu, uyum sağlama yeteneği ve uyum gösterme toleransının da belirleyicisi olmaktadır. Birey üzerindeki stres etkilerinin kısa veya uzun süreli devam etmesi oluşturduğu hasarların boyutunu derinleştirmektedir.

1.2. Stresin Fizyolojik Tanımı

Stres insan metabolizmasının faaliyetlerini artırarak, bir dizi reaksiyonun oluşumuna yol açar. Fizyolojik süreçte uyarılan otonom sistem, bir takım değişimleri de beraberinde geliştirir. Bu değişimler ile birlikte ortaya çıkan tepkisel sonuçlar organizmayı zorlamakta ve ciddi boyutlarda sorunlar yaşatmaktadır.

Aksoy çalışmasında stresin fizyolojisini tanımlamış ve Selye'nin genel adaptasyon teorisinden yola çıkarak şu şekilde aktarımda bulunmuştur. "Stres sonucu vücutta böbrek üstü ve troid hormonları gibi bazı organların fazla çalışmasına bağlı olarak psikosomatik hastalıklar ortaya çıkabilir.(Gastrointestinal sistem hastalıkları, hipertansiyon, ürtiker gibi.) Stres yapan faktörlere stresör denilmektedir. Bunların en önemlileri ruhsal ve sosyal nedenlere bağlı olanlar denilmektedir. Ancak bu nedenlerin bir stres oluşturabilmesi için kişisel duyarlılıkta gerekmektedir. Aynı neden bazı kişilerde stres yaparken başkasında yapmayabilmektedir. Günümüzde stresle ilgili birçok teori ortaya atılmış olmasına rağmen en kabul göreni Selye'nin

¹ İ.Aydın, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama, Bozok Üniversitesi, SBE, YYLT, Yozgat, 2012, s.6

genel adaptasyon sendromu tanımlamasıdır. Bu açıklamaya göre üç basamak söz konusudur.¹ Stresin insan fizyolojisinde oluşturduğu tepkimeler aslında organizmayı korumak üzere gelişmektedir. Organizmanın kendini tehlikede hissetmesi üzerine fizyolojik süreç devreye girmekte, stresöre karşı davranışın belirlenmesinde zaman kazandırıcı olmaktadır.

Bireyleri stresten kaçınmaya ya da stres ile mücadeleye yönlendiren davranışın oluşması etkenin süresi ve stresin yoğunluğu ile doğrudan ilişkilidir. Stresin yoğun yaşanması birey üzerindeki baskıyı derinleştirmekte, sosyal ilişkilerini zedelemektedir. Zihinsel aktiviteleri etkilemekte, düşünce sürecinde bozulmalara ve karar vermede güçlüklerle yol açmaktadır. Fizyolojik etkiler Selye'nin çalışmalarında detaylı olarak ele alınmış ve bu alanda yapılan çalışmalara ışık tutmuştur. Selye'nin tanımladığı bu süreçler Okutan ve Tengilimoğlu'nun aktarımlarına göre şöyledir:

“İlk dönem ‘**alarm tepkisi**’ adını alır. Bu dönemde otonom sinir sistemi gayet faal bir duruma geçer. Salgı bezlerini uyararak, kana bol miktarda adrenalin ve onun etkisi altında ortaya çıkan diğer biyokimyasal maddeleri pompalar. Salgının etkisi altındaki vücut alarm durumuna geçer ve ortaya çıkacak acil durumlarla uğraşmaya hazırlanır. Stres veren uyarıcı ya da ortam devam ederse ikinci durum ortaya çıkar.

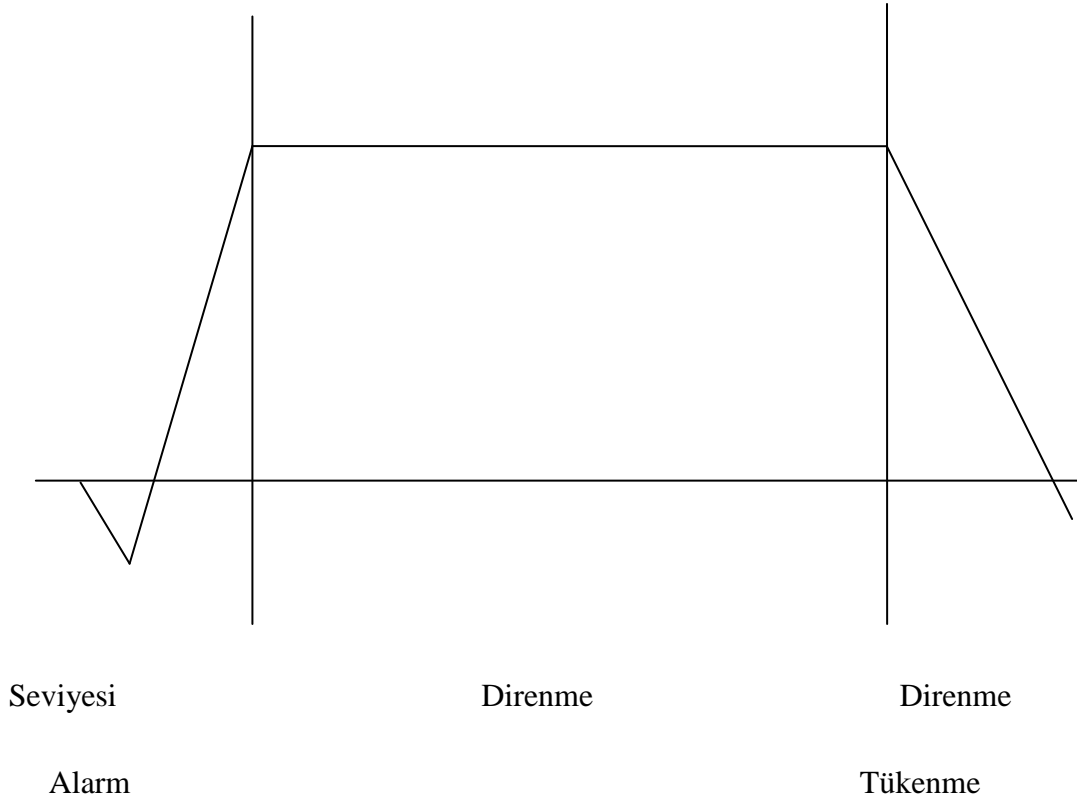
İkinci basamağa ‘**direnc dönemi**’ adı verilir. Bu dönemde organizma yapmış olduğu alarm tepkisini ortadan kaldırır. Stresli ortama bir türlü uyum sağlar ve kandaki biyokimyasal maddeleri geri çeker. Organizma sanki normal koşullar altında işliyormuş izlenimi verir. Ne var ki, gerçekte organizma yorulmaktadır ve içten içe direncini kaybetmektedir.

Üçüncü basamağı oluşturan ‘**tükenme döneminde**’ beden artık stresin baskısına dayanamaz direncini kaybeder, ilk alarm dönemindeki bazı belirtiler geri döner, hastalıklar ortaya çıkmaya başlar ve hastalıklardan bazıları ölümlle sonuçlanabilir. Stres verici olay çok ciddi ise ve uzun sürerse, organizma için

¹ F.Aksoy, Psikolojik Şiddet'in (Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi, Marmara Üniversitesi (MÜ), Sağlık Bilimleri Enstitüsü(SABE),Yayınlanmamış Doktora Tezi(YDT), İstanbul, 2008, ss.12–13

tükenme aşamasına gelinir.”¹ Organizmanın strese karşı yeterli savunma gücünün bulunmaması kişileri en zayıf dönemlerinde güçsüz kılabilir. Kişi farkında olmaksızın kendini bu evrelerde bulabilmektedir. Değer verilen kişilerin kaybı, derin travmalara sebep olan olayların varlığı, maddi ve manevi kayıplar, hastalıklar gibi birçok unsur tükenme evresinin başlangıç sebebi olabilmektedir. Derin üzüntü duyma, düşünce sürecinde değişim yaşama, karar vermede güçlük çekme, kendini dış dünyadan soyutlama gibi ruhsal değişimleri artmaktadır. Bir anlamda teslim oluş, mücadele gücünün ortadan kalkması durumudur.

Bu aşamalar ile ilgili aşağıda verilen şekil ile uyumlu açıklamalar yapılmıştır.



Şekil 1. Genel Uyum Sendromu

Kaynak : Ö.Avcı, Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi, Gazi Üniversitesi, SBE, YYLT, 2007, s.15

¹ M. Okutan-D. Tengilimoğlu, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, GÜ, İİBFD, C.4, S.3, Ankara, 2002, ss.17-18

Rowshan'da vücutta oluşan tepkileri HERO prensibi ile açıklamıştır. “Birçok insan stresin, başkaları tarafından kendilerine yapılanlardan doğduğunu düşünürler. Gerçekte ise stres bizim aşırı duygulanımı ve isteklerimiz sonucunda ortaya çıkan durumlara karşı bizim göstermiş olduğumuz tepkilerdir. Bu prensibe göre stresin dört aşaması vardır.

- Stresin oluşması (Happening) - H
- Stresin değerlendirilmesi (Evaluation) - E
- Strese karşı tepkimiz (Response) - R
- Sonuç (Outcome) -O

Stresin ortaya çıkması herhangi bir anda sizin karşılaştığınız bir olay ya da durumdur.

Stresin değerlendirilmesi ise strese karşı sizin tutumunuzu inançlarınızı ve beklentilerinizi kapsamaktadır.

Strese karşı vereceğimiz tepki ‘dövüş ya da kaç’ ise geniş çapta sizin stresi değerlendirme şeklinize bağlıdır.

Sonuç kavramı ise, Strese karşı göstermiş olduğunuz tepkinin sonucunda ortaya çıkan durumdur.”¹ Bu bağlamda stresin yol açtığı psikolojik etkilerin büyüklüğü, kavramı sürekli güncel kılmıştır. Özellikle yapılan tanımlamalar bireysel tepkiler üzerine kurulmuştur. Stresin birey üzerindeki etkileri her geçen gün daha da hissedilebilir hale gelmektedir. Sürekli değişimin yaşandığı çağımızda, stresörlerin çokluğu gün geçtikçe uyum sağlamayı güçleştirmektedir. Stres etkileri her bireyde farklı algılanmakta ve farklı etki yaratarak farklı sonuçlar doğurmaktadır.

1.3. Optimum Stres

Bireyleri bir işi, bir amacı gerçekleştirmek üzere harekete geçiren, mücadele gücü veren bir duygudur. Kişisel güdülenmeyi artıran, bireyleri pozitif davranışlara yönlendiren ve bir eylemi başarmada motivasyon aracı olabilmektedir. En önemlisi de kişilerde başarıya duygusunun tatminini ve pekiştirilmesini sağlamaktadır.

¹ Rowshan, s.21

Literatürde genellikle stresin olumsuz tanım ve özellikleri ele alınmıştır. “Jessie Bernard stresi, yapıcı stres ‘eustress’ ve yıkıcı stres ‘distress’ olarak ikiye ayırmıştır. Bunlardan birincisi yaşandıkça neşe, canlılık ve kazanç sağlayan, istenmesi gereken bir durumdur. Hans Selye konunun bu boyutu üzerinde durmuş ve stresin sadece yıkıcı stresle eş anlamlı olup olmadığını araştırmıştır.”¹ Yaşanan yapıcı stres bireylere pozitif enerji sağlayarak, olumlu davranışlara yönlendirmektedir.

“Belirli bir düzeydeki stres, iş görenler işlerinin daha iyi yapmak için yeni ve daha iyi yollar bulmalarını sağlamaktadır. Yapıcı stres birey ve örgüt için yapıcı bir eylem yoludur. Eustress denilen bu stres bireyin çevresi ile dengeli ilişki kurmasında başarısını artırmaktadır. Az miktarda stres tepkisini kişinin işinde daha özenli çalışmalarını teşvik eden, yaratıcılığını uyaran, çabalarını artıran, enerji veren yapıcı bir etkisi olmaktadır. Yapıcı stres güdüleme ile eş anlamlı olarak ele alınmaktadır. Güdüleme insan davranışını istenilen doğrultuya yönlendiren belli bir amaç için harekete geçiren güçtür. Güdüleme ile amaçlanan kullanmalarının, iş performanslarının yükselmesinin sağlanmasıdır.”² Özellikle olumlu stres iş ortamında yaşanan, değişim süreçlerinde bilinçli olarak kullanılabilir. Günümüzde daha çok insanın çalışma yaşamına katılımı stresi her zaman güncel kılmıştır. İş veriminin artması için olumlu stres etmenlerinden yararlanılabilir. Aynı zamanda olumlu davranışları pekiştirdiğini de söylemek mümkündür. Bireyin başarıya duygusunu desteklemekte ve kişisel özgüvenini artırmaktadır.

2. STRESİN BELİRTİLERİ

Stres faktörüne karşı bireylerin etkin mücadelesi, stresin olumsuz etkilerini azaltmakta ve değişimlere karşı uyumunu güçlendirmektedir. Kontrol edilemeyen stres unsurları birçok sağlık sorunun oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Bireyleri ruhsal, duygusal, sosyal, fiziksel ve zihinsel olarak yaşamının her yönüyle etkileyen stres faktörlerinin, farklı boyutlarda verdiği zararlar hayati önem taşımaktadır.

¹ A. Baltaş-Z. Baltaş, Stresle Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2009, s.55

² K. Soytürk, Eğitim Yönetiminde Stres, İstanbul, 2011, s.68

2.1. Stresin Belirtileri

Bireylerin içinde bulunduğu koşullar, düşünce sürecindeki tepkileri şekillendirmektedir. Stres belirtilerinin giderek artması ile bireyin tepkileri arasında hissedilebilir bir artış oluşmaktadır. “Stres tepkisi veya değişimlere uyum süreci kısa ve uzun dönemde organizmayı tehdit ederek çeşitli zararlar verir. Strese karşı verilen tepkiler uzun bir zaman dilimi içinde çeşitli hastalıkların gelişmesine zemin hazırlar.”¹ Bireyin toplumsal yaşamının her alanına yansıyan, her an her yerde karşılaşılabileceği, hatta bireysel algı düzeyinde yaratabileceği stres nedenlerine karşı güçlenmelidir. Stresin başlıca belirtileri şu şekilde sıralanmaktadır:

“Ruhsal Stres Belirtileri

- İçinde bir boşluk hissetme
- Affetmeyip kin duyma
- Hayatın anlamının kaybolması
- Yönünüzün kaybolması
- Suçluluk duygusu
- Diğer insanlara düşmanlık duyma
- Diğerleri

Sosyal Stres Belirtileri

- Diğer insanlardan soyutlanmak
- Acı duyma ve gücenme
- Ben merkezli olma
- Yalnızlık
- Geriye çekilme
- Toleranslı olmamak
- İnsanlarla ilişki kurmamak
- İnsanlara sıkıntı vermek
- Diğerleri

¹ Soytürk, s.57

Duygusal Stres Belirtileri

- Duyguların sık sık değişmesi, huzursuzluk duyulması
- Kızgınlık, depresyon, üzüntü, heyecan duymama
- Soğukluk, hastalık kuruntusu
- Sık sık kabus görme, sakinleşememe
- Ümitsizlik duygusu, aşırı ağlama, sinirsel gülme krizleri

Zihinsel Stres Belirtileri

- Sık sık hafıza kaybı
- Düşüncelerin zihne hücum etmesi
- Konsantrasyonda güçlük çekilmesi
- Karar vermede güçlük çekilmesi, can sıkıntısı
- Devamlı olumsuz bencilce konuşmalar yapma
- Hüküm vermede güçlük çekme
- Kafa karışıklığı
- Karamsarlık, fobiler (korkular), intihar etme düşüncesi
- Diğerleri

Fiziksel Stres Belirtileri

- Kalp çarpıntısı
- Kan basıncının artması
- Kabızlık
- Titreme
- Kulak çınlaması
- Sırt ağrısı, göğüs ağrısı
- Kas spazmı, kas gerilmesi
- Ellerin ve ayakların buz kesilmesi
- Deri hastalığı
- Ani kilo değişmesi
- Kronik yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrıları
- El ve ayak parmaklarında hissizlik
- Seks isteğinin kaybolması
- Diş gıcırdatma

- El ve ayak parmaklarını aşırı oynattırma, tırnak yeme
- Alkol ve sigara içme alışkanlığı
- Hazımsızlık, alerjiler, başını devamlı öne eğme
- Ülser, aşırı terleme, boğazda ve ağızda kuruluk
- Titreme, sinirsel tipler
- Sık sık idrar yapma, sık sık adet görme
- Düzensiz aralıklarla yemek yeme
- Nefes kesikliği, baş dönmesi ve bayılma, kekelemek, diğerleri”¹

Bireylerin yaşamını güçleştiren, zihinsel faaliyetlerini azaltan, kişileri geri dönüşümü olmayan zorlu bir sürece sokan stres unsurları, aynı zamanda bütün toplumu kapsamakta ve sonuçları ile herkesi etkilemektedir. Stres belirtilerinin stresörlerin etkinliğine ve süresine bağlı olarak değişkenliği, organizma üzerindeki hasarı belirgin hale getirmektedir. Bu sebeplerle stres ile uzun süreli ve kısa süreli karşılaşma aynı etkiyi yaratmamaktadır. “Bir olayı algılayışımız ve onunla başa çıkabilecek becerilerimizi değerlendirişimiz, o olayı stres verici ya da vermeyici olarak tanımlamamıza neden olmaktadır. Stresin neden olduğu etkiler, kısa ve uzun dönemde farklı şekillerde olabilmektedir.

Stresin kısa dönem etkileri: Kalp atış sayısında artış, kan basıncında artış, endişe, karamsarlık, kızgınlık, unutkanlık, dikkati toplayamama.

Stresin uzun dönem etkileri: Kronik hastalıklar (baş ağrısı, kalp hastalığı, diyabet), depresyon, fobiler, kişilik değişikliği, ruhsal hastalıklar, düşünce ve hafıza kusurları, uyku bozukluklarıdır.”² Bireyin kaliteli bir yaşamı sürmesini engellemekte, bütün yaşamını zorlayıcı hale getirmektedir. Kişi geri dönüşümü zor sağlık sorunları ile baş başa kalmakta, iş gücü kaybı ve ekonomik güçlük yaşayabilmektedir. Stresin organizmada uzun dönem etkilerinin sonuçları şunlardır:

- “Kalp ve damar hastalıkları, kan dolaşımında bozukluklar, yüksek tansiyon,
- Uyku bozuklukları, geceleri uyku uyumama veya saatlerce uykusuz kalarak yatakta sağa sola dönme,

¹ Rowshan, ss.17-20

² S.Aytaç, İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, İş Stresi Yönetimi El Kitabı, Bursa, 2005, ss.6-7

- Ruh hastalıkları, intihar girişimleri, psikiyatri kliniklerinde tedavi görme,
- Mide ve bağırsak ülserleri, sindirim sistemi kanserleri,
- Aşırı içki, sigara ve ilaç tüketimi sonucu oluşan akciğer ve karaciğer kanserleri,
- Damar sertliği ve ağrı kesici kullanımlarının yol açtığı mide, beyin ve diğer iç organlarda ortaya çıkan kanamalar, kısmi veya tam felçler,
- En çok görülenleri yukarıda saydığımız rahatsızlıklar olmakla birlikte bunların dışında da bir takım çeşitli diğer rahatsızlıklarda ortaya çıkmaktadır.”¹

Bu bağlamda bireylerin bütüncül sağlıklarının devamı için stres faktörlerini kontrol edilebilir düzeyde tutmaları gerekmektedir. Bireylerin baş etme yeteneklerinin sınırlandığı yerde hayati tehlikeler söz konusu olabilmektedir.

2.2. Çalışma Hayatında Stres Belirtileri

Günümüzde çağın hastalığı olarak kabul edilen stresin en çok tetiklendiği alanlardan biri de iş yaşamıdır. Dolayısıyla stresin oluşumuna neden olan unsurların başında gelen iş kaynaklı stresörlere karşı bireylerin tepkileri olumlu olmamaktadır. İş yaşamındaki stres faktörlerinin devamlılığı işe geç kalma, işe yabancılaşıma, performans düşüklüğü, motivasyonsuzluk, iş kazalarda artış gibi birçok soruna yol açmaktadır. İşletmelerde verimsizliğe, yetişmiş iş gücü kayıplarına, dikkat eksikliğine bağlı kazaların oluşturduğu maddi ve manevi hasarlara sebep olmaktadır.

“İşyeri Belirtileri

- İş tatmininin azalması
- İş performansının düşmesi
- Canlılık ve enerji kaybı
- İletişim kopukluğu
- Karar almada güçlük
- Yaratıcılık ve yeniliğin azalması üretici olmayan işlere yoğunlaşma”²

¹ E.Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2010, s.309

² C.Copper-A.Straw, Başarılı Stres Yönetimi, (Çev.E.Köymen), İstanbul, 1998, ss.8-13

Bu kapsamda birey stres ile bireysel baş etme yeteneklerini kullanabildiği ölçüde savaşılabilmektedir. Sosyal bir varlık olarak insanoğlunun var olan toplumdaki kendini soyutlanması düşünülemez. Yaşamını sürdürmesini sağlayan donanımlara sahip olmayı öğrenmelidir.

2.3. Sağlık Çalışanlarında Stres Belirtileri

Sağlık çalışanlarının çalışma ortamında bulunan stresörleri iş yaşamlarını zorlaştırmakta ve bu durumda strese karşı birçok reaksiyon gelişebilmektedir. Sağlık sektörü, işin yapısından kaynaklanan sebeplerle, çok fazla stres yapıcı unsur içermektedir. Sağlık çalışanlarının sağlığının sürdürülmesi ve bireylerin yaşama haklarının devamlılığını sağlamada üstlendikleri yükümlülükleri, diğer meslek örgütlerinden farklı bir özellik olarak karşılımlarına çıkmaktadır.

Kişilerin vücut bütünlüğünü koruma ilkesi çalışanlara hem yasal, hem de vicdani sorumluluk yüklemektedir. Korku, endişe, huzursuzluk, depresyon, karamsarlık, öfke gibi ruhsal ve duygusal stres belirtilerini yoğun yaşayabilmektedirler. İş yükü fazlalığı ve nöbet sistemi çalışma zorunluluğuna bağlı aşırı yorgunluk, konsantrasyon güçlüğü yaşama, karar vermede güçlük çekme, can sıkıntısı, kafa karışıklığı yaşama, beslenme düzeninde bozulma, isteksizlik, kabızlık, çarpıntı, kan basıncı değişimleri, iskelet kas sistemi ağrıları, heyecan duymama, uykusuzluk, ümitsizlik duygusu, toleranslı olamama gibi stres belirtilerini yoğun yaşayabilmektedirler. Aynı zamanda insan faktörüne yönelik bir iş kolu olması sürekli iletişim halinde olmasını gerektirmektedir. Fiziksel olduğu kadar zihinsel aktiviteyi de gerektiren çalışma yaşamı tükenmişlik duygusunu, karamsarlık, geriye çekilme, yalnız kalma isteği, kin duygusu, kafa karışıklığı ve kalp çarpıntısını artırmaktadır. Aynı zamanda hizmetten yararlanan kişilerin beklenti düzeylerini uzun çalışma saatleri, iş karşılımlarında iletişim engelleri yaşayabilmekte, çatışma, öfke, insanlardan uzaklaşma, geri çekilme, yalnız kalma duygusu gelişebilmektedir. Bunun yanında iş risklerinin varlığı korku, endişe, karamsarlık gibi duyguların sık değişimini artırmaktadır. Sağlık çalışanları ruhsal, zihinsel ve fiziksel belirtileri aynı anda yaşayabilmekte, özel yaşamına da yansıtılabilmektedir.

Bütün bu unsurların varlığına karşı, güçlü ve etkin yürütülecek stres yönetimine büyük ihtiyaç vardır. Sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu koşulların

özellikle psikolojik baskıyı yoğun yaşatması, ruhsal tepkilerin boyutunu artırmakta, umutsuzluk, umursamazlık gibi tükenmişlik belirtilerini yoğun yaşatmaktadır. İş yaşamında dikkatsizliğe ve işe yabancılaşmaya yol açan ruhsal belirtilerin üzerinde durmak gerekmektedir.

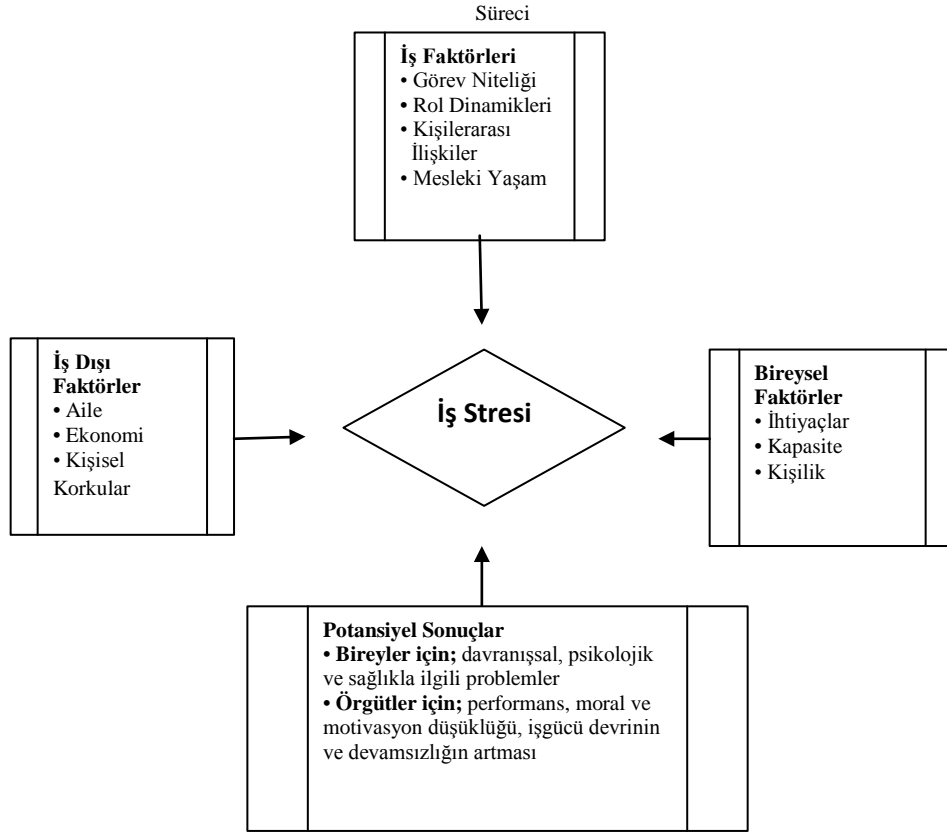
-Ruhsal belirtiler: Sağlık çalışanlarının çalışma ortamından kaynaklı birçok stres faktörlerinin varlığı söz konusudur. Fakat stresin etkilerinin sürekliliği ve uzun süreli stres etkenine maruz kalma, çalışan üzerindeki baskıyı artırmaktadır. Bu durum kişide tükenmişlik duygusu yaratabilmekte, iş yaşamı ile örtüşmeyen sosyal yaşamın sorgulamasına sebep olabilmektedir. Bunun yanında duygusal travmalara yol açan, bireylerin yaşam ve ölüm arasındaki mücadelesinin devamlılığına şahit olmak, yaşamın sorgulanmasına ve anlamsız olarak değerlendirmesine sebep olabilmektedir.

İşin özelliklerinden kaynaklanan sorunların çözümsüzlüğü, mesleki risklerin fazlalığı çalışanların kendini korunmasız ve değersiz hissetmesine sebep olmaktadır. Sağlığın sürdürülmesinde başkalarının sorumluluğunu taşıma, hata yapma kaygılarını artırmaktadır. Kaygı ve korku düzeyinin sürekliliği, çalışanları kısır döngü içerisine itmektedir. Zamanla psikolojik tepkiler, davranışsal tepkilere dönüşerek bireyleri amaçsızlaştırmaktadır.

3. STRESİN BİREYSEL, ÖRGÜTSEL VE ÇEVRESEL NEDENLERİ

Yaşadığımız yüzyılda bireyin stres oluşumuna neden olan etkenler ile her alanda karşılaşması ve stresin bireysel algıda etkinlik düzeyinin farklılığı, sürekli gündemde kalmasını sağlamıştır. Bireysel tutum ve davranışların iç ve dış uyaranların etkisi ile değişime uğraması sonucu, bireyler uyum problemleri yaşayabilmektedir. Bu uyumu güçleştiren etkenler çeşitlidir. Akademik çalışmalarda strese neden olan unsurların kişinin kendisinden kaynaklanan bireysel unsurlarla, iş yaşamından kaynaklanan örgütsel unsurlarla ve yaşadığı toplumdan kaynaklı çevresel unsurlarda birleştiğini göstermektedir.

Birey üzerinde stres yaratan faktörler ve sonuçları şekil üzerinde açıklanmıştır.



Şekil 2. Stres Kaynakları ve Sonuçları

Kaynak: K. Işık, Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, SBE, YYLT, Bolu, 2006, s.26

3.1. Bireysel Stres Nedenleri

Kişilerin stres karşısında ortaya koyduğu davranış, stres faktörüne yüklediği anlam ile ilişkilidir. Stresörün etkisi, kişinin bu olaya verdiği önem, kişisel bakış açısı ile şekillenmektedir. Kişilerin içinde bulunduğu durum, deneyimleri, yaşayışı, kişilik yapısı, gelir düzeyi, sosyal çevresi, ruh ve beden sağlığı gibi birçok unsurun birlikteliği algılama düzeyini etkilemektedir. Bu durum sonucu ortaya konan davranış, strese gösterilen tepkiyi oluşturmaktadır.

3.1.1. Biyolojik ve Bedensel Nedenler

İnsan yaşamında kontrol edilebilir düzeydeki stresin yapıcı etkileri mevcuttur. Kişisel öngörüler, huy ve kişilik özellikleri stresin olumlu ya da olumsuz algılanmasına etkindir. Bireylerin değişkenlik gösteren duygusal yapıları yanında, kişisel farklılığı olan biyolojik özellikleri mevcuttur. Bu özelliklere “bireyin yaratılışından gelen sistem bozukluklarını, iç salgı bezleri veya hormonal denge düzensizliklerini sayabiliriz. Bu tip bireylerde yüksek tansiyon, yüksek kolesterol düzeyi ve buna bağlı kalp hastalıklarına rastlamak mümkündür.”¹ Genetik yatkınlıklar, psikolojik kökenli hastalıklar, vücut bütünlüğünün bozulması ve sistemik hastalıkların varlığı, bireylerin değer yargılarını farklılaştırabilmektedir. Ayrıca kişisel tercihler, beklenti ve umutlarla bir araya geldiğinde stresin yıkıcı etkisi görülebilir. Karşılanmayan duygular tepki oranını artırmaktadır. Özellikle bireyin kendisi ve karşısındaki kişiler için algıladığı beden imajı ile ilgili hassasiyeti benlik duygusuna zarar verebilmektedir.

3.1.2. Kişisel, Duygusal Nedenler

Birçok araştırmacıya göre bireylerin kişilik özellikleri, strese yatkınlığını artıran en önemli unsurlardır. “Kişilik dendiğinde bir bireyin belirli bir durumda veya belirli olaylar karşısında takındığı tavır veya devamlılık gösteren özellikler akla gelir.”² Bireylerin çevrelerinde gelişen olaylara tepkileri algıladıkları düzeyde gerçekleşmektedir. Bireysel kişilik özelliklerinin farklılığı bazı bireyleri strese karşı daha duyarlı yaparken, bazılarını daha az etkilemektedir. Bu noktada Erdoğan çalışmasında kişiliğin iki yönünden bahsetmiştir. “Birinci yön kişiliğin bireysel farklılıklara dayanan yönü ikinci yön ise, kişiliğin bir genelleyici özelliğinin olduğudur. Her iki yönü ile birlikte düşünülerek kişiliği bireyin yaşam biçimi olarak tanımlamak mümkündür. Ancak bu yaşam biçimi kavramı içerisinde kişinin yetenekleri, arkadaşlık ilişkileri, kişisel özellikleri ve zihinsel yönü de yer alacaktır. Bütün bu faktörleri esas alarak kişiliği belirli bir bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve

¹ Eren, s.294

² İ.Erdoğan, İşletme Yönetiminde Kişiliğe Bağlı Çatışma, Stres ve Çözüm Yolları, Ankara, 1990, s.3

düşüncelerine yansıtış biçimi olarak tanımlamak mümkündür.”¹ Kişilik özelliklerinin stres ile ilişkisi yapılan bilimsel çalışmalarda da ortaya konmuştur. Bu çalışmalarda bireyin duygu, düşünce ve davranışlarına yön veren stresin yıkıcı etkisini görmek mümkündür.

“Bu kavram, Friedman ve Rosenman (1974)’ın bazı davranış özellikleri ile kalp hastalığı arasındaki ilişkiyi araştırdıkları bir çalışma sonucunda ortaya atılmıştır. Birer kardiyoloji uzmanı olan bu araştırmacılar, koroner kalp hastalığı olan bireylerde ortak olan bazı davranış özellikleri belirlemişler ve bu özelliklere ‘A – Tipi Davranış Özellikleri’ adını vermişlerdir.”²Yapılan çalışmada kişilik özellikleri ile ilgili analizlerin ışığında A tipi kişilik ve B tipi kişilik sınıflamaları yapılmıştır.

“A Tipi Bireyler:

- Kısa zamanda birden fazla işi üstlenmekte ve zor koşullarda çalışmaktadır,
- Hafta sonu ve akşamları eve iş götürmekte ve tam anlamıyla rahatlayamamaktadır,
- Kendi kendileriyle devamlı yarış halindedir ve üst düzeylere ulaşmayı amaçlamaktadır,
- Amirleri tarafından yanlış anlaşılıyor duygusu taşımaktadır.
- Sabırsızlık göstermekte, beklemeden nefret etmekte ve beklemeyi zaman israfı olarak göstermektedir,
- Birkaç saatlik dinlenme veya tatillerde suçluluk duygusu yaşamaktadır,
- Çevredeki güzellikler ve ilginç şeylere karşı ilgisiz kalmaktadır.

B tipi kişilik başlı başına bir özellik değil, A tipi kişilik özelliklerinin karşıtı olarak ortaya çıkmıştır. Bu grupta yer alan bireylerin özellikleri ise şu şekilde sıralanabilir:

- Yarışmada aşırıya kaçmama,
- Yumuşak mizaç, duyarlılık ve sabırlılık,

¹ Erdoğan, s.4

² A.D. Batıgün-N.H. Şahin, “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A- Tipi Kişilik ve İş Doyumu”, Türk Psikiyatri Dergisi, C.17, S.1, Ankara, 2006, s.33

- Karar vermede aceleci olmama
- Özel hayat ve iş hayatı arasında kolaylıkla sınır koyabilme,
- Suçluluk duymadan dinlemeyi sevme,
- Eve döndüğünde günlük kaygılardan tamamen uzaklaşabilme.”¹

Kişisel deneyimler, algılama farkları, olaylara yaklaşım tarzı ve bireysel sorun çözme becerileri ile sorunlara yaklaşılr. İç ve dış uyaranlara karşı stresin kimi zaman bireylerin iç dünyalarında yaratıldığı söylenebilir.

A Tipi ve B Tipi kişilik özellikleri tablo üzerinde şu şekilde karşılaştırılmıştır:

Tablo 1. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
✓ Güçlü motivasyon	✓ Yarışmada aşırıya kaçmama
✓ Saldırganlık	✓ Sosyal değerler için fazla kaygılanmama
✓ Yüksek ihtiras	✓ Zamanın esiri olmama
✓ Yarışmacı kişilik	✓ Nadiren sabırsızlık
✓ Her şeyin çabuk bitmesi konusunda baskı altında olma	✓ Ekipte kolay çalışma
✓ Yetki göçerme kapasitesinin olmaması	✓ Kendisine daha fazla zaman ayırma
✓ Orkestra şefi kişilik yapısı	✓ Karar vermede aceleci olmama
✓ Zamansızlıktan yakınma	✓ Özel hayatı ile iş hayatı arasına kolayca sınır koyabilme
✓ Kendine aşırı güven	✓ Eve döndüğünde günlük kaygılardan tamamen uzaklaşabilme.
✓ Kara vermede çabukluk	
✓ İşinde yüksek kaygı	
✓ Randevularına tam saatinde gitme ve başkalarından da aynı duyarlılığı bekleme	
✓ Tartışırken çok açık ve kesin tavır koyma	
✓ Astları ve mesai arkadaşlarına nazaran çalışırken daha az zaman kaybetme	
✓ Duyarlı bir kişilik yapısı	
✓ Yüksek verimlilik standartları koyma ve bunlara ulaşma	
✓ Enerjisini planlama	
✓ Az dinlenme, az spor yapma.	

Kaynak: K. Soytürk, Eğitim Yönetiminde Stres, İstanbul, 2011, s.48

¹ H.Ö.Özen, “Çalışanların Cinsiyetine Göre Örgütsel Stresin Etkilenme Düzeyleri: TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Uludağ Üniversitesi (UÜ), İİBFD, C.32, S.1,Bursa, 2013 s.102

3.1.3. Maddi Nedenler

Bugünün koşullarında ekonomik sıkıntılar, yaşam koşullarının zorluğu iş yaşamına katılım sayısını artırmıştır. “Birey ailesini geçindirmek, ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha fazla çalışmak ve karşısına çıkacak sıkıntıların üstesinden gelmek isteyecektir. Ayrıca, bazı bireyler ekonomik düzey açısından kendilerini kıt kanaat geçindirerek parasal koşullara razı iken, bazı bireylerin maddi ekonomik koşullara verdikleri önem büyüktür, daha rahat ve lüks yaşamı düşerler. Doğaldır ki, daha çok maddi parasal kazanç, daha fazla çalışmayı bedensel ve fiziksel uğraş vermeyi zorunlu kılar. Bu takdirde birey daha çok gerilim altına girecek stres yaşayacaktır.”¹ Bu görüşün bağlamında günümüzde ekonomik ihtiyaçların fazlalaşmasının yanı sıra, kadınların toplumsal rollerinin değişimi ve eğitim seviyelerinin yükselmesine bağlı olarak iş yaşamına katılımları artmıştır.

Sosyal düzenin bir parçası olarak, iyi bir eş, iyi bir anne olma rollerine, çalışan kadın rolü de eklenmiştir. İş yükünün artmasına bağlı olarak özellikle çalışan kadınların stresörleri fazlalaşmıştır. Daha kaliteli bir yaşam düzeyi elde etmek için, daha fazla emek harcamaları gerekmektedir. Toplumsal beklentiler, kişilerin bireysel beklentilerinin önüne geçmiştir. Bu koşullar altında özellikle kadınlar stresli bir yaşamda var olma çabası vermektedirler.

3.1.4. Yaşam Tarzı ve Yaş

Bireylerin kişisel tercihleri, istekleri, merakları ve yaşam biçimleri hayatını sürdürmesi için gerekli koşulların oluşumunda önemli rol oynar. Gece yaşamına düşkünlüğü, uyuşturucu gibi keyif verici madde kullanımı, uzun süreli uykusuzluk, uzun süre strese maruz kalma, stres faktörlerini oluşturmaya yatkınlık, bireyin sağlığını ciddi biçimde tehdit etmektedir. Bireysel kapasiteyi zorlamadan, ulaşılabilir hedefleri olan, istikrarlı bir yaşam sürmek bireyin güçlü yanlarını olumlu etkileyecektir. İlerleyen yaş ile birlikte sakin bir yaşam ve beklentilerin karşılanması isteği artmaktadır. “Strese neden olan yaşla ilgili sorunların genellikle yaşın ilerlediği orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu dönemlerde çalışanlarda fiziksel ve zihinsel yönden gerilemeye neden olan ve bir daha yerine

¹ E.Eren, s.294

gelemeyecek bireysel değişimler yaşanmaktadır. Özellikle kadınlarda menopoz, erkeklerde ise andropoz dönemleriyle birlikte bir takım hormonal değişikliklerin oluşması ve eski fiziksel ve zihinsel dengenin bozulması nedeniyle, çalışanların hayatında duygusal sorun ve hayal kırıklıkları giderek artmaktadır. Çalışanlar yaşlandıkça fazla mesailerin altından daha zor kalkmakta ve genç meslektaşlarının çalışma temposuna ayak uyduramayarak daha çabuk yorulmaktadırlar. Yani insanların yaşlılık dönemlerinde bedenleri ve zihinleri daha yorgun, tükenmiş ve ölüme daha yaklaşmış hissettikleri söylenebilir. Strese neden olan bir diğer değişken ise cinsiyettir. Özellikle son yıllarda kadınların erkeklerin egemen olduğu organizasyonlarda çalışmaya başlamasıyla birlikte erkek çalışanlara göre daha fazla bir strese maruz kaldıkları söylenebilir. Kadın çalışanları iş ortamında etkileyen stres kaynakları, cinsiyet ayrımı, cinsel taciz, şiddet, aile yaşamındaki sorumlulukları ile iş yaşamının getirdiği sorumlulukların çatışması olarak sıralanabilir.”¹ Bu bağlamda yaşın ilerlemesi ile birlikte kronik hastalıklara yatkınlık artar. Günlük yaşam döngüsü içerisinde isteksizlik, yorgunluk, günlük işleyişi yapmakta zorluk yaşanabilmektedir. Dolayısıyla hormonal değişimlerin etkisi ile ruhsal ve fiziksel kaynaklı strese maruz kalılabilmektedir. Kadınlara sunulan toplumsal fırsatların sınırlılığı, diğer sosyal rolleri ile birlikte kadınları zorlamaktadır. Cinsiyet ayrımından kaynaklanan sorunların var olan koşullarına eklenmesi ile yoğun bir stres oluşumuna zemin hazırlanabilmektedir.

3.2. Örgütsel Stres Nedenleri

Modern toplumlarda üretime katılan insanlar zamanlarının büyük bir bölümünü iş yaşamında geçirmektedir. Bireyin örgüt içi sosyal ilişkileri, yönetimden beklentileri, iş doyumu, fiziki şartların yeterliliği gibi birçok unsurların baskısı altında kalabilmektedir.“Çalışma yaşamında ortaya çıkan stres, iş görenin normal işlevlerini yerine getirmesinde bir engel olarak ortaya çıkmakta ve bireyin fiziksel ve duygusal olarak tepkilerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bireyin davranışındaki bu değişim işteki uyumu bozmakla beraber birçok olumsuz sonucu da beraberinde getirmektedir.”² Bu sebepler stresörlerin birey üzerinde bıraktığı

¹ A.Soyсал, ”İş Yaşamında Stres”, Çimento İşveren Dergisi, C.23, S.3, Kahramanmaraş, 2009, s.27

² E.Cam, “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, <http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/.../71/210>, 12.09.2013

etkilerle alakalıdır. “Örgütsel stresin; bireylerin sağlıklarını olumsuz yönde etkilemesi, çalışanların performanslarını ve iş tatmin düzeylerini düşürmesi, iş devamsızlığını ve ekonomik maliyetleri arttırması gibi olumsuz sonuçları, günümüz iş yaşamında ciddi bir biçimde hissedilmektedir.”¹ Bireylerin örgütlerde çözümleyemediği, yönetimlerin desteklerini yeterince sunmadığı ortamlarda, var olan bireysel kaygılara yenileri eklenmektedir.

3.2.1. İşin Yapısı İle İlgili Stres Nedenleri

Kişilerin toplumsal rollerini yerine getirmede üstlendikleri bireysel ve örgütsel roller bulunur. Her meslek kendine göre bilgi, beceri, deneyim içermekte ve işin yapısına uygun davranış gerektirmektedir. İş yoğunluğu, monotonluğu, iş ortamında ve işin yapısında yer alan tehlikeler, çalışma saatleri, zaman baskısı, yetersiz görev dağılımları çalışanlar üzerinde stres oluşturmaktadır.

3.2.1.1. İş Yoğunluğu ve Monotonluğu

Bireylerin iş yaşamlarından kaynaklı ve özel yaşamlarına yansıyan birçok stres faktörleri mevcuttur. Özellikle aşırı iş yükünden kaynaklanan, bireyi bedenen ve ruhen yoran işler stres düzeyini arttırmaktadır. “Yapılan iş veya görevin ağır veya fazla olması, büyük ölçüde izafi (görelî - karşılaştırmalı) ve öznel (sübjektif) bir durumdur. Her iş örgütünde, normal çalışma saatleri içerisinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belirli bir kanaat ve bu anlayışa uygun olarak tatbik edilen bir uygulama mevcuttur. Örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bireyin yapabileceği ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaya çalışılır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu en uygun (optimal) ve ideal ölçülerin üzerinde olsa, o zaman durumu; aşırı iş yükü şeklinde ifade etmek mümkündür. Aşırı iş yükü, genel olarak iki grupta toplanabilir. Birincisi niceliksel (kantitatif) iş yükü; diğeri ise niteliksel (kalitatif) iş yüküdür.”² Dolayısıyla yetiştirilmeye çalışılan ve zaman sınırı taşıyan işe harcanan emek, strese sokabilmektedir. Bunun yanında işin özelliklerine uygun görevlendirmeler yapmak gerekir. Yapılan işin özelliklerine sahip olmayan

¹ S.Gök, “Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres”, MÜ, İİBFD, C.27, S.2, İstanbul, 2009, s.430

² Cam, s.3

birey yapacağı işte zorlanacaktır. Bunun yanında örgütsel organizasyonun yetersiz yapılanmasından kaynaklanan sorunlar da mevcuttur.

Sorumlulukların artmasına bağlı olarak gösterilen tepkilerin sonucunda birey tükenmişlik yaşayabilmektedir. Bireylerden daha fazla performans elde etmek isteniyorsa, gerekli düzenlemeler yapılarak beklentileri karşılanmalı, iyi bir organizasyon yapısı oluşturulmalıdır. İş yükünün fazlalığı bireyleri olumsuz etkilerken, benzer etkiyi iş yükünün azlığı da yapabilmektedir. Bu bağlamda bireyler kendilerini yetersiz görmekte, işten zevk almamakta isteksizlik, sıkıntı ve mutsuzluk gibi duygular yaşamaktadır. “Rol ve görevlerin aşırı ölçüde monoton ve sıkıcı olması da insanların işten zevk almalarını ve işi başarma duygularını azaltarak hayal kırıklıklarına ve anormal davranışlara neden olabilecektir.”¹ Örgütlerde monotonluğun önüne geçilmesinde yöneticiler bazı yaklaşımları benimseyerek iş tatmininin devamını sürdürmeye çalışmaktadırlar. “Örgütlerde monotonluğu ortadan kaldırıp, işi stres faktörü olmaktan çıkarmak ve çalışanın iş tatmini bulmasını sağlamak için bazı tedbirler alınabilir. Söz konusu tedbirler şunlar olabilir:

- Küçük iş grupları oluşturmak ve esnek çalışma saatleri uygulamak,
- Grup içinde iş değişimi ve iş zenginleştirme,
- İş genişletme ve çalışma dönemlerinde değişiklik,
- Çalışanların karara katılımlarının sağlanması,
- Müzikten ve başarı öykülerinden yararlanma,
- Herkes için ilginç olabilecek fıkra ve olayların bulunduğu ve sürekli değişen bir pano oluşturmak.”²

Bu bağlamda monoton çalışma sistemi bireysel yetenekleri zaman içerisinde köreltebilmektedir. İş bölümünün bilinçli ve yeterli oluşturulduğu, çalışanların taleplerine duyarlı yaklaşılmalı, uygun işe uygun kişinin görevlendirildiği organize yapılar benimsenmelidir.

¹ Eren, s.296

² H.Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2011, s.234

3.2.1.2. Zaman Baskısı

Yaşadığımız yüzyılda bireyler hem iş, hem de özel yaşamlarında zaman ile yarışmak zorunda kalmaktadır. Bireylerin birçok toplumsal rolleri ile iş yaşamlarını bir arada sürdürebilmeleri için, yüksek tempoda çaba göstermeleri gerekmiştir. “Bazı işlem kesin zaman sınırlarına sahip olması, yaşamın takvim ve saatle sınırlı olması iş yaşamında çok önemli bir stres kaynağıdır. Zaman baskısı, genelde yönetimle ilgili faaliyetlerde daha yoğun yaşanmaktadır.”¹ Çalışma yaşamında işin belli bir süreç içerisine sığdırılmaya çalışılması, zamanın kontrol edilememesi ile ortaya çıkan bu durum bireyi stres altına sokmaktadır. “Stres aynı zamanda zamanı nasıl değerlendirdiğimize bağlı olarak da ortaya çıkabilir. Bazen yetersiz, gereksiz bir bürokrasi, kırtasiyecilik, rastgele hazırlanmış bir program, kontrol edilmeyen bir durum, sık gelen ziyaretçiler, her an çalan telefonlar, zamanı kontrol altına almamızı engelleyerek hızla akıp gitmesine yol açar. Yapılması düşünülen işlerin zamanında yetiştirilmemesi kişide gerginlik ve stresi oluşturur.”² Bütün günün geçtiği mesai saatleri içerisinde, farklı eylemlerin aynı anda yürütülmeye çalışılması bireyleri yoğun bir strese sokmaktadır. Zaman kayıpları temposu yüksek meslek gruplarında var olan iş gücünü daha da artırmaktadır. Yerine getirilmesi gereken yükümlülüklerin aksamasını sağlayan koşullar bireyde kaygı, öfke gibi duyguları oluşturabilmektedir. Bireyler kaybedilen süreyi telafi etmek için daha fazla emek harcamakta, daha fazla iş gücünü kullanmakta ve yönetsel baskıyı daha yoğun algıladığı söylenebilir.

3.2.1.3. Tehlikeli Çalışma Koşulları

Tehlikeli çalışma koşulları bireyin yaptığı işin kendinden kaynaklı olabilir, aynı zamanda işin yapıldığı ortamdan kaynaklanabilir. Kimi zaman da birey ve yöneticilerin ihtimallerinden kaynaklanan tehlikeli çalışma koşulları oluşabilmektedir. İş yerinde görülen tehlikelerin başında fiziki ortamın yetersizliğinden kaynaklanan sorunlar gelmektedir.

“Ross ve Altmair örgütlerde örgüt stresi doğuran fiziksel çalışma koşullarını; gürültü, titreşim, aydınlatma, sıcaklık, ergonomik faktörler ve kirli hava olarak

¹ S.Yumuşak, “İş görende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Yönetim Bilimleri Dergisi, C.5, S.1, Balıkesir, 2007, s.104

² Aytaç, s.12

sıralamışlardır.”¹ İyi düzenlenmemiş iş ortamlarında zamanlarının büyük bir bölümünü geçiren çalışanlar bundan olumsuz etkilenmektedir. Sağlıklı bir ortamda bulunması gereken unsurlar şöyle ifade edilmektedir.

“Sağlıklı iş yeri üç bileşene sahiptir:

- Fiziksel çevre
- Çalışanların yaşam tarzları ve davranışları
- Psiko sosyal çevre.

Esasen sağlıklı işyeri kavramı iş sağlığı ve güvenliği alanında büyük ölçüde fiziksel çevre ve üzerinde yapılan girişimlere karşılık gelmektedir. Bu bağlamda düşük hava kalitesi, gürültü, zayıf ergonomik tasarımlar, makine güvenliği, elektrik güvenliği gibi fiziksel çevredeki zararların ortadan kaldırılmasına yönelik girişimler anlaşılmaktadır. 20. yüzyıl boyunca iş yerinde gerçekleşen ölüm ve yaralanmaların sayılarında önemli azalmalar yaşanmış olsa da, mevcut veriler halen iş kazalarının ve ölümlerin alarm verici düzeyde seyrettiğine işaret etmektedir. İşyerinin güvenli ve sağlıklı hale getirilmesinde fiziksel çevre hala önemli bir rol oynamaktadır. Fakat bu sağlıklı iş yerine yönelik çabaların bütünü olduğu anlamına gelmemektedir.”² İşyerinde gerekli önlemlerin alındığı, çalışanların iş güvenliği ve işçi sağlığının korunduğu, önemsendiği bir ortam sağlanmalıdır. Çalışanların korunma yöntemleri hakkında bilinç düzeyi yüksek tutulmalı, ergonomik sebeplerden doğabilecek fiziksel kaza ve sakatlıklara karşı gerekli düzenlemeler düşünülmelidir. Bunun yanında elektrik, ısı, toz radyasyon, gürültü, kötü havalandırma, kötü aydınlatma gibi sebeplerden doğabilecek psikolojik stres unsurları bilinmeli, kişilerin sosyal yönünü de etkileyen olumsuzluklara sebep olmadan uygun düzenlemeler yapılmalıdır.

“Çalışanların maruz kaldığı kazalar, yaralanmalar ve hastalıkların işverenlerce göreceli olarak daha iyi anlaşılıyor olmasına rağmen, çalışanın yaşadığı stresin şiddeti muhtemelen daha az dikkate alınmaktadır. Esasen, işin sahip olduğu özellikler ile çalışanın iş esnasında karşı karşıya kaldığı olumsuz sonuçlar arasında hem çalışanlar hem de örgütler açısından bağlantılar kuran pek çok çalışmaya ilgili

¹ Soysal, s.21

² Ç.A. Akyürek, ve diğerleri, “Buzdağının Görünmeyen Kısmı: İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Yönetimsel Yansımaları”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.14, S.2, Ankara, 2011, s.128

literatür içerisinde rastlanmaktadır. İşle ilgili stres kaynaklarının sonuçları genellikle birbirleriyle alakalı dört kategoride ele alınmaktadır;

1. Psikolojik
2. Fiziksel
3. Davranışsal ve
4. Örgütsel”¹

İş görenlerin ortamdan kaynaklı veya yapılan işin doğurduğu risklerden kaynaklı, her an oluşabilecek kaygıları taşımalarına sebep olabilmektedir. İş yaşamını ve özel yaşamını da kapsayan bu endişeler zamanla kişiyi dikkat dağınıklığına uğratarak iş kazalarına zemin hazırlayabilmektedir. Psikolojik kökenli hastalıklar ve davranışlar, fizyolojik tepkimeler oluşturarak hayati sorunlara sebep olabilmektedir. “Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının yayınlarına göre, iş kazaları emniyetsiz hareketler (koruyucuları kullanılmaz hale getirme, bozuk malzeme kullanma, emniyetsiz yükleme, makine ve teçhizatları durdurmadan temizleme, el şakaları yapma, kişisel koruyucuları kullanmama gibi) ve durumlardan (kişisel ve makine koruyucularının yetersizliği, kaygan zemin, yetersiz havalandırma ve aydınlatma, gürültü ve benzeri gibi) kaynaklanmaktadır. Emniyetsiz hareketlerden çalışanların bizzat kendileri sorumludur. Ancak güvensiz durumlardan ise işverenler sorumludur.”² Tehlikeli davranışlar bireylerin gerekli önlemleri önemsememelerinden kaynaklanabilmektedir. İş güvenliğinin önemi sık vurgulanarak gerekli eğitim ve denetimler sıkı tutulmalıdır. Ortamın fiziki şartlarından kaynaklı iş risklerinin yanında biyolojik ve kimyasal riskler de bulunmaktadır. Özellikle sağlık çalışanlarının maruz kaldığı risk unsurlarıdır.

“Sağlık çalışanlarının sağlığını etkileyen tehlike ve riskler; biyolojik, fiziksel, ergonomik, kimyasal ve psikososyal olmak üzere...”³ bir çok risk faktörlerini içermektedir. Bu bağlamda sağlık çalışanları özellikle bulaşıcı hastalıklara ve radyasyona maruz kalmakta, kimyasalların olumsuz etkilerini yaşamaktadırlar.

¹ Akyürek ve diğerleri, ss.128-129

² M.Z. Camkurt, “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, Türkiye İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.20, S.6, İstanbul, 2007, s.81

³ Ö.Özkan-O.N. Emiroğlu, “Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Hizmetleri”, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.10, S.3, Sivas, 2006, s.44

Çalışma alanlarında bulunan anestezi, sitotik gibi kimyasallarla doğrudan veya solunum yolu ile teması sık yaşayabilmektedirler. Sağlık çalışanlarının yüksek düzeyde stres oluşturabilecek mesleki riskleri, iyi düzenlenmemiş fiziki koşulları, iş yükü fazlalığı ve nöbetli çalışma zorunlulukları koşullarını zorlaştırmaktadır. Aynı zamanda mesleki risklerini özel yaşamlarına, ailelerine taşıma kaygısı ile psikolojik baskıya yoğun maruz kalabilmektedirler.

3.2.1.4. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Çalışma yaşamında yapılacak işin özellikleri iyi tanımlanmalıdır. Aynı zamanda işi yapacak bireylerin rollerini bilmeleri ve bu role uygun yeterli bilgiye sahip olması sağlanmalıdır. İyi tanımlanmamış çalışma koşulları rol belirsizliği ve rol çatışmalarını beraberinde getirmektedir. “Bireyin içinde bulunduğu rol kümesi, onun neler yapması ve neler yapmaması gerektiğini tanımlamakta ve bu yönde inanç ve davranışlar geliştirmektedir. Örgütlerdeki rol bilgileri, yazılı iş tanımlarıdır. Örgütlerde bireye gönderilen rol, örgütsel iletişimin temelini oluşturmakta ve birey bu rol aracılığıyla yapması ve yapmaması gereken davranışlara ilişkin fikir sahibi olmaktadır.”¹ Yazılı hale getirilen iş tanımları kişilerin yapmakla yükümlü oldukları görevleri belirgin hale getirmekte ve iş tanımları bireyden işin gerektirdiği davranışlara yöneltmektedir. Aynı zamanda işin kimin tarafından, ne zaman ve nerede yapılması gerektiğini belirgin hale getirerek, kişiler arası çatışmaları engellediği söylenebilir.

“İşin kapsam ve sorumluluğunun açık olmaması durumunda iş belirsizliği ortaya çıkmaktadır. İş gören işindeki rolüne ilişkin yeterli bilgiye sahip değilse, bulunduğu konunun gerekleri, iş arkadaşlarının ve kendisinin sorumlulukları ve etkinlik alanları hakkında açıklıktan yoksunsa rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır;

- Beklenen performansı hakkında yetersiz bilgi
- Beklenen iş davranışları hakkında yetersiz bilgi
- Belli bir iş davranışlarının sonuçları hakkındaki belirsizlik.

¹ Özen, s.100

İş gören, üstleri tarafından beklenen şeyleri bilmediği takdirde görevlerini yerine getirememekte ve bu durumda iş görenlerin güvensizlik ve stres altında hissettirmesine neden olmaktadır.”¹ Bu bağlamda bireylerin yaptıkları işleri benimseyerek çalışmalarını sağlanmalıdır. İşini benimseme stresi azaltarak, iş tatminsizliği, gerilim, güvensizlik ve işten ayrılma gibi düşünceleri yok edecektir.

“Rol çatışması ise, bireyin oynadığı rolle beklentilerinin uyumsuzluk derecesini ifade etmektedir. Bazı insanlar birbirleriyle uyumsuz olan iki role sahip olduklarıyla stresle karşılaşmaktadır. Bu duruma roller arası çatışma denmektedir.”² Bireyin örgüt içi görevi kapasitesinin altında olduğu ve yeteneklerine uygun olmayan görevlendirmelerde görülebilmektedir. Aynı zamanda rol çatışmasına zemin oluşturan başka faktörlerde bulunmaktadır.

“Bir işletmede ortaya çıkabilecek rol çatışması çeşitlerini beş grup altında özetleyebiliriz:

- İş görenin aynı astından birbiri ile uyumlu olmayan iki talep ile karşılaşmasından kaynaklanan rol çatışması,
- İş görenin farklı astlarından birbiri ile uyumlu olmayan iki ayrı talep ile karşılaşmasından kaynaklanan rol çatışması,
- İş görenin iş yerindeki rolleri ile iş dışı yaşantısındaki rollerin çatışmasından kaynaklanan rol çatışması,
- İş görenin yeteneklerinin işin getirdiği nitelikleri ile uyumsuzluğundan kaynaklanan rol çatışması,

Rol çatışması, iş tatminini düşürüp, kişiler arası gerilimi arttırırken aynı zamanda büyük işletmelerde de önemli stres kaynağı durumundadır.”³ Rol belirsizliği ve rol çatışmalarının en aza indirildiği ortamlarda örgüt içi uyum daha fazla olmaktadır. Örgüt içi iletişim daha sağlıklı yürütülerek, kişilerin yaptıkları işi benimsemeleri desteklenmelidir. Bireysel iş doyumunu destekleyen unsurlar kişinin performansını yükseltmektedir. Bireylerin daha güvenli, gerilim ve baskıdan uzak uyumlu ortamlarda çalışması sağlanabilmelidir.

¹ A.Ş.Örnek-Ş.Aydın, Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2011, ss. 176-177

² Özen, s.101

³ Örnek-Aydın, s.176

3.2.1.5. Vardiyalı Çalışma Düzeni

Bazı iş kollarında verilen hizmetin özelliklerinden kaynaklanan çalışma saatleri mevcuttur. Bilinen gündüz çalışma saatlerinin dışına çıkılarak bir gündeki 24 saatlik süre dönüşümlü olarak çalışma sürelerine bölünür. “İnsanların sosyal yaşantısını olduğu kadar özel yaşamını da şekillendiren çalışma saatleri düzenlemesini, doğal olarak uyku zamanları, sosyal yaşantı düzeni ve genel yaşam biçimi şekillendirmektedir. Bu nedenle gece vardiyası gibi geleneksel saatlerin dışındaki çalışma düzenlerinin uygulanması doğal olmayan bir durumdur. Bu ise örgütlerde örgütsel strese neden olacak pek çok zararlı etkenlere yol açabilir. Çalışma saatlerinin yöneticilerin ve çalışanların sağlıkları üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmaların bulgularına göre vardiyalı çalışma bireyin vücut sıcaklığını, metabolizmasını, kan şekeri ve motivasyonunu olumsuz etkilemektedir.”¹ İnsan fizyolojisi genel adaptasyonu sağlayamadığında strese girer. Organizma reaksiyon vererek uykusuzluk sorunu, iştahsızlık, kabızlık, kan şekerinde değişim, sinirlilik, ürtiker gibi vücut savunmasında bulunur. İnsanın uyku düzeni ışık ve karanlığa göre düzenlenmiştir. Bireylerin biyolojik saatini alt üst eden vardiya ve nöbet usulü çalışma süreleri, aynı zamanda bireylerin sosyal ilişkilerini de bozmaktadır. İnsanların birbirleriyle iletişiminin olduğu, ailelerin bir arada olabildiği saatlerde onlar çalışmaktadır. “Vardiyalı çalışmanın doğurduğu uyumsuzluk sorununun sonuçları üç alanda görülmektedir;

- İş başarımının düşmesi ve buna bağlı olarak hataların ve iş kazalarının artması
- Sağlığın bozulması
- Aile yaşamının ve toplumsal ilişkilerin zedelenmesi.”²

Bireyin üretkenliğini düşüren, konsantrasyon bozukluğuna sebep olan çalışma saatlerinde verim düşmekte ve hatalar artmaktadır.

¹ A.Yılmaz-S.Ekici, “ Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”, SDÜ, İİBFD, C.11, S.1, Isparta, 2006, ss. 35–36

² Örnek-Aydın, s.178

3.2.2. Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Nedenleri

Çalışma ortamında işletmelerin yönetsel yapısını belirgin hale getiren, yönetim becerilerinin ölçütünü örgütsel yapı oluşturmaktadır. İyi yönetilen kurumlarda çalışanların motivasyonunu artıran, performansını yükselten uygun örgüt kültürü bulunmaktadır. Çalışanların kararlara katılımını sağlayarak, geri bildirim alabilen, kariyer planlamaya uygun örgütler başarıyı yakalamaktadır.

3.2.2.1. Kararlara Katılmama

Bireylerin çalışma yaşamındaki motivasyonlarını etkileyen önemli göstergelerden birisi de değer verildiğini hissetmeleridir. Bireylerin katılımını önemseyen işletmelerdeki tutum, bireylerin performans ve örgütsel bağlılıklarını arttırmaktadır. “Uygun bir örgütsel ortamın yaratılması insani ve insana yakışan çağdaş değerleri içeren bir yönetim kültürünün örgüt ikliminde yaşatılması ile mümkündür. Sözü edilen değerleri taşıyan yönetim kültürü katılımcı yönetim kültürü olarak ifade edilmektedir. Katılımcı yönetim kültürü demokrasiyi içeren ve örgütte verimliliği artırıcı yapısıyla çağdaş bir yönetim kültürüdür.”¹ Katılımcı örgüt kültüründe bireylerin düşüncelerini ifade edilebilmelerinin sağlanması özgüvenlerini arttırmaktadır. Aynı zamanda işletmelerin çalışanlardan geri bildirim almalarını sağlamak ve aksaklıkların zamanında giderilmesine zemin oluşturmaktadır.

“Birçok örgütte bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olabilir. Yönetim iş görenler için destekleyici bir organizasyonel yapı geliştirilmelidir.”² Bu bağlamda üretimde iş gücü kullanan bireyin kendilerini etkileyen örgütsel kararlarda yer almaması, çalıştığı ortamla özdeşleşmesini güçleştirmektedir. Bireyin kendini güvensiz, değersiz hissetmesi, her an tehlikede olacağı endişesine yol açmaktadır. Bireyler yoğun stres altında bilgi ve becerilerini yeterince kullanmakta zorlanarak, yaptığı işi daha az önemseyebilmektedirler. Çalışanların demokratik katılımı işletmelere olumlu

¹ N.M. Özmutaf, “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”, Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, C.23, S.1-2, İzmir, 2006, s.77

² N.Güçlü, “Stres Yönetimi”, GÜ, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001, s.103

yansımaktadır. Özellikle deneyim, bilgi birikimi isteyen işlerde çalışanlardan geri bildirim sağlanabilmekte, işten ayrılmalar engellenebilmektedir.

3.2.2.2. Terfi İçin Fırsat Azlığı

Bireylerin iş doyumu elde etmelerinde itici gücü kariyerlerinde elde edecekleri olumlu değişimler oluşturmaktadır. Bireylerin beklentilerinin karşılanmaması strese ve kişiler arası anlaşmazlıklara sebep olabilmektedir.

“Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarılabilir, kendi gayretlerine göre yükselmesi sağlanabilir. Bu durumda iş görende aranan becerilerle çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir, kişilerin anlamlı işler yapmalarına olanak sağlanır.”¹ Bireyin ortaya koyduğu performans ile adil bir şekilde ilerlemesine olanak tanınması halinde, başarıya ulaşmada kişilerde amaç birliği oluşturulabilir. GÜdülenen kişi daha fazla üreterek, daha yaratıcı yönlerinin gelişimine destekleyebilmektedir. Örgütler daha verimli çalışma ortamı elde etmek için terfi sistemini oluşturmalıdır.

“Kurum içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan terfiler, liyakat esasına oturmadiğı için kişiler arasında çatışmayı dolayısıyla da strese sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalar ve yapmış olduğumuz mülakat çalışması sonucunda elde ettiğimiz veriler göstermektedir ki; yöneticilerin bireylerin performanslarını doğru değerlendiren nesnel (objektif) ölçüler yerine, kurum için yöneticilerle olan ilişkileri olumlu olan kişileri bilgi beceri ve kıdemleri yetersiz olmasına rağmen bir üst kadroya terfi ettirmeleri, çalışanlar arasında hem yöneticiye karşı olumsuz duygular beslemelerine ve çalışma sürecinde çatışma üzerine kurulu davranış göstermelerine sebep olmaktadır.”² Kurumlarda yapılan atamalar işe göre yapılan atamalar olmaktan çıkıp kişiye göre yapılan atamalar haline almaktadır. Özellikle kamuda göze çarpan bu uygulamalar, yapılan işin kapasitesine göre bilgi ve becerileri uygun bireylerin atanmasına olanak tanımamakta, yönetime yakınlık

¹ Güçlü, s.103

² Cam, s.4

öncelikli belirleyici olmaktadır. Bu da örgüt içi çatışmaları artırmakta, iş doyumunu ve motivasyonunu düşürmektedir.

Bireylerde güdüleyici unsurların engellenmesi ile isteksizlik, grup içi huzursuzluk ve güven kaybı oluşabilmektedir.

3.2.2.3. Bürokratik Engeller

Çalışanlar içinde buldukları örgütte sorumluluklarının olmasına karşın yetki kullanma pozisyonlarının bulunmamasından dolayı hayal kırıklıkları yaşayabilmektedirler. “İşin doğası çok fazla sorumluluk gerektiriyor ancak yetkiler sınırlı ise kişi kendini yoğun stres altında hissedilebilir.”¹ Bu durum iş tanımlarının yetersiz yapılmasından kaynaklanabilmektedir. Bunun yanında bireye fazla sorumluluklar yükleyen, yetki devretmeyen yönetim şekillerinde göze çarpabilmektedir. Çalışanlar, yetki kullanmaya elverişli olamayan çalışma pozisyonlarında hizmet verdikleri kişiler ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Sorunların çözümsüz kaldığı, çalışanların katılımının olmadığı yerde strese sebep olabilecek bütün koşullar mevcut olabilmektedir.

3.2.3. Örgütsel Politikalardan Kaynaklanan Stres Nedenleri

Aynı işi yapan çalışanlar arasındaki ücret farkları ve ücret yetersizlikleri, performans değerlendirmelerinin her çalışanı kapsamaması gibi birçok sebep örgüt içi sorunlara yol açmaktadır. Çalışanlar arası yaşanan ayrımcılıkta ise, stresli bir ortama sürüklenme kaçınılmaz olmaktadır. Kendini değersiz hisseden birey işe yabancılaşmakta, işten ayrılmaya yönelebilmektedir.

3.2.3.1. Adil Olmayan Performans Değerlendirmesi

Örgütlerde çalışanların bireysel iş gücünün değerlendirilmesi olan performans, aynı zamanda yeterlilik düzeyinin sorgulandığı bir süreçtir. Performans, “bireyin verimliliğini zaman/ üretkenlik faktörleri ile ölçen ve değerlendiren, kurumsal ve bireysel performansı birbiriyle uyumlaştıran ve her iki açıdan da hedefe ulaşılması konusunda yön gösteren bir uygulama şeklinde tanımlamak

¹ Cam, s.5

mümkündür.”¹ Bireysel değerlendirmelerin objektif yapılmadığı işletmelerde çalışanlar açısından huzursuzluk söz konusu olabilmektedir. “Performans değerlendirmesi çalışanın sadece işteki verimliliğini değil bir bütün olarak önemli noktalarda iş görenin başarısının ölçmektedir.”² Her insan gösterdiği emeğin karşılığını elde etmek ister. Kariyer planlamada güdüleyici rol oynayan terfi etme, ücret artışı gibi olanakların elde edilmesinde performans değerlendirmesi önemli rol oynamaktadır. Bu değerlendirmelerin belirli kurallara göre yapılmadığı ve yöneticinin empati ile gerçekleştirdiği seçimler strese zemin oluşturmaktadır.

3.2.3.2. Ücret Eşitsizlikleri ve Yetersiz Ücret

Bireyler ekonomik alım gücü elde etmek, hayatının devamını sağlayacak ihtiyaçları karşılamak ve refah düzeylerini yükseltmek için çalışırlar. Karşılığında elde edilen ücret ile yaşamlarını sürdürürler.

“Ekonomistlere göre ücret, bedensel veya zihinsel emeğe üretim faaliyetleri karşılığı ödenen bedel olarak tanımlanırken, işletme açısından bakıldığında ise ücret, bir maliyet unsuru olarak görülmektedir. Ücret özellikle iş gören açısından bakıldığında, onun yaşam düzeyini yükseltici ve güvence sağlayıcı rolü nedeniyle oldukça hassas bir konudur. Bu bağlamda iş görene verilen ücret eşit ve dengeli değilse, yükselme ile orantılı değilse, nesnel ve bütün değilse çalışan için önemli bir stres kaynağı olabilecektir. Diğer taraftan iş görene verilen ücret onun işe olan katkısını ve performansını göstermesi açısından da bir mesaj niteliği taşımaktadır.”³ Bireylerin daha iyi yaşam şartları elde etmek için çabaları, temel gereksinimlerini karşılamaya yöneliktir. Daha iyi şartlarda yaşama isteği, alım gücünün iyileştirilmesi, ailesi ve çocukları için daha iyi bir gelecek beklentilerini sağlamaya çalışırlar. Ücret kişilerin performansına etki edilebilecek en iyi aracı güçtür. Çalışma yaşamının beraberinde getirdiği zorluklara karşın, kişisel motivasyonun sürdürülmesinde katkısı önceliklidir. İşletmelerin ücretleri düşük tutma çabaları, ekonomik zorluk yaşayan çalışanlar için iş doyumunu engellemektedir. Aynı zamanda çalışanlar arasındaki

¹ M. Önce, Çok Uluslu İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi ile Kariyer Planlaması İlişkisi: Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ), SBE, YYLT, İzmir, 2007, s.4

² E.İpek, İşletmelerde Performans Yönetimi ve 360 Derece Performans Değerlendirme Yöntemi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010, s.1

³ Aytaç, s.13

ücret farklılıkları ile ücretler arası büyük orantısızlıklar, çalışanların performansını olumsuz etkilemektedir. Yaşanan hayal kırıklıkları ve ücret adaletsizliği, iş motivasyonunu düşürmektedir. Ruhun ve bedenün stresin kalıcı hasarları ile karşılaşılabilir.

3.2.3.3. Gerçekçi Olmayan İş Tanımları

Her iş yerinde bireylerin sorumluluk alanlarını belirleyen görevlendirmeler yapılmaktadır. Bu görevlendirmeler yazılı veya sözlü olabilir. İyi planlanmış organizasyonlarda iş tanımları yazılı olarak yapılır ve duruma göre esneklik kazandırılmaz. Birey yapacağı işin sınırlarını bilerek üstlendiği rolü yerine getirmeye çalışır.

“İş tanımları, işin organizasyonu içindeki yerini ve önemini belirlemektedir ve amaçları şu şekilde sıralanmaktadır:

- İşin yapılma amacını belirlemek
- Gerekli olan yetenek ve sorumlulukları saptamak
- İşin diğer işlerle ilişkisini belirlemek
- İş şartlarını çalışanlar açısından belirli hale getirmek

Bir iş tanımının iş içeriğini tam olarak yansıtmaya derecesine göre geçerliliği söz konusudur.”¹ Yönetimler açısından verilen görevlendirmelerin denetiminin sağlanması, iş planlarının doğru yapılması ve çalışan performansının doğru değerlendirilmesi açısından önemlidir. Çalışan açısından ise, karmaşa ve çatışmaların önlenmesi ile çalışanın ortaya koyduğu iş gücünün daha iyi görülmesini sağlayabilmektedir.

3.2.4. İş Ortamındaki Fiziki Şartlardan Kaynaklanan Stres Nedenleri

Çalışma ortamının uygun olmayan fiziki şartları, kişilerin konsantrasyon ve dikkat oranını düşürmekte, iş kazalarının oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Bunun yanında mesleki risklere, sakatlık ve sağlık sorunlarına yol açmaktadır.

¹ Örnek-Aydın, ss.187-188

3.2.4.1. Gürültü ve Kalabalık

Uzun bir çalışma sürecini aynı ortamlarda gerçekleştiren iş görenlerin gürültülü ve kalabalık ortamlarda strese karşı toleransı oldukça düşmektedir. İş yoğunluğunun yanı sıra fiziki şartların yetersizliği, bireylerin kendini iyi hissetmelerini engellemektedir. “Gürültü insan sağlığı için bir risk oluşturmasının yanında, insan hareketlerini zorlaştırması, ciddi bir gerginlik ve rahatsızlık yaratması nedeniyle, daha çok öznel yönü vurgulayarak kısaca ‘istenmeyen ses’ olarak tanımlanabilmektedir. Ancak istenmeme; gürültünün akustik özelliklerinin yanı sıra kişilerin sağlık durumları, sosyo ekonomik durumu, yaşam biçimi, gürültü kaynaklarına ekonomik bağımlılığı, gürültü yapıcılara karşı tutum ve davranışı gibi çeşitli etmenlere göre değişmektedir.

Gürültünün etkileri 4 kümede incelenmektedir:

Fiziksel Etkiler: Geçici, sürekli veya ani (birden) işitme yitimi,

Somatik Etkiler: Vücut etkinliklerindeki değişiklikler; kan basıncı artışı, dolaşım bozuklukları, takipne, taşikardi, ani refleksler,

Psikolojik Etkiler: Davranış bozuklukları, öfkelenme, sıkılma, genel rahatsızlık duygusu,

Performans Etkileri: İş veriminin düşmesi, konsantrasyon bozukluğu, hareketlerin engellenmesi.”¹ Bu bağlamda gürültünün fiziksel etkileri, somatik etkileri, psikolojik etkilerini yaşayan bireyler yoğun bir baskı altında kalmaktadır. Bireylerin iletişimini engelleyerek algı düzeyini düşürmektedir. Kalabalık ve gürültüye maruz kalan insanların stres düzeyi yükselmekte ve motivasyonu düşmektedir.

3.2.4.2. Aydınlatma

İnsanların strese karşı toleransını azaltan fiziksel çevre etkilerinden biri olan aydınlatma uygun olmadığı zaman insanların biyolojik dengesini bozmaktadır. “ İyi bir aydınlatma sistemi erken yorulmayı önlediği gibi aynı zamanda çalışanları

¹ H.Dedeler, Bir İşletmede İşyeri Fiziksel Risk Etmenlerinin Çalışanların Sağlığına Olan Etkisinin Saptanması ve Değerlendirilmesi, Trakya Üniversitesi(TÜ), SABE, YYLT, Edirne, 2008, ss.16-17

güdüleyerek verimliliği de artırabilir. Gün ışığına yakın ışıklandırma, görüş etkinliği açısından diğer ışıklandırma sistemlerinden üstün olduğu için bireyler genellikle gün ışığına yakın bir aydınlatmayı tercih etmektedirler.”¹ Bundan dolayı yetersiz aydınlatılan işletmelerde beyin ortamı kasvetli ve sıkıntılı olarak algılayabilmektedir. Aynı zamanda bireyin görüş alanını kısıtlaması hem psikolojik olarak gerilmesine sebep olabilmekte, hem de iş kazalarına zemin hazırlayabilmektedir. İşveren açısından ise düşük verimlilik, gerilimli ve çatışmalara açık örgütsel ortam, iş gücü kayıplarının yaşandığı bir sistemin varlığı anlamı taşımaktadır.

3.2.4.3. Isı ve Nem Oranı

Bireylerin iklim değişikliğinden etkilenmeyecek şekilde iş ortamlarının düzenlenmesi önemsenmesi gereken bir unsurdur. Isının normal değerlerin altına düşmesi durumunda birey ruhen ve fiziksel olarak aktivitelerini yerine getirmekte zorlanmaktadır. Sanayi iş kolunda ortalama ısı 18.3 derece olarak kabul edilmiştir. Bu durum fiziksel olarak iş gücünü kullananlarda değişkenlik göstermekte ve ısı oranı 15.6-20 derece arası normal kabul edilmektedir. Ağır sanayide çalışanların ısı ortalaması ise 12.8-15.6 derece olarak kabul görmüştür. Soğuk hava koşullarında çalışanlar daha fazla enerji harcar ve daha fazla yorulurlar. Üst solunum yolları hastalıkları, soğuktan kaynaklı dokunma hissi kayıpları ve buna bağlı reflekslerini iyi kullanamama durumları yaşayabilmektedirler. Sıcaklığın etkisiyle oluşan halsizlik, güçsüzlük, isteksizlik, dikkat dağınıkları, yerini soğuğun etkisiyle gelişen algısal ve zihinsel yavaşlamaya, donmaya bağlı parmakların hissizleşmesine bırakabilir. Bunun yanında iş yerindeki nem ortalama %50-60 seviyesini geçmemelidir. Isının yüksek olduğu ortamlarda nem miktarı düşük tutulmalıdır. Isı ve nemin yoğun olduğu ortamlarda uykuya meyil artmakta, geçici görsel ve işitsel kayıplar yaşanabilmektedir. İklimi iyi düzenlenmemiş ortamlarda görülen soğuk hava, sıcak hava ve yüksek nem oranları ciddi kazalara sebebiyet verebilmektedir. Bireyleri dikkat dağınıklıklarına sürükleyebilmekte ve iş kazalarını arttırmaktadır. Aynı zamanda bireysel performansları düşürerek verimsiz çalışmalarına sebep olmaktadır.

¹ K.E. Eğilmez, Sosyo- Ekonomik ve Demografik Özelliklerin Örgütlerde Yaşanan Psikolojik Sorun ve Şikayetler Üzerindeki Etkisi, Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O Üzerine Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi, Atılım Üniversitesi (ATÜ), SBE, YYLT, Ankara, 2007, s.22

3.2.4.4. Zararlı Maddeler

Kapalı çalışma ortamlarında hava kirliliği oluşmaktadır. Harcanan fiziki güç ile açığa çıkan karbondioksit, ter gibi bireysel atıklar ile makinelerden açığa çıkan gazlar, buharlar, tozlar ve duman kapalı ortamlarda kirlenmeye yol açmaktadır. Yetersiz havalandırmadan kaynaklı, ortamdaki temiz havanın azalması ile sorunlar oluşturabilmektedir. Bireylerde dikkatini toplayamama, isteksizlik, çabuk yorulma gibi davranışlara sebep olmaktadır. Solunum yolu ile insan vücuduna alınan kimyasal içerikli tozların uzun süreli solunumu halinde ciddi akciğer hastalıkları oluşturabilmektedir. Zararlı maddeler kimyasal yapıları ile organik ve inorganik olarak gruplamaktadır. Fiziki özelliklerine göre kristal ve amorf ismini almakta biyolojik olarak da iritan, alerjen, toksik, fibrinojen gibi adlandırılmaktadırlar. Solunması, temas edilmesi ve yanıcı olma özellikleri ile bu tozlardan kaynaklı iş kazaları yaşanabilmektedir.¹ İnsan sağlığı üzerinde kalıcı hasarlar bırakabilen ve hayati riskler taşıyan, kişilerin dikkatini dağıtabilecek unsurların varlığı çalışanlar üzerinde yoğun strese ve kaygıya sebep olabilmektedir. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının anestezi gazlara maruz kalma, sitotik maddelerin solunumu ve teması ile ortaya çıkan tehlikelerle karşı karşıyadır. Yeterli korunma yollarının sağlanamaması sağlık çalışanlarında sağlığı tehdit etmektedir. Buna benzer birçok kimyasallar, kan ve kan ürünleri ile temas, bulaşıcı hastalıklara maruz kalma gibi biyolojik tehlikeler hastanelerde yüksek risk oluşturmaktadır.

3.2.5. Örgütte Kişiler Arası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Nedenleri

İş yaşamında kişilerin arası ilişkilerden, örgüt iklimi ve örgüt kültürünün olumlu yönde desteklenmesi ile oluşabilecek örgütsel yapı çalışanların işe bağlılığını artırmaktadır. Ast üst ilişkilerindeki uyum, işletmelerin verimliliğine olumlu yansımakta, işe geç gitme, işten ayrılma gibi davranışların oluşumunu engellemektedir.

¹ Camkurt, ss.96-102

3.2.5.1. Ast Üst İlişkilerinde Yaşanan Sorunlar

İş yaşamındaki örgüt kültürünün oluşumunda yönetim kadroları en önemli belirleyicidir. Üstlerle kurulan olumlu ya da olumsuz ilişkilerin yansımaları bireyler açısından ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Olumlu ilişkiler çalışanlara terfi fırsatı, takdir edilme, ayrıcalık edinme gibi birçok yapıcı özelliklere aracı olabilmektedir.

“Bir işletmede yer alan tüm çalışanlar arasında kişilik uyumu beklemek mümkün değildir. Ancak yönetici ile yönettiği kişiler arasındaki uyumsuzluk uzun vadede çalışanlar üzerinde stres oluşturabilmekte; ilişkilerin kötüye gitmesine, iş tatminsizliğine, iş ile ilgili kuşkuvarın artmasına ve örgütün amaçları doğrultusunda bir hareket edilmesine engel olmaktadır. Dolayısıyla yönetici faktörü son derece önemlidir. Bir yönetici, asistanlarını kontrol etme biçimine özen göstermek durumunda; astına yetki ve görev verme konusunda hassasiyet göstermelidir.”¹ Üstlerle kurulan olumsuz ilişkiler psikolojik olarak çalışanları baskı altına almaktadır. Bireylerin ayrımcılığa uğramasına, kişisel baskı yaşamamasına, terfide engellemesine sebep olabilmektedir.

“Yöneticilerle olan ilişkiler iki şekilde ortaya çıkabilmektedir. Birincisi, örgüt çalışanlarının kendisini yöneticisinden daha yetenekli ve üstün görmesi veya amirin ilişkiyi bu şekilde algılaması durumunda ortaya çıkmaktadır. İkincisi ise, yöneticinin yapıcı eleştirilerde bulunmaması, çalışanın performansını yetersiz görmesi, astları arasında ayırım yapması ve çalışanlarının beklentilerine uygun bir liderlik tarzının otokratik ve baskıcı olması çalışanları üzerinde önemli bir stres unsuru olmaktadır.”² Bu bağlamda özellikle örgütlerin yönetim şekli en önemli belirleyicidir. Yöneticilerin liderlik özellikleri, bilgi ve becerileri astlarına davranışsal olarak yansımaktadır. Bireylerin işten soğumasına, motivasyonun düşmesine ve hatta işten ayrılma isteğine kadar oluşabilecek süreçlerin önüne geçilmesi gerekmektedir.

¹ Ö. Güllüoğlu, “Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, İstanbul, 2012, s.81

² Yılmaz-Ekici, s.39

3.2.5.2. İş görenler Arası Rekabet

Aynı ortamda çalışan bireylerin ekip çalışması içerisinde uyumlu bir şekilde ortak çözümlerde buluşabildiği örgüt yapısı, birçok kişinin arzuladığı bir durumdur. Buna rağmen iş ortamlarında yaşanan yoğun rekabet, yönetimin yanlış tutum ve davranışları, farklı kişilikteki bireyler arası kişisel sorunlar ön plana çıkmaktadır.

“Kişilerin farklı amaç, değer yargısı, tutum, yetenek ve özelliklerinde olmaları kişilik çekişmelerinin önemli bir nedenidir. Böyle bir durumda kişi kendisini destekleyen, kendisinin de bir parçası olduğunu hissettiği bir ortamda değil, sürekli olarak açık veya gizli olarak mücadele vermesi gereken bir ortamda çalışmak zorunda olduğunu düşünür ve ona göre hareket eder. Bu durum ise, kişinin enerjisini iş dışında başka yönlere dağıtır ve kişi için rahatsız edici durum yaratarak strese girmesine neden olur.”¹ Kişiler arası ilişkilerden doğan stres faktörleri bireyleri olumsuz etkilemektedir. İşine yöneltmesi gereken dikkat ve enerjiyi kişiler arası mücadele ile geçiren birey motive olmamaktadır.

3.2.5.3. Dedikodu

Birbirlerinden farklı kişilikteki bireylerin gizli veya açık bir şekilde yaşadıkları rekabet duyguları, aynı iş ortamlarında gerilimlere zemin oluşturabilmektedir. Çalışanların kimi zaman yüz yüze çözümlendiği bu sorunlar kimi zaman da arkadan eleştiri şeklini almaktadır. “ İletişimde açık ve dürüst bir yaklaşımı benimseyen bireyler, toplumsal kültürün etkisi ile birbirlerini yüzüne karşı eleştirmek yerine, bazı sorunları üçüncü bir kişiye çarpıtılarak anlatmakta ve başkalarını arkalarından çekiştirmektedirler.”² Bireysel tepkilere neden olan, sürekli aynı ortamı paylaşan insanların hassasiyetleri stres unsuru olarak karşılıklarına çıkmaktadır.

3.2.5.4. Ortak Değer ve Normlara Uyum

Toplumsal yaşayışın bir sonucu olarak bireylerin özel yaşamı ile iş yaşamında gelişen ortak normlar ve değerler vardır. Buna aynı zamanda o toplumun kültürünü de oluşturur. “ Örgüt kültürü örgütün tüm çalışanlarının davranışlarını yönlendiren ve

¹ M. Tanşu, Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Yıldız Teknik Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.48

² Tanşu, s.49

genel kabul gören davranışları, normlar, değerler ve inançlar ve alışkanlıklar sistemi olarak tanımlanmaktadır.”¹ İş yerinde oluşan bu ortak değerlere bireyin uyum sağlamasını gerektirmektedir. Oluşturulan bu ortak değerler yönetim biçimleri ile etkinleşmektedir. Örgüt kültürünün olumlu özellikler barındırmaması stresin yoğun yaşanmasına sebep olabilmektedir. “ Örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksun kalması, hiyerarşik, katı, merkezi mekanik örgüt yapılarının geçerli olması, bürokratik engellerin bulunması, formel ilişkilerin geçerli olması, üst kademenin ilgisiz kalması ve subjektif tutumlar sergilemesi örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stresörler arasındadır.”² Çalışanlar açısından uyumlu olmayan baskıcı ve zorlayıcı örgüt koşulları birçok stresörü barındırmaktadır. Yapıcı özellikleri olan, çalışanlar yararına oluşan örgüt kültürleri işe bağlılığı pekiştirmekte, çalışanın motivasyonu ve verimliliğini artırmaktadır.

3.2.5.5. Yetersiz Toplumsal Destek

İş ortamındaki bireylerin kişisel mücadeleleri, anlaşmazlıkları ve ayrımcılık yaşama gibi birçok baskıya maruz kalmaları stres düzeyini artırmaktadır. Bireyler işlerine yöneltmeleri gereken çabaları, birbirleri arasındaki soruna ayırabilmektedir. Bu durumda bireyin diğer çalışanlar tarafından desteklenmesi yalnız olmadığı duygusu yaşammasını sağlamaktadır.

Ortamda güven duyulabileceği, iyi ilişkiler içerisinde olduğu, baskı ve zorlamalara direnebildiği kişilerin varlığının bulunması, bireylerin ruhsal olarak rahatlamasını sağlamakta, stres düzeyini azaltmaktadır. İş ortamında yeterli desteği sağlayamayan bireylerin performansında önemli bir düşme yaşanmaktadır. Çalışanlar arası soruların çözümleri genellikle kendi içinde olmaktadır. Psiko-sosyal ilişkilerden doğan sorunların çözümlenmemesi strese zemin oluşturmaktadır.³ Yapıcı ilişkilerin sağlandığı örgütlerde iyi bir dayanışma ve güven ortamı gelişebilmektedir.

¹ Yılmaz-Ekici, s. 42

² H.Ö.Özen, Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, SBE, YDT, Zonguldak, 2011, s.20

³ Örnek-Aydın, s.197

3.3. Çevresel Stres Nedenleri

Ülkelerin içinde bulunduğu ekonomik koşullar, politik uygulamalar, sektörde yer alan teknolojik değişimler, fiziksel, toplumsal ve sosyo-kültürel unsurlar örgütleri doğrudan etkilemektedir. Toplumsal yapı ve ekonomik yapının değişimi politik kararlardan etkilenmekte, çevresel stres bileşenlerini artırmaktadır.

3.3.1. Ekonomik Koşullar

Yaşadığımız yüzyılda ilerleyen teknolojinin de etkisi ile ülkeler birer global köye dönüşmüştür. Dünyanın herhangi bir yerinde gelişen felaketlerden, ekonomik krizlerden her ülke etkilenebilmektedir. “Ülke ve dünya ekonomisinde yaşanan krizler, yüksek enflasyon, yüksek faiz gibi bireyin yaşamını sürdürmesini zora sokan belirsizlik ortamları bireyin üzerinde tehlike ve korkuların oluşmasına neden olur.”¹ Bireylerin işi bırakma, işsiz kalma korkuları strese maruz kalmalarını arttırmaktadır. Yüksek enflasyondan kaynaklı alım gücünün düşmesi ve düşük ücret bireylerin yaşamını zorlaştırmaktadır. Ailesini geçindirmekte zorlanan kişi psikolojik sorunlara maruz kalabilmektedir.

“Kişilerin temel ihtiyaçlarını yani fizyolojik ihtiyaçlarını karşılama konusunda sıkıntıya girmeleri, önemli stres kaynakları görülmektedir. Ayrıca birey bu ekonomik sıkıntıları aşmak için girişeceği ek iş veya fazla mesai uygulamalarında aşırı yorgunluğa girecektir ve dolayısıyla bu durum gerilim ve strese neden olacaktır. Ekonomik koşulların bir nedeni de ülkenin sahip olduğu Gayri Safi Milli Hasıla ile doğru orantılıdır.”² Çalışanların yaşamlarını sürdürme, temel gereksinimlerini karşılama mücadeleleri stresi yoğun yaşamalarına neden olmaktadır. Değişken ve istikrarsız ülke ekonomileri işsiz kalma korkusunu sürekli gündemde tutmaktadır.

3.3.2. Politik Hayattaki Belirsizlik

Bir ülkenin ekonomik, hukuki ve toplumsal yapısına yön veren unsurlar politik yapılarıdır. Siyasi alanda alınan kararların uygulamaları toplum üzere olmaktadır.“Sık sık iktidar değişikliğinin yaşanması belirsizliğe, güvensizliğe,

¹ Eren, s.299

² A.Ergül, Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi (BAÜ), SBE, YYLT, Balıkesir, 2012, s.14

istikrarsızlığa neden olacağından karşımıza stres kavramı ortaya çıkmakta ve bu durum aynı zamanda ülke ekonomisinin içinde bulunacağı negatif koşullara da yansiyacaktır.”¹ Belirsizliğin sürmesi zaman içerisinde enflasyonun artmasına neden olmaktadır. Enflasyonun etkisi ile üretimde düşüş yaşanmakta ve işten çıkarmalar artmaktadır. Yüksek enflasyon ve yüksek faizler alım gücünü düşürmekte toplumsal bir baskı unsuru olabilmektedir. Bu durum siyasi istikrarın olmadığı özellikle gelişmekte olan ülke ekonomilerinde dominant etkisi yapabilmektedir.

3.3.3. Teknolojik Değişim ve Belirsizlik

Günlük yaşamın her alanında karşımıza çıkan, yaşayışımızı oldukça kolaylaştıran teknolojik gelişmeler, sorunlarını da beraberinde getirmiştir. “Günümüzde insanlar hangi işi yaparlarsa yapsınlar yaşamlarının büyük bir bölümünü kendi yeteneklerini ve sınırlarını zorlayarak sürdürmektedirler. İlerleyen zaman ve her yeni yüzyıl insanlara diğer yüzyıllara ölçülemeyecek boyutta bir hareketlilik ve hız kazandırmakta, bu durum ise insanların sürekli bir yarış ve değişim içinde çalışmaları, böyle bir çevre içinde yaşamlarını sürdürmeleri sonucunu doğurmaktadır. Bu sonuç bireyleri stres ile tanıştırmaktadır.”² Hızlı değişen teknoloji karşısında bireylerin kendilerini sürekli yenilemeleri gerekmektedir. Hızlı değişimlere uyum sağlayamama, endişe duyma ve belirsizliklere tepki davranışları gelişebilmektedir. Bireyin uyum sağlayamama korkusu, endişe, anksiyete gibi duygularını pekiştirmektedir.

“Teknolojik değişimlerin doğurduğu ikinci bir endişe, korku ve belirsizlik kaynağı da bazı iş mesleklerinin geleceğini tehlikeye sokmasıdır. Teknolojik gelişmeler yeni iş ve meslek alanlarının ortaya çıkmasına neden olurken bunun sonucunda bazı iş ve mesleklerin ortadan kalkmalarına neden olmaktadır.”³ Bütün bu hızlı değişimler insan gücüne talebi azaltmakta ve işsizlik sayısını arttırabilmektedir. Bunun yanında yeni iş ve meslek alanları doğmasından kaynaklı adaptasyon sorunları yaşanabilmektedir. Kimi yerde de daralan iş sahaları insanlara hem para

¹ Ergül, s.14

² A.Kaya- Y.Kaya, “Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, C.2, S.23, 2007, s.49

³ Eren, s.302

kaybettirmekte hem de bilmedikleri iş kollarına yönelterek iş kazalarına sebep olabilmektedir.

3.3.4. Fiziksel Çevre Koşulları

Bireyler yaşamını sürdürdüğü yerleşim alanlarını ilgilendiren çevreden doğrudan etkilenirler. Soluduğu havanın, kullandığı toprağın, içtiği suyun kirlenmesi ile sonuçlanan, ekolojik yaşamın dengesini bozan değişimlerden olumsuz etkilenmektedir. Çevredeki çöplerin zamanında toplanmaması kötü kokulara ve bulaşıcı hastalıklarla gelişebilecek sorunlara sebep olmaktadır. İnsanların yaşadığı çevresindeki olumsuzluklar yaşamını tehdit etmekte, kendilerini güvende hissetmelerini önlemektedir. Bunun yanında trafik sorunlarından kaynaklı ulaşım problemleri, yoğun trafik ile kaybedilen zaman kayıpları, sık yaşanan kazalar, toplu ulaşım araçlarının yetersizliği gibi birçok nedenler bireylerin çevrelerinde gelişen sorunlardır. Bireylerin ortak yaşadığı çevrede gelişen olumsuzluklar hem bireysel hem de toplumsal olarak ciddi problemlere sebep olmaktadır.¹ Bu bağlamda birey iş yeri ve fiziksel çevrenin güçleştirdiği yaşam koşulların arasında mücadele etmeye çalışmaktadır. Çözümlemesi elinde olmayan süreçlerin baskısı ile sürekli gerilim yaşayarak, psiko-sosyal travmalara maruz kalabilmektedir.

3.3.5. Toplumsal Çevre Koşulları

Toplumun yapı taşı olan aile, kendi içerisinde beklentilerin karşılandığı, dayanışma ve sevginin hakim olduğu uyumlu birlikteliklerdir. Aile bireyleri arasındaki ilişkinin niteliği uyum veya uyumsuzlukların kaynağını oluşturmaktadır. Aile ilişkilerin olumsuzluğu gerilimlerin ve sorunların odağı olmaktadır. Aile insanların kendilerini en güvende hissettikleri ortamlardır. Burada sağlanan uyum bireyleri mutlu edebilmekte, uyumsuzluklar en çok zararı veren unsur olabilmektedir.

“Bir bireyin ailesi kişilik gelişimine büyük etkindir. Ailedeki bir kriz, tartışma veya aile bireylerinden birinin hastalığı, eş veya çocuklarda uzun süreli bir gerilim, iş görenleri anlamlı bir stres nedeni olarak etkileyebilir. Birey ailesini geçindirmek, ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha fazla çalışmak ve

¹ Tanşu, ss.50-51

karşısına çıkacak sıkıntıların üstesinden gelmek isteyecektir.”¹ Günlük yaşam sıkıntıları, iş yerinden ve fiziksel çevreden kaynaklı birçok unsurlar bireylerin yaşamını zorlaştırmaktadır.

Güçlükler karşısında aile bireylerinin dayanışması, işbirliği, fedakarlıkları, en önemlisi birbirlerine duyduğu sevgi ve bağlılık ile katlanabilmektedirler. Evde yaşanan sorunlar bireylerin tüm yaşamını olumsuz etkileyebilmektedir. “En yaygın aile sorunları ise para, cinsel yaşam, çocuk yetiştirme ve eşler arasındaki iletişim yetersizliğidir.”² Bireylerin çabalarının özünde, daha iyi bir yaşam kurma, refah düzeyini yükseltme, çocuklarını daha iyi ekonomik koşullarda büyütme istekleri yatmaktadır.

“Bunların yanında aile üyelerinden birinin vefatı ya da hastalığı, eş ve çocuklar arasındaki geçimsizlik veya yaşanan ekonomik krizler, ev değiştirme veya mülk edinmek için borca girilmesi gibi durumlarda bireyler üzerinde belirgin bir şekilde gerginlik ve stres yaratabilmektedir.”³ Bireylerin ailede yaşadığı olumsuzluklar, stresi yoğun yaşamalarına sebep olabilmekte ve kısır döngü içerisine sürükleyebilmektedir. Bir ömür boyu sürebilecek travmalara sebep olabilmektedir.

3.3.6. Sosyo-Kültürel Değişim

Bütün dünyada küreselleşmenin etkisi ile kültür karmaşası yaşanmakta, karşılıklı etkileşimler ile süre gelen alışkanlıklar, sosyo-kültürel yapılar değişime uğramaktadır. Sürekli yenilenen, değişkenlik kazanan bu koşullar altında uyum problemleri yaşanmakta ve belirsizlikler insanları karamsarlığa sürüklemektedir.

“Çok kısa bir sürede geleneksel toplum yapısından çağdaş bir topluma dönüşme zorunluluğu bireyler üzerinde zorlama yaratarak çeşitli uyum sorunlarına yol açmaktadır. Sosyal ve kültürel stres kaynaklarının, diyet, iklim, kalıtım, din, toplumsal sınıf, aşırı kalabalık, konut tipi ve yalıtılmışlık duygusu gibi faktörlerden etkilendiği ileri sürülmüştür. Bunların tümü de kültür ve coğrafi yapıya göre

¹ S.Akgün, Örgütsel Stresin Çalışan Kadınların Verimliliğine Etkisi: Seramik Sektöründe Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi (DPÜ), SBE, YYLT, Kütahya, 2010, s.34

² Avcı, s.39

³ Örnek- Aydın, s.39

değişmektedir.”¹ İnsanların kısa sürede değişime uğrayan değerlerini terk etmesi, yerine yeni değerleri koymaya çalışması yaşamını güçleştirmekte, kararsızlık, kaygı ve uyum sorunları yaşamasına neden olmaktadır.

“Kırsal hayattan kentsel yaşama geçiş, sanayileşme ve bilgi toplumu ekseninde kullanılan teknolojik değişimler, üretim toplumundan tüketim toplumuna geçiş, toplumsal yapı ve süreçleri, ekonomik, kültürel ve teknolojik anlamda dönüştürmüştür.”² Bütün bu değişimlerin ışığında birey belirsizlikler karşısında korkuya kapılmakta, kendini sistem dışına itilmiş hissedebilmektedir.

¹ Okutan-Tengilimoğlu, s.22

² N.Özcanarşlan, Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi, SABE, YYLT, Adana, 2009, s.13

İKİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA HAYATINDA STRES NEDENLERİ,

SONUÇLARI VE STRES YÖNETİMİ

1. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRES VE NEDENLERİ

İnsanoğlu geçmişten bugüne sağlıklı bir yaşam sürdürme arayışı içinde olmuş, değişkenlik gösteren sağlık algısı ile bu olguya yaklaşmıştır. Farklı boyutları ile ele alınan sağlık kavramının birçok fonksiyonu bulunmaktadır. Geçmişte hasta olmamak sağlıklı olmanın ölçütü olarak kabul edilirken, günümüzde sağlık algısı farklı anlamlandırılmaktadır. Sağlıklı yaşam talebinin ve beklentilerin karşılanmasında ulusal sağlık politikaları belirleyici olmaktadır. Yaşamın devamlılığının sağlanmasında sağlık olgusu, “insanların bireysel, sosyal ve ekonomik olarak verimli bir yaşam sürmesine izin veren bir kaynak olarak düşünülmektedir. Sağlık günlük yaşam için bir kaynaktır, hayatın amacı değildir. Sosyal ve kişisel kaynakları ve fiziksel kapasiteyi öne çıkaran pozitif bir kavramdır.”¹ Günlük yaşantı içinde devam eden yaşamsal olayların her anında sağlıklı bir ortamın yaratılması, sağlığın korunmasında belirleyici olmaktadır. Sürekli ve dinamik bir yapıda olan sağlık kavramının boyutları çok yönlü ve kapsamlıdır. Kişilerin kendini iyi hissetmesi, iyilik halinin sürdürülmesi, sağlıklı yaşam becerilerinin kazanılması gibi birçok yön, bu kavramın dinamik ve güncel yapısını oluşturmaktadır. Kişilerin bireysel, sosyal, ekonomik yönden aktif olmasını destekleyen bu anlayış, kişisel farklılıklar göstermektedir.

Sağlıklı yaşam “fiziksel, entelektüel, ruhsal, sosyo kültürel, dinsel ve verimlilik durumları boyutundan değerlendirilmelidir.”² Sağlıklı yaşamın devamlılığı için, kişilerin her açıdan kendini iyi hissetmesi gerekmektedir. Bireylerin sağlıklı yaşam davranışları kişisel tercihleri ile oluşmaktadır. Fiziksel, ruhsal, tinsel ve sosyo

¹<http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/Sa%C4%9F1%C4%B1%C4%9F%C4%B1n%20Te%C5,%9Fviki%20S%C3%B6zl%C3%BCk.pdf>, Sağlıkın Teşviki ve Geliştirilmesi Sözlüğü, (25.09.2013)

² N.Bolsoy – Ü.Sevil, “Sağlık-Hastalık ve Kültür Etkileşimi”, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.9, S.3, Erzurum, 2006, s.79

kültürel birçok unsur, kişisel değer yargısı ile anlam kazanmaktadır. Tekin çalışmasında, T. Parsons'ın sağlık kavramına yaklaşımını şöyle aktarmıştır. “Sağlık bireylerin işlevsel olma yeteneğidir. Toplumsal yaşam içerisinde her bireyin belirli rol ve sorumlulukları vardır. Birey bu rol ve sorumluluklarını yerine getirebiliyor ise sağlıklıdır.”¹ Bu bağlamda rol ve görevlerin geçici veya kısmi olarak aksatılması sağlık kapsamı dışında tutulmuştur. Birçok yönü ile ele alınan sağlık kavramları, farklılıklar içermesine rağmen sürekli güncelliğini korumaktadır. Çalışmalarda elde edilen veriler, toplumsal ihtiyaçların belirlenmesinde, kişisel beklentilerin karşılanmasında yol gösterici olmaktadır. “Toplumun sağlık ihtiyaçlarına göre mevcut sağlık hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi, diğer bir deyişle ihtiyaçlarla sağlık hizmetlerinin uyumlu hale getirilmesi, sağlıklı kamu politikalarının oluşturulması ve sağlığın geliştirilmesi ile ilgili programlar konusunda yakın bir iş birliğinin yapılmasının gerekliliği ile ilgili düşünceler yatmaktadır.”² Toplumdan topluma değişen sağlık ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi, sağlık sektöründeki hizmet sunumunun buna göre şekillenmesinde etkilidir. Sağlık çalışanları, toplumların ihtiyaç duyduğu sağlık gereksinmelerinin karşılanmasında, beklenen hizmet kalitesinin üretilmesinde belirleyici güç olmaktadır. Sağlık sektörü, hizmet sektörleri içerisinde sunduğu hizmet gereği ayrıcalıklı bir öneme sahiptir. Kişilerin sağlığının kazandırılması, hastalıkların önlenmesi, iyilik halinin devamlılığı, sağlıklı olma ve sağlıklı bir çevrede yaşama, temel insan haklarının uygulanmasında, sağlık çalışanlarının görevleri bulunmaktadır. Toplumun sağlık gereksinmelerinin ve önceliklerinin belirlenmesi, tedavi edici, koruyucu hizmetlerin sürdürülmesi ve sağlıklı bir çevre yaratılmasında topluma karşı yükümlülükleri bulunur.

Sağlık hizmetlerinin sürdürülmesinde birçok meslek örgütü birlikte çalışmaktadır. Yapılan araştırmalarda günümüzde 700’ den fazla iş kolu sağlık sektörü kapsamında hizmet sunmaktadır. Bu konuya 1998 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü’nün yayınladığı raporda da yer verilmiş, sağlık sektörü ile alakalı iş kolları geniş iş gücü ve dar anlamda iş gücü kapsamında değerlendirilmiştir. Sağlık kurumlarında çalışan ve doğrudan hizmet sunan sağlık personeli dar anlamda, sağlık insan gücünü oluşturmaktadır. Bunların dışında kalan eczane hizmetleri, genel

¹ A.Tekin, Sağlık- Hastalık Olgusu ve Toplumsal Kökenleri, SDÜ, SBE, YYLT, Isparta, 2007, s.22

² S.Somunoğlu, “Kavramsal Açıdan Sağlık”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.4, S.1, Ankara, 1999, s.52

hizmetler, rehabilitasyon merkezleri, sosyal hizmet birimleri, bilgi işlem, ilaç ve tıbbi malzeme üretiminde bulunan işletmeler, eğitim ve araştırma görevlileri, temizlik hizmetleri, teknik hizmetler gibi sağlık sektörü ile ilişkili birçok iş kolunda çalışanlar geniş anlamdaki sağlık iş gücünü oluşturmaktadır.¹ Buna göre oluşturulan sınıflandırmalar tablo üzerinde açıklanmıştır.

Tablo 2. Sağlık Personeli Kategorileri ve Örnek Unvanlar

GRUPLAR	ÖRNEKLER
KİŞİYE YÖNELİK HİZMET YAPANLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Hekim • Diş Hekimi • Hemşire • Ebe • Fizyoterapist • Psikoterapist • Diyetisyen
ÇEVREYE YÖNELİK HİZMET YAPANLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Sağlık mühendisi • Veteriner • Sağlık Memurları ve • Çevre sağlığı Teknisyeni vb.
LABORATUVAR PERSONELİ VE DİĞER BİLİMCİLER	<ul style="list-style-type: none"> • Mikrobiyolog • Biyokimya uzmanı • Hematolog • Patolog • Sağlık fizikçisi • Röntgen uzmanı • İstatistik uzmanı ve • Sağlık eğitimcisi vb.
SAĞLIK ALANINDA UZMANLAŞMIŞ DESTEK PERSONEL	<ul style="list-style-type: none"> • Hastane idarecisi • Tıbbi sekreter vb.
GENEL HİZMETLER	<ul style="list-style-type: none"> • Daktilograf • Şoför • Temizlikçi vb.

Kaynak: Ş. Kavuncubaşı –S. Yıldırım, Hastane ve Sağlık Yönetimi, Ankara, 2010, s.372

Günümüzün en büyük sorunlarından olan stresin iş yaşamındaki etkileri her geçen gün daha da hissedilmektedir. Ruhun ve bedenün yoğun tempoda hizmet sunan sağlık çalışanlarının stresin olumsuz etkisinden kaçınması mümkün olamamaktadır. Kişiyeye yönelik hizmet veren sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu koşullar, her an değişkenlik göstermektedir. Buna bağlı gelişen yaşamsal olayların seyri, sağlık çalışanlarını doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Aynı zamanda mesleki

¹ Ş. Kavuncubaşı – S.Yıldırım, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2010, ss.376 - 377

beklentilerin karşılanmaması, maddi yetersizlikler, iş doyumunun sağlanamaması gibi birçok sebep, sağlık çalışanlarında stres etkilerinin yoğun yaşamlarına yol açmaktadır. Bu gibi etkenler sonucu oluşan iş stresi, bireysel stres unsurlarının tetikleyicisi durumuna geçebilmektedir. Düzensiz mesai saatleri, sosyal yaşam ve iş yaşamının birlikte sürdürülme çabası, sağlık çalışanlarının biyolojik olarak uyumunu güçleştirmektedir. Stresin olumsuz etkilerini yoğun yaşayan sağlık çalışanlarında stresörlerinin belirlenmesi, stresten kaynaklanan iş gücü kayıplarının azaltılması, dikkatsizlik ve kazalara bağlı gelişebilecek olası hataların önlenmesi sağlanmalıdır. Bu durum sağlık hizmetlerinden yararlanan bireyler kadar, sağlık hizmetini sunan sağlık çalışanının da bütüncül sağlığının korunması gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır.

Sağlık sektöründe yer alan iş gücü, farklı meslek örgütlerinin birlikteliğinden oluşmuştur. Uzun mesleki eğitimden geçen ileri derecede uzmanlaşmış emek gücünün yanında, yarı vasıflı veya nitelikli olmayan çok sayıda kişinin bir arada çalışması söz konusudur. Bu durum sağlık çalışanları arasındaki hiyerarşik yapılanmanın artmasına, çalışma alanlarının çeşitliliğine ve çalışma koşullarının değişkenlik göstermesine sebep olmaktadır. Sağlık alanında hizmetlerin kesintisiz sürdürülmesi gerekliliği, sağlık çalışanlarını nöbet usulü çalışma, vardiyalı çalışma gibi düzensiz ve esnek çalışma saatleri içerisine itmektedir. Sağlık çalışanları yoğun stres altındaki hasta bireylerin, psikolojik ve sağlık bakım gereksinmelerini karşılamaktadır. Bu durum sağlık çalışanlarını sürekli stresin var olduğu ortamlarda, hizmet vermek zorunda bırakmaktadır.

Son yıllarda sağlık alanında yapılan değişimler, sağlık hizmetlerinden beklenen talebi artırmıştır. Bu gelişmelere karşın, talebi karşılayacak iş gücü kapasitesi yetersiz kalmıştır. TÜİK istatistiklerine göre 2004 yılında %2,3 olan Türkiye' deki sağlık çalışanı oranı 2009'da %2,8'e yükselmiştir. Bu durum diğer ülkeler ile kıyaslandığında Almanya'nın %6,8'i, Rusya'nın %7'si, İspanya'nın %4,3'ü, Polonya'nın %14,6'sı sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Artan talebe göre, personel sayısı ihtiyaçla örtüşmemekte, sayısal yetersizlik ve dağılımdaki dengesizlik iş yükünü artırmaktadır. İş yükünün karşılanması için sağlık çalışanları iş tanımlarında yer almayan işlerde kullanılabilir. Personel açığının

karşılanmaması çalışanları yıpratmakta, nöbet sayılarını ve iş yüklerini artırmaktadır. Bu süreçlerin devamlılık göstermesi, sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu koşulları güçleştirmektedir.¹ Ulusal sağlık politikalarındaki değişim ile 2003 yılında uygulamaya konulan sağlıkta dönüşüm programı sağlık çalışanlarının çalışma hayatını belirsizlik içerisine itmiş, iş güvencelerini ortadan kaldırmaya yönelik uygun zemin hazırlamıştır. Ücret dağılımındaki dengesizlik sağlıkta dönüşüm sonrası ciddi boyutlara ulaşmış, çalışanlar arası ilişkileri bozmuştur. Bütün stres unsurlarının iç içe olduğu, toplumsal beklentilerin arttığı, nitelikli sağlık çalışanlarının sayısal yetersizliği, çalışma koşullarını zorlaştırmaktadır. Strese bağlı psikolojik ve mesleki yıpranma sağlık çalışanlarında oldukça fazladır.

1.1. Sağlık Çalışanlarında Bireysel Stres Nedenleri

Sağlık gereksinmelerinin belirlenmesinde, kişiye yönelik hizmetin ortaya konmasında, sağlık çalışanları belirleyici rol oynamaktadır. Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri, beden dilini iyi kullanabilmesi ve bunu davranışsal boyuta taşıması verilen hizmette önemli bir unsurdur.

Sağlık çalışanlarının çalışma yılı, yaşı, cinsiyeti, eğitim seviyesi, statüsü, maddi imkanları stres faktörlerinden etkilenme düzeylerine yansımaktadır. Bu sebeplerle kişilerin yaşı ve deneyimleri işe karşı yaklaşımlarını, beklentilerini farklılaştırmaktadır. Özellikle iş doyumunu ile ilgili beklentilerin karşılanması kişilerin gereksinimleri ve algısal düzeyleri ile ilişkilidir.² Sağlık çalışanları işin yapısından kaynaklanan sebeplerle duygusal ve bedensel olarak strese maruz kalmaktadır. Karşılanmayan duyguların sürekliliği, sağlık çalışanlarını tükenmişlik duygusu içerisine itebilmektedir. Sağlık çalışanlarının tek taraflı oluşturduğu empatik ilişkiler, uzun vadede beklentilerin karşılanmaması ile sonuçlanabilmektedir. Mesleki riskler, bulaşıcı ve kronik hastalıklara yatkınlığın artması, sağlık çalışanlarının içinde buldukları koşulları olumsuz algılamalarına sebep olmaktadır. Stresin uzun dönem etkilerine maruz kalmak psikolojik tepkileri artırmakta, anksiyete ve kaygı düzeylerini yükseltmektedir. Değişkenlik gösteren mesai saatleri, vardiyalı çalışma,

¹ B. Urhan- N.Etiler, "Sağlık Sektöründe Kadın Emeginin Toplumsal Cinsiyet Açısından Analizi", <http://akademikpersonel.kocaeli.edu.tr/etiler/diger/etiler>, 10.02.2014

² N.A. Aşık, "Çalışanlarda İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", <http://www.tid.gov.tr/makaleler/467nuranaksit.pdf>, (10.01.2014)

biyolojik dengeyi olumsuz etkilemekte, uyku düzenini bozmaktadır. Sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini düşüren, hastalıklara yakalanma olasılıklarını artıran duygusal baskı unsurları, sağlık sorunlarının oluşumuna hız kazandırmaktadır. Bu durum sağlık çalışanlarında sonradan edinilmiş biyolojik ve bedensel sağlık sorunlarına yol açmakta, maddi ve manevi olarak karşılanmayan beklentiler çalışanları isteksizleştirmektedir. Yoğun çalışma koşulları, sürekli ve dinamik yapıdaki işleyiş, gerilimin sürekliliğine sebep olmaktadır. Uzun süre strese maruz kalma kaygı ve endişeleri artırmakta, endokrin sistemin sürekli uyarılmasına yol açmaktadır. Buna bağlı oluşan aritmiler, kalp çarpıntısı, ani kan basıncı ve kan şekeri değişimleri yaşanmaktadır. Biyolojik dengeyi bozan uyku süreçlerindeki değişimler, anksiyeteyi artırmakta, dikkat dağınıklığına yol açmaktadır.

Her an değişkenlik gösteren çalışma ortamı, yüksek performans gerektirmekte, hızlı ve doğru kararların çabuk verilmesini zorunlu kılmaktadır. A tipi kişilik özelliklerinin hakim olduğu davranışların ortaya konması kaçınılmaz olmaktadır. Özellikle doktor ve hemşirelerin hata kabul etmeyen mesleki becerileri, yüksek motivasyon, kararlılık, zamanı iyi kullanma gibi bilişsel kapasite gerektirmektedir. Hayati öneme sahip mesleki yükümlülükler, çalışanlar üzerindeki psikolojik baskıyı oldukça artırmaktadır. Mesleki riskler, bulaşıcı hastalıklara yakalanma sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu koşullardan kaynaklanmaktadır. Aynı risklerin özel yaşama taşınabilme olasılığı bireysel kaygıları derinleştirmektedir. Sağlık sektöründe önemli sayıda kadın çalışmaktadır. Özellikle hemşirelik hizmetlerinde bu oran oldukça yüksektir. Sağlık çalışanlarının uyumlu bir yaşam sürdürebilmesi için iş yaşamı ve sosyal yaşamını bir arada dengelemesi gerekmektedir. Kadın çalışanların toplumsal rolleri, özel yaşamındaki sorumlulukları ve iş yükleri içinde buldukları koşulları zorlaştırmaktadır.

1.2. Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stres Nedenleri

Yapılan işin yasal ve vicdani sorumlulukları, sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu çalışma koşullarını, diğer mesleki örgütlerden ayırmaktadır. Ertelenemeyen sağlık gereksinimlerinin karşılanmasında, öncelikli ve hayati öneme sahip kararlarda sorumluluk almaktadırlar. İş koşullarını zorlaştıran işin yapısı, sağlık çalışanlarının sayısal yetersizliği ile birlikte hizmet sunumunu güçleştirmektedir.

Sağlık hizmetinden yararlanmak isteyenlerin stres altındayken başvurduğu sağlık işletmeleri, stresin en yoğun hissedildiği alanlardır. İş ortamındaki stres, çalışan ve hizmetten yararlanan kişilerin karşılıklı ilişkilerine yansımakta, etkileşim yaratmaktadır. Bu etkileşimlerin olumsuzluğu psikolojik baskıyı ve ortamdaki gerilimi artırabilmektedir. Aynı zamanda iletişim engelleri de yaratan bu durum, genel olarak örgüt iklimine yansımaktadır. Çalışma alanı ve işin yapısından kaynaklanan stres vericilerin sürekliliği, sağlık çalışanlarının gerilimini artırmakta, davranışsal değişimlere yol açabilmektedir. İnsan ilişkilerinin yoğun yaşanması beraberinde istenmeyen durumların doğmasına zemin oluşturmakta, karmaşa yaşanabilmektedir. Sağlık çalışanlarına yönelik darp, taciz saldırganlık gibi davranışlar son yıllarda artmıştır. Güvenli çevre ve güvenli ortamın kurumsal olarak gerçekleştirilememesi, sağlık çalışanlarının kişisel güvenliklerinin sağlanmasını güçleştirmektedir. Can güvenliği sağlayıcı ortamın geliştirilememesi, çalışanların işlerine karşı yaklaşımlarını olumsuz etkilemekte, hizmet kalitesini düşürmektedir. Sağlık çalışanlarının hizmet sunumunun gerçekleşebilmesinde hem hizmet sunan çalışanların güvenliğinin korunması, hem de sağlık kurumlarına başvuran kişilerin güvenliğinin korunması esastır.

Sağlık çalışanlarının yaptıkları işten kaynaklanan hataların telafisi söz konusu olamamakta, oluşabilecek riskler ölümle sonuçlanabilmektedir. Bu sebeplerle sağlık hizmetleri dikkat gerektiren, hata kabul etmeyen bir sistemdir. Tıbbi tedavi ve bakımda rol alan sağlık çalışanlarının dikkatli yaklaşımları ve gözlemleri hayat kurtarmaktadır. “Toplum sağlığının sorumluluğunu meslek olarak üstlenmiş sağlık kesimindeki işgörenlerin sağlığının korunması ya da sağlığını bozucu çalışma koşullarının düzeltilmesi çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması için önemli olduğu gibi, diğer insanlara verilen hizmetin kalitesi ve sağlık kurumlarının verimliliği açısından da çok önemlidir. Sağlık çalışanlarının karşılaşılabileceği gerginlikler, yakınmalar, iş görenlerin performansını azaltabilmekte, tedavi ve bakım hizmeti verdikleri hastalara zarar verme olasılığını artırabilmektedir.”¹ Hizmetin gerçekleşmesinde stresten uzak, sakin ve dikkati dağıtacak unsurların bulunmadığı bir ortamın oluşturulması mümkün olmamaktadır. Dikkat dağınıklığının en büyük

¹ N.Derin, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörler, Orhangazi Üniversitesi, SABE, YYLT, Eskişehir, 2007, s.29

etkeni uykusuzluk, yorgunluk ve yoğun insan ilişkileridir. İşin yapısından kaynaklanan nöbet usulü çalışma ve vardiya usulü çalışma, sağlık çalışanlarının ortam dışındaki en büyük stresörlerindedir.

Yapılan çalışmalarda gece çalışmak zorunda kalan bireylerin düzenli gündüz mesaisinde çalışanlara göre daha çok kronik hastalıklara yakalandıkları ispatlanmıştır. Fizyolojik, fiziksel ve psikolojik hastalıkları yoğun yaşadıkları belirtilmiştir. Düzensiz çalışma koşullarına bağlı depresyon, sosyal yaşama uyum göstermeme, anksiyete bozukluğu gibi psikolojik sorunların oluştuğu görülmüştür. Uyku bozukluklarına bağlı dikkat eksikliği, konsantrasyon güçlükleri yaşanabilmektedir. Bireyin yaşam kalitesi bozulmakta, sosyal yaşamın sürdürülmesi zorlaşabilmektedir.¹ Meslek yaşamı boyunca nöbetli çalışmak zorunda kalan sağlık çalışanlarının iş yükü fazlalığı, uykusuzluğu, biyolojik, fizyolojik ve ruhsal yapısını zorlamakta, yaşam kalitesini bozmaktadır. Belirsiz çalışma saatlerinin biyolojik uyumu güçleştirmesi, kişinin sosyal yaşamını engellemesi farklı sorunları da beraberinde getirmektedir.“Sağlık çalışanlarının yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalıkların bakımı, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma, sağlık hizmetindeki yetersizlikler, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı, adil dağıtılmayan döner sermaye ödemeleri...”² çalışanların stres unsurlarından bir kısmını oluşturmaktadır. İçinde bulunulan çalışma ortamının güçlükleri, fiziksel ve duygusal riskler çalışanları meslek yaşamlarının çok erken dönemlerinde tüketmektedir. Birçok insanın kültürel ve sosyal aktivitelerini yerine getirdiği zaman dilimlerinde, sağlık çalışanları aktif çalışmakta, özel günler, bayram tatillerinde kesintisiz hizmet vermektedir. Sağlık çalışanlarına düşen hasta sayısının fazlalığı iş yükünü artırmaktadır. Özellikle hemşirelerin iş yükü, dinleme sürelerinin az olması, sık tutulan nöbetler meslek yaşamı süresince nöbetli çalışma, fazla mesailerin sıklığı ve nöbet izinlerinin kullanılmaması sağlıklarını tehdit etmekte, strese bağlı sorunları artırmaktadır. Bunun yanında sağlık çalışanlarının, çalışma ortamlarından kaynaklanan fiziksel, kimyasal, biyolojik ve psikososyal riskleri oldukça yüksektir. Ulusal İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü, sağlık çalışanlarının işne

¹ Y. Selvi, “Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi”, Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, C.23, S.4, Van, 2010, s.289

² R. Kılıç-B. Keklik, “Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBFD, C.14, S.2, Afyon, 2012, ss. 149-150

batmasına bağı risklerle sık karşılaştığını belirtmiştir. Diğer bir tehlikede hepatit B, hepatit C ve immun yetmezlik virüsünün bulaşma olasılığı olup, mortalite ve morbiditeyi artırmaktadır. Neoplastik ilaçların solunumu ve teması kansere ve üreme yeteneğine zarar vermektedir.¹ Bunun yanında iş kazaları ve fiziki şartların yetersizliği riskleri artırmaktadır. Yetersiz ısı, aydınlatma, gürültü ve kalabalık ortam sağlık çalışanlarının tehlikeli çalışma ortamlarındaki bileşenleridir. Nöbet usulü çalışmaya bağı yorgunluk, uykusuzluk sağlık çalışanlarının dikkat ve konsantrasyon düzeyini etkilemektedir. Tehlikeli çalışma koşullarının ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesini sağlayacak koruyucu önlemlerin oluşturulması gerekmektedir. Çalışma ortamındaki malzeme eksikliklerinin giderilmesi ile ortamdaki koruyucu önlemler artmakta ve bulaşıcılık önlenmektedir. Sağlık hizmetlerinin ertelenemez olması, acil müdahale içermesi, sağlık çalışanları üzerinde zaman baskısını artırmakta, yasal ve vicdani yükümlülükler oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının büyük çoğunluğu hastanelerde görev almaktadır. Farklı iş kollarının aynı amaçta birleştiği örgütsel yapının, sıkıntıları da beraberinde gelmektedir. Sağlık çalışanları arasındaki farklı ücretlendirme, performans sisteminin herkesi kapsamaması, sağlık çalışanlarının emek gücünü olumsuz etkilemekte ve çalışanlar arası huzursuzluğa sebep olmaktadır. Özellikle hemşirelik hizmetleri, hizmet sunumunda iş yükünün önemli bir bölümünü karşılamaktadır. Ağır durumda olan hastaların bakımının karşılanmasında aktif rol almakta, tehlikeli, gürültülü, kalabalık ortamlarda bulunmakta, gece çalışmak zorunda kalmakta ve zamanla yarışmaktadır. Hemşirelerden beklenen hizmetler ile elde ettikleri kazanç uyuşmamakta, performans sisteminden yeterince yararlanmamaktadır. “Ücret işin sorumluluk düzeyinde, bireyin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına uygun ise çalışanın işine karşı tutumu olumlu olmaktadır. Öte yandan iş doyumu için, alınan ücretin diğer kişilere göre dengeli olması, yüksek olmasından daha önemlidir.”² Örgütsel politikalar sağlık çalışanları arasında ücret eşitsizliklerine yol açmaktadır. Performans sisteminin hekim dışı personeli kapsamaması, ücretler arası dengeyi derinleştirmekte, örgüt iklimini olumsuz etkilemektedir. Kamu hastanelerinde örgütsel yapılar politik hayata göre belirlenmektedir. İnsan kaynaklarının yetersizliği, dağılımların adil olmaması yöneticilerin atamalarla belirlenmesi, mesleki kariyer planlarının yok edilmesi, kişiye

¹ A.Beşer,“Sağlık Çalışanlarının Sağlık Riskleri ve Yönetimi”, <http://www.deuhyoedergi.org>, (10.02.2014)

² Aşık, s.41

göre görevlendirmelerde bulunma, çalışanların kararlara katılımının sınırlı tutulması, sağlık çalışanlarının önemli sorunlarındanır. Hiyerarşik yapılar, alt üst ilişkilerindeki sorunlar, örgüt iklimi etkilemekte, çatışmaları artırmaktadır. Uzun süreli strese bağlı kalıcı hastalıklarla erken yaşta karşılaşabilmekte, geri dönüşümü olmayan ciddi sorunlar yaşamaktadırlar. Sağlık çalışanlarının yaşadığı yoğun stres, yorgunluk ve uykusuzlukla birlikte bilişsel, algısal düzeyini düşürmekte, hastaların zarar görebileceği istenmeyen durumların oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir. Sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu ve sağlığını tehdit eden unsurların iyileştirilmemesi halinde kendisi ile birlikte çevresindeki kişiler olumsuz etkilenmektedir. Toplum sağlığının devamlılığında öncelikli rol oynayan sağlık çalışanlarının sosyal çevresine zaman yaratabilmesi, yaşam kalitesi ve refah düzeyini artıran uygun koşulların oluşturulması gerekmektedir.

2. STRES SONUÇLARI VE SAĞLIK ÇALIŞANLARINA ETKİLERİ

İnsan fizyolojisi yaşadığı stres unsurlarına karşı savunma mekanizmalarını harekete geçirerek, organizmayı korumaya çalışır. Organizma, gelişen bir dizi reaksiyon sonrası stresle mücadele etmekte ya da var olan durumu kabullenmektedir. Stres sebebinin devam etmesi stresin olumsuz sonuçlarını daha da artırmaktadır. Bireyin ortaya koyduğu mücadele veya kaçınma durumu, stresin sonuçlarını ortadan kaldırmamaktadır. Yaşanan fizyolojik değişiklikleri kısa süreli etkiler ve uzun süreli etkiler ile açıklamak mümkündür.

2.1. Bireysel Stres Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Kişileri zorlayan stresörler ruh ve beden bütünlüğü üzerinde fizyolojik, psikolojik değişimler ile davranışsal tepkilere sebep olmaktadır. Yaşanan bütün tepkilerin sonucunda birey üzerinde genellikle olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Günümüzde stresin yol açtığı hastalıklar üzerinde önemle durulmaktadır. Hastalıkların oluşumunda genetik faktörler kadar, kazanılmış hastalıklara sebep olan en önemli unsurların başında stres gösterilmektedir. “Araştırmalara göre, işte stres yaratan faktörlerin bireyin iş davranışlarına etkili olmasında bireyin kişiliği aracı

değişken konumundadır.”¹ Bu bağlamda sağlık çalışanlarının stres unsurlarından etkilenmeleri yalnızca kendisi ile sınırlı kalmamaktadır. Bir hizmet sektörü olarak insanlarla iç içedir. Bireylere yaklaşımı, tanı ve tedavi hizmetlerini sunmada aldığı görev ve roller stresin olumsuz etkilerini başkalarına yansıtma olasılığını artırmaktadır. Stres unsurunu bireysel yaşamamakta ve çevresini etkileyebilmektedir. Dolayısıyla başka yaşamların sorumluluğunu taşıyan meslek üyeleri, bireysel stres sonuçlarını çevresindeki birçok kişiye taşıyabilmektedir. Sağlık çalışanları mesleki hatalar, psikolojik hastalıklar, fizyolojik bozukluklara yol açan strese bağlı sonuçlarla karşılaşabilmektedir. Özellikle sigara kullanımı gibi davranışsal sonuçlar oldukça yaygındır. Stresin birey üzerindeki etkileri tablo üzerinde gösterilmiştir.

Tablo 3. Stresin Bireysel Sonuçları

DAVRANIŞSAL- PSİKOLOJİK- FİZYOLOJİK	
✓	Sigara
✓	Alkol
✓	Kaza yapma
✓	Şiddet
✓	İsteksizlik
✓	Aile sorunları
✓	Uyku düzensizliği
✓	Depresyon
✓	Psikolojik rahatsızlıklar
✓	Tükenme belirtisi
✓	Kalp hastalıkları
✓	Baş ve sırt ağrısı
✓	Kanser
✓	Diyabet
✓	Akciğer ve deri hastalığı

Kaynak: A. Arıkan, Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.26

2.1.1. Fizyolojik Sonuçlar ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Çözümlemeyen stres unsurlarının birey üzerinde oluşturduğu baskı sürecinin uzaması organizmanın fizyolojisini bozmaktadır. “Uzun süreli (haftalarca ya da yıllarca) stres karşısında organizmanın kısa dönemdeki fiziksel değişikliklerinin süreklilik arz etmesi sonucunda ortaya çıkan hastalıkları içermektedir. Genel olarak

¹ A.B. Öztemiz, Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, Gaziosman Paşa Üniversitesi, SBE, YYLT, Tokat, 2004, s.65

bu türden strese bağı hastalıklara ‘psikosomatik hastalıklar’ denilmektedir. Söz konusu psikosomatik hastalıkları stres kaynaklarıyla başa çıkamayan organizmanın normal dengesine dönemeyerek tıbbi yardıma ihtiyaç duyması anlamına gelmektedir.”¹ Stresin uzun dönem etkileri altında baskılanan bireylerin psikosomatik hastalıkların etkisinde kalması kaçınılmaz olmaktadır. Organizmanın fizyolojisini geri dönüşümü olmaksızın bozarak hayatı tehdit etmektedir.

Bu bağlamda sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu çalışma düzeni fizyolojik değişimleri yoğun yaşamasına yol açmaktadır. Nöbet usulü çalışma sindirim sistemi, dolaşım sistemi, ürogenital sistem, kas- iskelet sistemi ve bağışıklık sisteminde birçok değişimlere yol açmaktadır. Vücut adaptasyonunu güçleştiren vardiyalı ve nöbetli usulü çalışma, sağlık çalışanlarına düzensiz bir yaşam biçimi sunmaktadır. Bunun yanında yoğun tempoda üretilen hizmet ve değişkenlik gösteren çalışma koşulları, endokrin sistemde ani değişimler yaratmakta ve metabolik sorunları artırmaktadır. İletişimin önemli olduğu iş kolunda, ani değişimler uzun vadede sağlık çalışanına ve çevresine zarar verebilmektedir.

2.1.1.1. Dolaşım Sistemi Üzerindeki Etkileri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Vücudumuz stres altında iken bir takım fizyolojik olayların etkisi altındadır. Organizmayı korumayı amaçlayan savunma sistemini devreye sokar. “İnsan vücudu aynı anda uyarıcı etkiler yapan sempatik sinir sistemi ile yatıştırıcı etkiler yapan parasempatik sinir sistemi gibi, birbirine zıt iki farklı sistemin bir arada bulunduğu, merkezi bir sinir sistemine sahiptir. Sempatik sinir sistemi, genelde iç organların çalışmasını hızlandırıcı bir yönde etkiler. Para-sempatik sinir sistemi ise tam aksine, iç organların çalışmalarını yavaşlatıcı ve yatıştırıcı bir yönde etkide bulunur. Bulduğu ortamda uyarıcı etkiler alan insan, sempatik sinir sisteminin etkisi ile korku, öfke, endişe, neşe gibi duygusal heyecanlar yaşayarak strese girer.”² Bu duygusal dalgalanmalar ile organizmada iç organların aşırı çalışması söz konusudur. “Aşırı salgılanan stres hormonu adrenalin, kalbin dakikadaki vuruş sayısını artırır, kalbi daha fazla çalışmaya zorlar, kalbin kasılma gücü artar, kalp krizi geçirme

¹ A.Yılmaz- S.Ekici, “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi, İİBFD, C.10, S.2, Manisa, 2003, ss.3-4

² Tutar, s.253

olasılığı artar.”¹ Stres insan vücudunun savunma sistemini baskılayarak tıbbi problemlere zemin hazırlar. Aniden yükselen kan basıncı tansiyonu yükseltmekte, kalp krizine sebep olmaktadır. Stresi yoğun ve sıklıkla yaşayan bireylerde dolaşım bozuklukları, damar sertliği, inme ve yüksek tansiyon gibi hastalıklar ölümle sonuçlanabilmektedir.

Sağlık çalışanlarının duygusal dalgalanmaları, stresörlerinin yoğunluğuna bağlı olarak sık yaşanmaktadır. İş yükü, yorgunluk, uykusuzluk, mesleki riskler, iş kazaları, çatışmaya uygun ortamın varlığı gibi birçok unsur fizyolojik yapıyı zorlamaktadır. Yüksek tempoda üretilen hizmet, kaygı düzeyi ile birlikte sağlık çalışanını olumsuz etkilemektedir. Bunun yanında uzun süreli ayakta kalmaya bağlı gelişen varis gibi dolaşım bozuklukları, mesleki risk unsuru olarak karşılımlarına çıkmaktadır.

2.1.1.2. Sindirim Sistemi Üzerindeki Etkileri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Beyin tarafından algılanan tehlike durumu karşısında salgılanan hormonlar sindirim sistemini etkilemektedir. Reaksiyonların devamında vücut salgıları devreye girerek vücut savunmasına katılır. “Büyük stres altında iken tükürük bezleri tükürük akışını durdurabilir veya başka durumlarda tükürüğü artırır. Mide asit salgılarını artırarak asitleşmeye, bulantıya ve sürekli çalıştırır. Mide kanamaları yoğun gerilim sonucu aniden ortaya çıkabilir. Kalın bağırsaktaki kolit de ciddi bir ülser türü olup ölümle sonuçlanabilir. İş hayatı ve aile hayatında sorunları olan bir kişinin olmayanlara oranla mide ve on iki parmak ülserine daha çok yakalandıkları bilinmektedir.”² İşlevi bozulan sistemlerin oluşturdukları hastalıklardan başka bir sistemin işlevi bozulabilmektedir. İnsanlarda bir ömür boyu sürebilecek mide, ince bağırsak emilim bozuklukları, ishal ve kabızlıklar yaratabilmektedir. İnsanların strese verdiği tepkiler genel olarak bütün vücudu etkilemektedir.

Bu bağlamda sağlık çalışanlarında mide, bağırsak sistemi bozuklukları sık görülmektedir. Mide ülseri, kabızlık, az ya da çok yeme gibi değişimleri beraberinde

¹ O.Yılmaz, Stresin Performans Etkisi, 40'ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma, SDÜ, SBE, YYLT, Isparta, 2006, s.44

² S.Erdal, Örgütlerde Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü, Beykent Üniversitesi (BEU), SBE, YYLT, İstanbul, 2011, s.29

getirmektedir. Nöbet usulü çalışma beslenme ve boşaltım sistemini doğrudan etkilemektedir. Çalışma koşulları, beslenme düzeninde değişime yol açabilmektedir.

2.1.1.3. Sinir Sistemi Üzerindeki Etkileri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Sempatik sinir sisteminin uyarılması bütün vücudu etkileyen reaksiyonları başlatır.“Bulunduğu ortamdan, uyarıcı etkiler alan insan sempatik sinir sisteminin etkisi ile korku, öfke, endişe, neşe gibi duygusal heyecanlar yaşayarak strese girer, mücadele etmek veya kaçmak için tetikte olur. Bu takdirde, merkezi sinir sistemine sempatik sinir sistemi hakimdir. İnsan stres koşullarını yaşamaktadır. Birey tarafından algılanan çevresel etmenler, beynin harekete geçirici hipotalamus kısmı, hipofiz bezleri ile böbrek üstü bezlerini çalıştırarak kana ACTH, Adrenalin ve Noradrenalin gibi hormonlar salgılanması, damardaki kan akışını ve organlardaki kanlanmayı artırıcı etkiler yapar. Kalp daha hızlı kan pompalamak için atışlarını artırır.”¹ Ani kan basıncı değişiklikleri yüksek tansiyona, baş ağrısı ve migren ataklarına sebep olmaktadır. Yüksek kan basıncının kontrol edilememesi halinde beyin kanaması ve felç oluşabilmektedir. Merkezi sinir sisteminin yoğun ve uzun süreli strese maruz kalması kalıcı sakatlıklara, ölümlere yol açabilmektedir.

Sağlık çalışanlarında işin yapısından kaynaklanan sebepler, çalışanların stresörlerini artırmaktadır. Bu durum heyecan, korku, endişe gibi duygusal değişimleri, yoğun yaşamasına yol açmaktadır. Başka hayatların sorumluluğunu yüklenme, zarar vermeme ilkesine uygun davranış sergileme, dikkat ve konsantrasyonu artırıcı bilişsel süreçler, sağlık çalışanlarının sürekli tetikte davranmasını gerektirmektedir. Bu durum, sempatik sinir sisteminin uyarılmasını artırmakta, uzun süreli direnç göstermesine sebep olmaktadır.

2.1.2. Psikolojik Sonuçlar ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Kişilerarası çatışmalar, sosyal ilişkilerin bozulması, sağlık sorunları ve işyerindeki baskılar bireyi olumsuz etkilemektedir. “Normal günlük yaşantıda, duygusal yaşamımızda önemli değişiklikler izlenir. Mutsuzluk, hüznün, engellenme, cesaretin kırılması normal insan duygularının bir bölümüdür. Buna benzer şekilde

¹ Eren, s.292

öfori ve elasyon da izlenebilir. Ancak bu tür oynamalar genel olarak kısa süreli olup kişinin tüm yaşantısını önemli ölçüde etkilemez, gerçeği değerlendirmeyi bozmaz ve benlik sayısını da değiştirmez. Bu tür duygu durum oynamaları uyku, iştah ve motor aktivite bozukluklarına da neden olmaz.”¹ Fakat uzamış stresi dönemi sonrası yaşanan psikolojik baskılar, kalıcı ruhsal hastalıklarının temelini oluşturur. Organizmada gelişen psikolojik sonuçlardan bazıları, kaygı yaşama, depresyon, uyku problemi gibi rahatsızlıklardır.

Sağlık çalışanlarında görülen psikolojik sonuçlardan en sık yaşanan tükenmişlik duygusudur. Birçok etkene bağlı gelişen, tekrarlayıcı yada kalıcı yaşanan bir sorun olarak karşılaşılmaktadır. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duygusu bireysel sebeplerle olabildiği gibi örgütsel sebeplerle de yaşanmaktadır. İşin niteliği, iş yükü, örgütsel yapı, iş ortamındaki fiziki şartlar, kişiler arası ilişkiler, ekonomik şartlar, çalışma saatleri gibi birçok unsurun sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik fiziksel, bilişsel ve ruhsal belirtiler içermektedir. Fiziksel olarak, etkilenen bireylerde yorgunluk, baş ağrısı, mide bulantısı, uyku bozukluğu, beslenme düzeninde değişim gibi belirtiler görülür. Duygusal anlamda ise depresyon, çaresizlik gibi duygular oluşturmaktadır. Bilişsel olarak da başkalarına karşı umursamaz davranma, duyarsızlaşma, işini savsaklama gibi tutumlar gelişebilmektedir.² Çalışanların işe karşı yabancılaşması savsaklama, duyarlılık göstermeme gibi davranışlara yönelmesi, hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir. Çalışanın mutlu, üretken ve sağlıklı olamaması ile sonuçlanan bu süreç, sağlık hizmetlerinden yararlananları olumsuz etkilemektedir.

2.1.2.1. Endişe Duygusu ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Bireyin gerilimine sebep olan, daha oluşmamış bir tehdit algısına karşı yaşanan huzursuzluk duygusudur. Güncel yaşamda karşımıza çıkan stresörlerdendir. “Kaygı bireyin hayatının belirli dönemlerinde yaşadığı evrensel bir duygu ve deneyimdir. Genel olarak gelecekte kötü bir olay olacakmış gibi algılanan ve bireyin kendisini güvensiz hissettiği durumlar karşısında gösterdiği bu tepki, geleceğe

¹ N.Yüksel, Birinci Basamakta Depresyon Tanı ve Tedavi, Ankara, 2000, s.9

² M.Akbolat-O.İşık,”Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.11, S.2, Ankara, 2008, s.232

yönelik endişe, kararsızlık, karmaşa, korku, kötümserlik ve umutsuzluk duygularını ifade etmekte, dolayısıyla da bireyin yaşamda başarısız olmasına neden olmaktadır.”¹ Endişeye bağlı bireyin yaşadığı stresin uzaması durumunda sosyal ilişkileri bozulur, iş ve aile yaşamında uyumsuzluklar ortaya çıkar. “Bireye öz değerlerinin tehdit edildiği hissini veren, bireyin içinde bulunduğu bazı durumları stresli olarak yorumlamasına yol açan kaygı türü ise sürekli kaygı olarak tanımlanmaktadır.”² Kontrol altına alınamayan endişelere uzun süre maruz kalan birey, özgüvenini kaybetmekte ve zihinsel baskı yaşamaktadır. Bireyin çevresine güvenmeme, şüphe duyması ve her an zarar gelecekmış duygusu yaşaması ve psikolojik kökenli hastalıklara zemin hazırlamaktadır. Algısal işlevi bozulan birey sürekli panik hali ve anksiyete yaşayabilmektedir.

Sağlık çalışanlarının çalışma ortamından kaynaklı endişeleri, nöbetli çalışma süreçlerinde daha hissedilir olmaktadır. Kişi başına düşen hasta ile başedebilme endişesi, hasta adına duyulan kaygı, gelişebilecek ani değişimler ve her an değişkenlik gösterecek olağanüstü durum beklentisi, sağlık çalışanlarında sık yaşanan bir duygudur.

2.1.2.2. Depresyon ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Çağımızın hastalığı da diyebileceğimiz depresyon hayattan zevk almama, isteksizlik gibi duygularla açığa çıkar. Bireylerin yaşadıkları yoğun stres karşısında açığa çıkan, çözümlemede zorlandıkları sorunlar karşısında güçsüzlük oluşturan olgudur. Bireyleri depresyona sürükleyen birçok yaşam olayının gerçekleşmesi söz konusudur. “Bir yerden taşınmak, kişiler arası çatışmalar yaşamak, sevdiği bir yakınının ölümü, eş ya da partnerden ayrılmak gibi. Bazı araştırmalarda, kişiler arası çatışmalar, ilişki sorunları, sağlık sorunları ve işyerindeki baskıların panik bozukluğunun ortaya çıkışında özellikle önemli olduğu saptanmıştır. Ayrıca bu stresör etkenlerin kronik ve çoğul olması da önemlidir.”³ Depresyonda stres verici birçok etkenin varlığı söz konusudur. Stresörlere karşı mücadelede zorlanan birey

¹ S.E.Deveci-A. Çalmaz-Y.Açık, “Doğu Anadolu’ da Yeni Açılan Bir Üniversitenin Öğrencilerinde Kaygı Düzeylerinin Sağlık, Sosyal ve Demografik Faktörleri ile İlişkisi”, Dicle Tıp Dergisi, C.39, S.2, Elazığ, 2012, s.190

² Deveci ve diğerleri, s.190

³ T.Alkın, “Panik Bozukluğu ve Agorafobi”, Anksiyete Bozuklukları, (Ed.R.Tükel), Ankara, 2000, s.28

kendini çaresiz ve yalnız hissetmektedir. Sorunlarla mücadelede destek beklemektedir. “Hastalık yaşantıları ve huzursuzluk duyguları fiziksel ya da duygusal çeşitli sosyo kültürel etkenler tarafından şekillenir. Bu şekilde hastalığın ifadesinin doğası, baş etme tarzları ve yardım arama davranışları etkilenir.”¹ Bireylerin kişisel tepkileri farklılık gösterse de uykusuzluk, iştahsızlık, isteksizlik, sosyal ilişkilerinde bozulma, yorgunluk ve konsantrasyon güçlüğü gibi birçok sorunlar aynıdır.

Yoğun bakım üniteleri gibi kapalı birimlerde görevli sağlık çalışanlarını etkileyen birçok unsur, depresyona zemin hazırlamaktadır. Genel durumu kötü hastaların bakımını sağlama, uzun süreli yatan hasta ile empati kurma, iletişim sınırlılığı, gürültülü cihazların kullanımının yoğunluğu gibi unsurlar psikolojiyi olumsuz etkilemektedir.

2.1.2.3. Uykusuzluk, Psikolojik Yorgunluk ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

İnsan yaşamının temel gereksinmelerinden olan uykunun, stresli durumlarda düzeni bozulmaktadır. Gerilimin arttığı stresli durumlarda uyku merkezi uyarılmakta ve kişi uykuya dalmakta zorlanmaktadır. Uyku kalitesi düşmekte ve uyku süresi kısalmaktadır. Uyku düzenini bozan etkenlerin başında çevresel unsurlar ve bireyin kendi algısında yarattığı huzursuzluk yatmaktadır. Kişi yeterli uyku süresi kadar uyumakta zorlanmakta veya sık sık uyanmaktadır. Bunun sonucu olarak birey kendini sürekli yorgun ve dinlenmemiş hissetmektedir. Aynı zamanda uzun uyku dönemine rağmen dinlenmeden kalkma problemleri de mevcuttur.² Uyku kalitesini sağlayamayan birey dikkat dağınıklığı, algılamada azalma, sinirlilik hali yaşayabilmektedir. Nöbet usulü çalışma, vardiyalı çalışma, icap usulü çalışma sağlık çalışanlarının gündüz mesai dışı çalışma biçimini oluşturmaktadır. Sık aralıklarla tekrarlanan gece mesai saati sağlık çalışanlarının biyolojik uyumunu zorlaştırmakta, uyku düzenini bozmaktadır. Bu durum zaman içerisinde konsantrasyon bozukluğu ve dikkat eksikliğine yol açmakta, anksiyeteyi artırmaktadır.

¹ L. Sevinçok-A.Str, Somatizasyon ve Depresyon, Ankara, 2005, s.56

² Avcı, s.27

2.1.3. Davranışsal Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Bireylerin stresin etkilerinden kaçınmak için başvurduğu eylemlerin başında sigara kullanımı, alkol ve keyif verici maddelere yönelim gelmektedir. Gerilim azaltmaya yönelik yapılan eylemin sonucu zaman içerisinde bağımlılık oluşturmakta ve bireyin beden sağlığını tehdit etmektedir. “Bağımlılık yapan maddelerin kullanım sıklığı tüm Dünya’da oldukça fazladır. Sigara ve alkol gibi yasal maddelerin yanında yasal olmayan maddelerin kullanımının da insanlık tarihi kadar eski olduğu iddia edilmektedir. Madde kullanımı sadece tıbbi ya da psikolojik açıdan değil toplumu sosyal, kültürel, ekonomik ve hukuki yönlerden de etkilemektedir.”¹ Aynı zamanda toplumsal değerler üzerinde bozulmalar ve negatif etki yaratabilmektedir. Sağlık çalışanlarının mesleki yükümlülüklerini yerine getirmesinde iletişim öncelikli bir unsurdur. Sağlık hizmetinden yararlanmak isteyenlerin sabırsız, öfkeli ve anksiyetesi yüksek davranışları, sağlık çalışanları üzerindeki baskıyı artırmaktadır. Şiddet içeren davranışlardaki artış son yıllarda sık yaşanmaktadır. Bu durum sağlık çalışanlarında güvensiz bir ortamda olma duygusu oluşturmaktadır. Yapılan işe karşı isteksizlik, korku, anksiyete, endişe duyabilmekte ve bunu davranışlara yansıtılabilmektedir. Aynı zamanda işin yapısı ile iş ortamına bağlı gelişen stresörlerin sürekliliği, gerilimi azaltmaya yönelik davranışlara yönelimi artırmaktadır.

2.1.3.1. Sigara Kullanımı ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Stresin diğer bir olumsuz etkisi sigara tüketimini artırmasıdır. Stresin yol açtığı gerilim ile bitkin olan organizmayı zorlayarak, immun sistemini baskılar ve hastalıklara zemin hazırlar. Gerilimi azalttığı düşünülen sigaranın içeriğinde bulunan nikotin, merkezi sinir sistemini etkileyerek bağımlılık oluşturur. Kimine göre konsantrasyon artıran, kimine göre gerilimi azalttığına inanılan sigaranın olumsuz etkileri çok fazladır. Bağımlılık yapan maddenin yoksunluğunda bireyde davranışsal problemler ortaya çıkmaktadır. Sigara içme isteği, huzursuzluk, halsizlik, sinirlilik, uyku düzeninde bozulma, beslenme düzeninde değişim, ani tepkiler, dikkati toplayamama gibi psikolojik tepkiler yoksunluk belirtileridir. Stresin kullanımını

¹ K.Ögel, “Alkol ve Madde Bağımlılığında Damgalanma”, Stigma Ruhsal Hastalıklara Yönelik Tutumlar ve Damgalanma, (Ed.O. Taşkın), İzmir, 2007, s.181

artırdığı sigaranın zararları ciddi problemlere yol açmakta ve ölümlere sebep olmaktadır.

Bu bağlamda sağlık çalışanlarında sigaraya yönelim gözlemlenen bir durumdur. Uykusuzluk, uzun süreli strese maruz kalma, depresyon, yorgunluk, tükenmişlik yaşama sigara kullanımını artırmaktadır. Davranışsal yönelimler bireysel tercihlerle oluşmaktadır. Sigara kullanmayan kişilerin de pasif içiciliğe sık maruz kaldığı gözlemlenmektedir. İnsanın biyolojik yapısına ters düşen uyku düzensizlikleri, sık değişkenlik gösteren çalışma saatleri ve stres unsurunun sürekliliği sağlık çalışanlarının sigara kullanımına yönelimini artırmaktadır.

2.1.3.2. Alkol, Uyuşturucu Alışkanlığı ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Stres faktörlerinin günümüzde artmasına paralel olarak alkol kullanımı da artmıştır. Keyif verici etkisi ile rahatlamayı sağladığı, olumlu duyguları desteklediğine inanılır. Sedatif etkisi ile az miktarda kullanımlarda bireylerin kendilerini iyi hissetmesini sağlayan etkisi vardır. Ağrıyı azaltır, kişilere geçici güven duygusu verir, stresin gerilimini geçici olarak yok eder.

Sürekli ve fazla miktarda kullanılan alkol ise kişilerin iradesini yok eder. Depresif davranışları, öfke, taşkınlık gibi eylemleri artırır. Son yıllarda kadın ve erkeklerde alkol tüketiminin artması toplumsal stres faktörlerinin artması ile bağlantılı görülmüştür.¹ Alkolün olumsuz etkileri bireyin kendisine, sosyal çevresine ve toplumsal yapıya yansımaktadır.

Alkol ve madde kullanımı kişilerin bilişsel fonksiyonlarını engellemekte, hayati tehlikeye atmakta, alkol koması, darp, trafik kazası gibi istenmeyen sonuçlara yol açmaktadır. Acil serviste son bulan yaşamlar, ciddi yaralanmalar sık görülen durumlardır. Bağımlılık sonucu gelişen yoksunluk yaşama, aşırı dozda madde kullanma ve çevreye zarar verme davranışları görülmektedir.

¹ Akgün, ss.48-50

2.1.3.3. Saldırganlık, Kaza Eğiliminde Artış ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Stresin yoğun baskısı bireylerde ani tepkilere, kontrolsüz davranışlara sebep olabilmektedir. Yoğun stres altında insanlar kontrol dışı, saldırgan ve kırıcı davranış sergileyebilmektedir. Yolunda gitmeyen talepler, çeşitli sebeplerle engellenmeler, iş yaşamındaki sorunlar ve tatminsizlikler bu süreci hızlandırmaktadır. “İş tatmininin düşük seviyelerde olması kişinin çalışma yaşamında bazı anormal davranışlar sergilemesine yol açabilmektedir. Tatminsizlik durumunda bireyin kişilik yapısında negatif duygulanmalar oluşabilmekte ve anormal tepkilere dönüşebilmektedir.”¹ Bireyler öfke ve stres altında kontrol edemediği bilinç altının etkisinde kalarak istenmeyen tutum ve davranışlara yönelebilmektedir. Bunun yanında yoğun stresin etkisiyle işe odaklanmakta zorlanmakta ve kaza riskleri de oluşabilmektedir. “Çalışanların üzerindeki stres normal metabolizma hareketlerini kısıtladığından veya tamamen ortadan kaldırdığından, işe yönelik dikkatsizlik, refleks zayıflaması vb. nedenler iş kazalarına davetiye çıkarmaktadır. Özellikle dikkat gerektiren iş kollarında sıkça görülen bu durum, örgütün tazminat ödemesine ve sağlık harcamalarının artmasına neden olduğundan kontrol altında tutulması gerekmektedir.”² Hem bireye hem de çalıştığı kuruma zararları olan stres faktörlerinin iyi yönetilerek, ortadan kaldırılması için yeterli adımların atılması sağlanmalıdır.

“Çalışma ortamlarındaki tehlikenin hangi durumda riske dönüştüğünün bilinmesi ve tanınması gerekmektedir. Bu durum gözardı edildiğinde, çalışanın sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışması, işe bağlı sağlık sorunlarının önlenmesi mümkün olmamaktadır. Sağlığın korunabilmesi için öncelikle sağlığı bozan etmenlerin iyi bilinmesi gerekir. Çalışma ortamındaki tehlikeler önlenemediğinde riske, risk önlenmediğinde ise işe bağlı sağlık sorunlarına, iş kazalarına...”³ sebep olmaktadır. Stres etkilerinin birey ve toplum üzerinde zarar verici etkileri oluşmadan

¹ E.C.Duyan, Çalışma Yaşamında Yoga: İş tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma, UÜ, SBE, YYLT, Bursa, 2008, s.15

² Gülloğlu, s.83

³ İ. Taşçıoğlu, Lüleburgaz Devlet Hastanesi ve Lüleburgaz 82.Yıl Devlet Hastanelerinde İş ve Çalışma Ortamından Kaynaklanan Riskler ve Bu Riskleri Hemşirelerin Algılama Düzeylerinin Saptanması, TÜ, SBE, YYLT, Edirne, 2007, s.13

kontrol edilmesi gerekir. Risk unsurları belirlenerek, ona uygun davranışlar geliştirilmelidir.

Şiddet olayının gerçekleşmesi sonrası kişide şaşkınlık, çaresizlik, korku, kendini suçlama, depresyon ve tükenmişlik duygusu ortaya çıkabilmektedir. Şiddeti yaşayan sağlık çalışanlarının hizmet kalitesinde düşme görülmektedir. Acil servis, psikiyatri servisi, klinikler stresin en çok yaşandığı, sözel ve fiziksel saldırıların en fazla olduğu yerlerdir. Türkiye’de şiddete maruz kalmış kişilerin yaşadığı sorunlar, çalışmaların yetersizliği sebebiyle tam anlamıyla bilinmemektedir. Sağlık çalışanlarının şiddete en sık gece mesailerinde uğradığı tespit edilmiştir.¹ Sağlık çalışanlarının güvenliğinin sağlanması için gerekli düzenlemelerin yapılması ve güvenlik ağının oluşturulması kurumların öncelikli konusu olmalıdır.

2.2. Örgütsel Stres Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Stres örgütsel anlamda birçok olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. Kurumsal olarak üretiminin düşmesinde, verimliliğin azalmasında, çalışan ve yöneticilerin iş tatminsizliği yaşamasında büyük etkendir.

Stresten kaynaklanan örgütsel sorunlar gün geçtikçe artmaktadır. Stres kaynaklı hastalıklarda artış ve iş gücü kayıplarının verimliliğe etkisi, örgütlerin stres etmenini önemsemelerini sağlamıştır. Strese bağlı olarak gelişen iş kazalarındaki artış ve ekonomik maliyetler işletmeleri olumsuz etkilemektedir.

Yapılan araştırmalarda çalışma yaşamındaki stresin maddi ve manevi bedeli oldukça yüksek bulunmuştur. Örgütsel stres unsurları bireyin fiziksel ve zihinsel fonksiyonlarını azaltmakta, sağlık giderlerini artırmaktadır. Bütün bunlara bağlı olarak da iş gücü kaybına sebep olmakta, işe yabancılaşmayı artırmakta, performans düşüklüğü gibi birçok soruna sebep olabilmektedir.² Bu bağlamda bir hizmet sektörü olarak faaliyet gösteren hastaneler, iş yükünün yüksek olduğu ve birçok meslek örgütünün işbirliğini gerektiren yapısı ile karmaşık bir nitelik taşır. Buna bağlı olarak

¹ B.Annagür, “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önemsenmesi”, <http://www.cappsy.org/archives/vo12/no2>, (10.01.2014)

² M.A. Şimşek, Stres Yönetimi Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi, UÜ, SBE, YYLT, Bursa, 2005, s.70

işin yapısından kaynaklı stresörlerin yanında, örgütsel yapı ve örgütsel politikalardan kaynaklı stres faktörlerini içerisinde barındırır.

Sağlık çalışanları zihinsel ve bedensel olarak stresle sık karşılaşmakta, savunmada kalabilmektedir. Diğer iş kollarına göre çevresel stres etkilerini doğrudan yaşayabilmektedir. Özellikle sağlık alanında yapılan politik uygulamalar, sağlık sistemindeki değişimler belirsizliği artırmakta, örgütsel stres unsurlarına yenilerini kazandırmaktadır.

“Her örgüt yapılan işe, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğitim ve deneyimlerine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara, örgütün yarattığı iklime ve diğer etmenlere göre stres kaynakları geliştirebilmektedir.”¹ Sağlık hizmetleri alanında teknolojinin sürekli yenilenmesi ve teknolojik değişimler, sürekli güncellenen bilgiler ışığında dinamik bir yapıdadır. Sağlık çalışanlarının toplumsal beklentileri karşılama çabaları, sürekli değişime uğrayan kurumsal yapıya adaptasyonunu güçleştirmekte, stresi artırmaktadır. Sık güncellenen bilgiler, sürekli değişen teknoloji sağlık çalışanının iş gücünü artırmakta, mesleki niteliğinin sürekli yenilenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu durum sağlık çalışanlarının sayısal yetersizliğinin ön plana çıkmasına yol açmaktadır. Kurumsal olarak yeterli iş gücünün desteklenmesi ve oluşturulması, değişimlere uyumu kolaylaştıracaktır.

İnsan ilişkilerinin yoğun yaşandığı sağlık sektöründe süreklilik isteyen ve kesintisiz verilen hizmetin sunumunda yaşanan sorunlar, değişkenlik göstermektedir.

¹ A.Bilici, Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi ve Konya Örneği, Selçuk Üniversitesi, SBE, YYLT, Konya, 2008, s.24

Bu değişkenlerin örgütsel yapı üzerindeki etkileri ve sonuçları tablo üzerinde açıklanmıştır.

Tablo 4. Stresin Örgütler Üzerinde Olumsuz Etkileri

Örgüte bağlılığın azalması	İş kazaları
İşten tatminsizlik	Uyarı ve cezalarda artış
Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş	Sigorta ödemelerinin miktarında artış
Verimliliğin azalması	Aleyhte açılan davaların sayısında artış
Kararların etkinliğinin zayıflaması	Kariyer durgunluğu
İş gücü devresinin yükselmesi	İşe devamsızlıklarda artış
Örgütsel iklimde soğukluk	İş ilişkilerinde gerginlik
Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme	Örgütsel iletişimin zayıflaması
Personel şikâyet ve taleplerinin artması	Uzayan yemek ve çay molaları
Hile ve sabotaj	Hesapta olmayan zaman kayıpları
Müşteri şikâyetlerinde artış	Personele ödenen tazminatların artması
Bölümler arası işbirliğinin zayıflaması	Örgütün imajının zayıflaması

Kaynak : A. Aytekin, Stres Yönetiminin Önemi ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması, Cumhuriyet Üniversitesi, SBE, YYLT, s.42

2.2.1. Verimliliğin Azalması ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Günümüzde ekonomiye yön veren işletmeler küresel olarak dünya ile bütünleşmiş durumdadır. Politik kararlar, ekonomik alandaki değişimler geniş kapsamda her kesimi etkileyebilmektedir. Bu sebeplerle işletmeler, karlılık oranının devamlılığını sağlamak ve verimliliği artırmak için bütün unsurları göz önünde bulundurma gerekliliği duymuşlardır. Verimlilik ekonomik açıdan kurumsal değer taşımaktadır. Rekabetin hız kazandığı iş yaşamında, insan faktörünün üretim gücüne katkısı öncelikli ve görünür hale gelerek, sorunların tespitinde belirleyici olmuştur.

Çalışanların performansını düşüren bütün unsurların ortadan kaldırılması önem kazanmış ve iyileştirici çalışmalara yönelim artmıştır.

“Verimlilik, bir kurumun mevcut kaynaklarını ne derece iyi kullandığını göstermektedir. Genel bir tanımlama yapılırsa verimlilik, bir üretim ya da hizmet

sisteminin ürettiği çıktı ile bu çıktıyı yaratmak için kullanılan girdi arasındaki ilişkidir.”¹ Birçok işletme genellikle insan faktörünü unutarak daha az maliyet, daha fazla hizmet ve verimlilik beklentisi ile hedeflerine yönelmektedir. Üretimden gelen gücün etkin kullanımının önemini anlayan işletmeler ise ortaya konan ürün veya hizmet kalitesinin verimli çalışmanın bir sonucu olduğunu görmüşlerdir. Bu durum aynı zamanda yönetsel becerileri de belirgin hale getirmektedir. Örgüt içi stres faktörlerinin etkisi ile bireyin düşünce ve davranışlarında gelişebilecek olası sıkıntılar, sorunlar iyi yönetilmelidir. İyi bir örgüt iklimi yaratılarak, iş gücünün doğru yönlendirilmesi, iş bölümü ve iş planlarının düzenli yapılandırılması önemlidir. Görev ile sorumlulukların işe uygun bireylerle yürütülmesi, terfi mekanizmasının düzenli ve adaletli işlevselleştirilmesi gerekmektedir. Özellikle kamu hastanelerinde politik kararlarla oluşturulan görevlendirmelerde, işe göre görevlendirme yerini kişiye göre görevlendirmelere bırakmaktadır. Bireysel performansın görevlendirmelerde ölçüt oluşturmaması çalışanları olumlu yönde harekete geçirememektedir.

“Verimliliğin artmasını sağlayan en önemli faktör insan olduğuna göre onun motive edilmesi önem kazanmaktadır. Düşük ücret, iş güvenliğinin olmaması, çatışma vb. faktörler kişi de stres yaratır ve işletmenin veriminin azalmasına neden olur.”² Üretilen hizmetten yararlılık sağlayanların beklentilerinin karşılanması, bunun sonucunda da talep oluşturması, iyi yönetilen kurumların etkinliğini göstermektedir.

Günümüzde yaşanan rekabetçi ortam, ekonomik kayıplara yol açabilecek birçok unsurun göz önünde bulundurulmasını zorunlu kılmıştır. Stresten kaynaklanabilecek performans düşüklüğü ve verimsizliğe zemin oluşturabilecek koşulların farkına varılarak gerekli önlemlerin alınması kaçınılmaz bir durumdur. Bu sebeplerle işletmelerde verimliliğin devamlılığını sağlayacak bütün etmenler önemsenmiş, örgütleri oluşabilecek sorunları ortadan kaldırmaya yöneltmiştir. Yönetimlerin insan faktörüne gereken önemi vermeleri, örgüt kültürlerini bu doğrultuda yapılandırmaları gerekmektedir. “İnsan emeği, diğer üretim faktörleriyle

¹ Kavuncubaşı- Yıldırım s.533

² A.Arıkan, Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.34

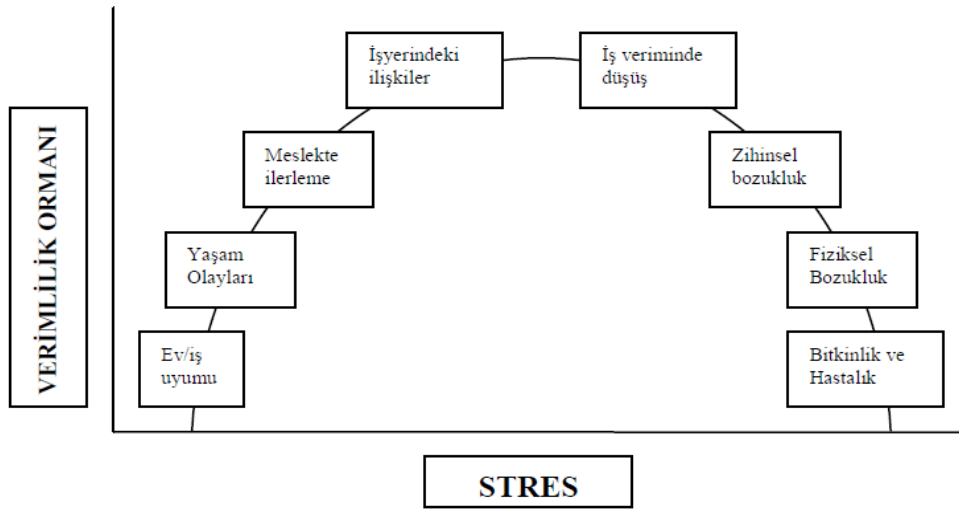
birleşerek işletmenin amaçlarına katkıda bulunur. Fakat üretim faktörleri içinde en önemli ve hiç kuşkusuz en zor kontrol edilen emek faktörüdür. Bu nedenle çalışana iş ortamını ve çalışmayı sevdirmek, böylelikle daha verimli bir çalışmaya yöneltmek yöneticilerin üzerinde durdukları en önemli konulardan birisidir.”¹ Bu bağlamda stresin örgütlerde kontrol edilebilir düzeyde olması, olumlu örgüt ikliminin oluşumunu sağlamaktadır. Katılımcı, iş birliğine açık, etkin bir yönetim anlayışı ve insan faktörünü önemseyen örgütsel yapılarda olumlu geri dönüşümler sağlanabilmektedir. Hizmet sektörleri içerisinde önemli bir yere sahip olan sağlık işletmelerinde verimliliğin sağlanması büyük önem taşımaktadır. Pahalı ve kıt kaynaklara sahip olan sağlık sektöründe yüksek maliyetler kaynakların verimli kullanılmasını ve yüksek tempoda çalışmayı zorunlu hale getirmektedir. Sağlıkta verimli kullanılan insan kaynakları yönetimi, eşit iş gücü dağılımı ve mali kaynakların etkin kullanımı önemlidir. Bilgi ve beceriye dayalı iş kolunda verim elde edebilmek için sağlık çalışanlarının katılımları önem taşımaktadır.

Sağlıkta dönüşüm sistemi kamu hastaneleri ve özel hastaneler arasındaki rekabeti artırmıştır. Kamu hastanelerinde yetişmiş insan gücü kaybını yaşamamak, kurumsal alanlarda söz sahibi olabilmek için çalışanların verimliliğe katkılarının önemsenmesi gerekmektedir. Gelecekte rekabet üstünlüğünü devam ettirebilmek için yetişmiş iş gücü kayıpları önlenmelidir. İyi motive edilmiş insan gücünün performansı, kurumsal başarıyı kalıcı hale getirecektir. Yönetimlerin çalışanların memnuniyetini artırmada destekleyici maddi ve manevi unsurlarını kullanması iyi bir örgüt kültürünün oluşumuna katkı sağlamaktadır. Stresin etkisiyle işe karşı isteksizlik duyulması ile sonuçlanan iş gücü kayıplarının önüne geçilmelidir. Bunun ortadan kaldırılmasında stresin olumlu özelliklerinin desteklendiği bir örgüt kültürü oluşturulmalı, verimsizlik engellenerek, dikkatsizlik sonucu gelişebilecek iş kazalarının önüne geçilmelidir.

“Sağlık örgütlerini bugün karşılaştıkları en ciddi ve hemen çözülmesi gereken sorunları yapısal ve finansal kaynaklı görülebilir. Ancak kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanacak olan faktörün insan, yani çalışanlar olduğu göz önüne

¹ M. Soykenar, Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2008, s.51

alındığında sağlık hizmeti veren örgütlerde çalışanların karşı karşıya olduğu sorunlar oldukça önem kazanmaktadır.”¹ Çalışanların motivasyonlarını yükselttilerek iyi bir performans göstermesinden yönetimler, kurumlar ve hizmetten yararlanan hastalar memnun kalacaktır. Sağlık çalışanlarının örgütsel sorunlarının çözümüne duyarlı olan yönetimler, kariyer planlama ve kendisini yetiştirme taleplerine imkan yaratmaktadır. Kurumlar çalışanlarına değer verdiğini hissettiren yapılanmayı sağlayabilirse olumlu geri bildirimler elde edebilirler. Çalışma koşullarının zorlayıcı unsurları sağlık çalışanlarını mutsuzluğa itmekte, sunulan hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla doktor dışı sağlık personelinin performansa dayalı ücretlendirilmeden yararlandırılmaması, ücret eşitsizlikleri, çalışma saatlerinin belirsizliği, iş gücü dağılımının eşitsizliği, iş yükü fazlalığı gibi temel sorunlarla birleştiğinde çalışanın verimliliğe katkısı yüksek olmamaktadır. Verimliliğin sürdürülmesinde gerekli olan unsurlar şekil üzerinde belirtilmiştir.



Şekil 3. Verimlilik Ormanı

Kaynak: M.A. Şimşek, Stres Yönetim Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi, UÜ, SBE, YYLT, Bursa, 2005, s.73

2.2.2. İşe Geç Gitme, Devamsızlık ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Çalışanların birçok sebeplerle çalışma saatlerine uymaması ve devamsızlık göstermesinden doğan iş gücü kayıpları yaşanmaktadır. Örgütlerin güncel

¹ A.Kırcı, Sağlık Çalışanlarının Motivasyonunu Etkileyen Faktörler Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği, ATÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2013, s.53

sorunlarından biri durumundaki devamsızlıkların sebepleri arasında, iş doyumunun olmayışı, örgütsel bağlılığının bulunmayışı, isteksizlik ve örgüt içi uyumsuzluk yaşanması gibi unsurlar bulunmaktadır.

Strese karşı tepkisel davranışlardan birisi olan işe devamsızlıkların, gerçekte var olan sebeplerinin iyi belirlenmesi gerekir. Strese tepki olarak geliştirilen bir davranış biçimi olduğu kadar, bireyin yaşadığı yerin ulaşım sorunları, yerleşim yerinin işe uzaklığı gibi çevresel sebeplerle de gelişebilmektedir. Bunun yanında bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu gibi bireysel faktörleri ile ilgili bu sebeplerin yansımaları olarak da gelişebilmektedir. Bireylerin süreklilik gösteren stresli çalışma ortamına karşı işe bağlılığı azalmakta, iş doyumunu oluşturamamaktadır. Örgüt içi iletişim eksikliği, monotonluk, örgütsel çatışmaların olması, iş yükü fazlalığı, motivasyon eksikliği, yetersiz ücret, çalışma saatlerinin belirsizliği, terfi fırsatının olmaması gibi birçok sebep işe devamsızlıkları hızlandırmaktadır. Yapılan çalışmalarda kadın çalışanların erkeklere oranla bu durumu daha çok yaşadığı görülmüştür. Kadın çalışanların aile yaşamında birçok sorumluluklarının bulunması işe geç gitme ve devamsızlık davranışlarını fazlalaştırmaktadır. Genç çalışanların ve öğrenim derecesi yüksek kişilerin işe bağlılıklarının daha fazla olduğu, yapılan çalışmalar ile ortaya konmuştur.¹ Bu bağlamda bu gibi sebepler bireyi örgütsel stresten kaçınmaya itmekte ve tepkisel davranışlarını devamsızlık olarak göstermesine sebep olabilmektedir. Bunun yanında bireyin içinde bulunduğu fiziki şartlardan kaynaklı devamsızlıklar da bulunmaktadır. Yoğun bir iş temposuna sahip sağlık çalışanlarının iş yaşamında, sosyal yaşamda ve toplumsal görevlerini yerine getirmede yaşadığı güçlükler, devamsızlıkların sık yaşanmasına sebep olmaktadır. Özellikle hemşirelerin çalışma saatlerinin uzunluğu, sık aralıklarla nöbet sistemi çalışma ve sürekli hareketlilik gerektiren iş koşulları uyumsuzlukları artırmaktadır. İnsan fizyolojisine uygun olmayan uyku düzensizlikleri yaşamaları, aşırı yorgunluk, farklı meslek örgütlerinin bir arada ekip çalışması yapma zorunlulukları ve beraberinde yaşanan olası çatışmalar, stresin sürekliliğini sağlamaktadır. Ruhsal ve bedensel olarak zorlanan hemşirelerin genellikle kadınlardan oluşması, annelik rolleri, aile bireylerinin ve kendi sağlığının

¹ G. Bingöl, Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, ss. 34-35

devamında üstlendikleri sorumlulukları hepsini bir arada yönetmesini güçlendirmekte, zorunlu devamsızlıklara sebep olabilmektedir. İşten kaynaklı sorunların yanında, hizmet sunumunun gerçekleştiği ortamlardan kaynaklı işten uzaklaşma isteği gelişebilmektedir.

“İşe gidebilme imkanı genel olarak iş görenin sağlık durumuyla ilgilidir. Aynı zamanda işteki sorumluluğu, ulaşım olanakları, hava şartları gibi unsurlar da işe gidebilme imkanını etkilemektedir. Bir iş görenin işine gitme kararı oluşturmasında etkili olan ikinci unsur ise, işe gitme isteğidir. Bu ikinci unsur, daha çok iş görenin işi ve örgütü hakkındaki duygu ve düşünceleri tarafından şekillenmektedir.”¹ Bireyin kontrolü dışında gelişen çevresel etkenlerin devamsızlıkta etkisi büyüktür. Yaşam koşullarının sonucunda ortaya çıkan davranışlar, bireyin koşullarını iyileştirebildiği ölçüde değişebilmektedir. Fakat işe karşı isteksizlik duygusu psikolojik bir tepki olup, bireyin kontrolü dışındadır. Bu duygu kişileri işten ayrılmaya kadar sürükleyebilmektedir. Kendini çalıştığı iş ortamına ait hissetmeme, kurumsal ve örgütsel kararların dışında görme gibi davranışlar, işe karşı isteksizlik yaşanan tepkisel sonuçlardır.

Hastanelerin stres düzeyinin yüksek olması sağlık çalışanlarını olumsuz etkilemektedir. Özellikle hemşirelerin iş gücü fazlalığı, hayati risk taşıyan hastalara hizmet verme, hasta bireyi duygusal olarak destekleme, yorgunluk, tükenmişlik gibi duyguları yaşamalarına yol açmaktadır. Ortamdan kaynaklı stres unsurlarının devamlılığı fiziksel ve psikolojik olarak çalışanın sağlığını bozmakta ve çalıştığı kuruma katkısını güçleştirmektedir.² Hayati riskler taşıyan bireylerle geçirilen çalışma saatleri, üzüntü, kaygı, acıma, çaresizlik gibi birçok duygusal karmaşayı beraberinde getirmektedir. Hastanelerde hasta bireylerle geliştirilen, empatik ilişkiler zaman içerisinde duygusal tükenmişliği artırmaktadır. Psikolojik olarak sunulan destek, karşıdaki kişinin yaşadığı travma ve üzüntüyü hafifletmektedir. Fakat sağlık çalışanlarında zaman içerisinde yıpratıcı etkiler bırakabilmektedir. Bireylerin devamsızlıklarındaki sebeplerinin irdelenmesi, çözüm yollarının ve düzeltici

¹ F.Şahin, “İşe Devamsızlığın Nedenleri, Sonuçları ve Örgütler İçin Önemi”, Niğde Üniversitesi(NİĞÜ), İİBD, C.4, S.1, Niğde, 2011, s.26

² D.Arıkan-N.Karabulut, “Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.7, S.1, Erzurum, 2004, s.11

faaliyetlerin zamanında yapılandırılmasına katkı sağlayacaktır. Genel olarak işe devamsızlık çok yönlü sebepleri olan bir olgudur.

“İşe devamsızlık örgüt içi sosyal ve psikolojik huzursuzluğun bir işaretidir. Bunun yanı sıra çalışanın iradesi dışında ortaya çıkan sebepler (hastalık, kaza, ailevi durum vb.)’ den dolayı da işe devamsızlık söz konusu olmaktadır. Üretkenlik karşıtı davranışa temel teşkil eden devamsızlık, çalışanın bilinçli veya kasıtlı yaptığı davranıştır. İşe geç gelmek, işten erken ayrılmak, tatillere ve hafta sonu izinlere erken başlamak, sebep göstermeksizin sık sık izin almak, çalışma saatleri konusunda dürüst davranmamak, uzun süreli iş dışı telefon görüşmeleri ve randevular, çay ve kahve molalarının gereğinden fazla alınması gibi tutum ve davranışlar işe devamsızlık kapsamında değerlendirilmektedir.”¹ Zamanın etkin bir şekilde kullanılmasını engelleyen ve örgütlerin verimliliğini olumsuz etkileyen devamsızlıkların sebepleri göz önünde bulundurulmalıdır. Stres etkilerinin ortadan kaldırılması ve en aza indirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. İnsan faktörünün önemsendiği, adil ve katılımcı bir örgütsel yapısının oluşturulması, çalışanların sosyal yönünün desteklenmesi gibi ekip ruhunu önemseyen kurumsal davranışlar devamsızlıkları azaltacaktır.

2.2.3. İş Gücü Devri ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Bireyler daha iyi koşullarda çalışmak ve daha dolgun bir ücret elde edebilmek için iş değişikliğine yönelmektedirler. Bilgi birikimi ve beceri isteyen iş kollarında ciddi problemlere yol açan iş gücü kayıpları işletmeleri maliyet açısından zorlayabilmektedir. “İş gücü devri işletmenin insan gücü sağlama ve işe alıştırmaya masraflarını artırır. Bir personelin işten ayrılması ve yerine yeni personelin alınması, personel alım ilanları, seçme sınavları, testler, işe alma, yerleştirme ve ücretlendirme gibi personel bölümleri için ek işler yaratır ve bunlar birer maliyet niteliğindedir. Ayrıca deneyimsizliğin vermiş olduğu deneyim düşüklüğü, hatalar, iş kazaları, üretim kayıpları da yeni masrafa neden olabilmektedir.”² Bireylerin talepleri ya da işletmenin kararları doğrultusunda yapılan değişiklikler iyi yönetilmediğinde

¹ Y.Demirel, “Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım”, [https://www.itucu.edu.tr/uploads/kutuphane/dergi/s.15/115-132, \(8.11.2013\)](https://www.itucu.edu.tr/uploads/kutuphane/dergi/s.15/115-132, (8.11.2013))

² M.Karagül, Örgütsel Stres ve StresYönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, BÜ, SBE, YYLT, Balıkesir, 2011, s.33

yetişmiş insan gücü ve zaman kayıplarına yol açmaktadır. “Kişilerin yeteneklerini kullanma ortamı bulamadıkları, kariyer gelişiminde problem olan otokratik yönetim anlayışını benimseyen örgütler stres faktörünü oluşturabilir.¹ Kişiden kişiye değişkenlik gösteren beklentiler kişileri farklı amaçlara yönlendirebilmektedir. Kimine göre maddi koşullar, kimine göre kariyer gelişimi, kimine göre katılımcı ve rahat çalışma koşulları önem kazanmaktadır. Bireysel kararları etkileyen genellikle iş yerindeki yönetsel yapılar olmaktadır. İnsan faktörünün önemsenmemesi, alınan kararların çalışanları kapsamaması ve katılımlarının sağlanmaması iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır. Örgüt içi iklimi olumsuz etkileyen etkin iletişim ve geri bildirimlerin sağlanamadığı baskıcı yönetimlerin varlığı işe yabancılaşmayı artırmakta, kişileri işten ayrılmalara yöneltilmektedir. Beklentilerin karşılanmaması, yüksek stres unsurlarının varlığı bireyin işe uyumunu güçleştirmekte, işe devamsızlıkları artırmaktadır. Yaptığı işi sevmeme, iş doyumunu elde edememe gibi etkenler alınan kararlarda etkili olmaktadır. Bunun yanında, hastalık, iş gücü fazlalığı gibi sebepler bireyleri daha rahat çalışma koşullarına itmektedir. İş güvencesinin bulunmasına rağmen kamuda çalışan sağlık personelinde de bu durum gözlemlenmektedir. İş gücü devri yetişmiş eleman kayıplarına sebep olmaktadır. Özel sektörün rekabet gücünün artması ile birlikte özellikle hekim odaklı iş gücü devri yaşanmaktadır. Erken emeklilik kararı ile iş değişikliği yönelimleri artmıştır.

2.2.4. Performans Düşüklüğü ve Sağlık alışanlarında Etkisi

Çalışma ortamında karşılaşılan stresörler bireyin iş yaşamını olduğu kadar bütün yaşamını etkisi altına alabilmektedir. Bireyin gdlemesini sağlayarak, işletmelerin amaçları doğrultusunda, emek gücünün yönlendirilmesi önemlidir. Stres unsurlarının belirlenerek, performansı artırıcı yapılanmanın oluşturulması gerekir. Performans bireyin ortaya koyduğu gücü ifade ettiği gibi kurumsal olarak da sorunların belirlenmesi ve uygun düzenlemelerin yapılabilmesini sağlayan geri bildirim yoludur. “Performans herhangi bir görevin gereği olarak önceden belirlenen standartlara uygun davranışların gösterilmesi ve beklenen amaçlara yaklaşma derecesi olarak tanımlanabilir.”² İş yaşamında bireylerden belirlenen rol ve görev

¹ A. Küçük, Stres Yönetimi ve Hava Trafik Kontrollerinin Stres Yükü zerine Bir Araştırma, Nę, SBE, YYLT, Niğde, 2009, s.33

² D. Tengilimoğlu-O. Işık-M. Akbolat, Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara, 2012, s.384

tanımlarına göre iş üretmesi beklenmektedir. Bireyin ortaya koyduğu üretkenlik ve etkinlik kişisel performansının ölçüsüdür. Çalışanın aktif ve verimli çalışabilmesi için üzerinde baskı unsuru oluşturan etmenlerin de kontrol edilebilir seviyede tutulması gerekmektedir. Stresin yıkıcı özelliklerinden çok, yapıcı yanlarının işletmeler tarafından desteklenmesi performansı artıracaktır. Optimum düzeyde yaşanan stres bireylerin mücadeleci ve yaratıcı yönlerini desteklemekte, performansını artırıcı etki yaratmaktadır. “Stres normal düzeyin üzerine çıktığı zaman yani yoğunluğu arttığı zaman kişiler bundan olumsuz etkilenmekte ve dolayısıyla performansları da düşmekte, verimleri azalmaktadır.”¹ Performansın düşmesinde öncelikle bireyin yaşadığı stres düzeyi etkili olup, doğrudan motivasyonu düşürmektedir. Kişiye düşen fazla iş yükü, iş ortamının fiziki şartlarının yetersizliği, kişiler arası çatışmalar, anlaşmazlıkların varlığı, otokratik yönetim şekilleri, kariyer gelişimine uygun olmayan örgüt yapısı ve işin yapısından kaynaklanan sebepler, stresin olumsuz etkilerini ön plana çıkarmakta, performansı düşürmektedir.

Stres ve performans arasındaki ilişki verimliliği doğrudan etkilemektedir. Çalışanları etkileyen stresin sonucunda gelişebilecek olan birçok sağlık sorunları iş gücü kaybına sebep olmakta ve bireyin verimini düşürmektedir. Stresin yoğun yaşandığı işletmelerde bireysel performans düşmektedir. Bunun yanında belli bir düzeyde yaşanan stresin performansa olumlu yansıdığı kabul edilmektedir.

Optimum düzeydeki stres verimlilik ve üretimi artırmakta, bireyleri amaca yönlendirmektedir. Stresin dozunun artması ile birlikte kaygı ve hata yapma olasılığı fazlalaşmaktadır. İşten ayrılmaya kadar varabilen bir süreç yaşanabilmektedir.² İş ortamında yaşanan stres bütün çalışanları etkisi altına almakta genel bir huzursuzluğa sebep olabilmektedir. Uzun süreli devam eden örgütsel stres unsurlarının varlığı, psikolojik sorunların beraberinde gelişmesine zemin oluşturmaktadır. İlgisizlik, işten uzaklaşma, anksiyete, depresyon, endişe gibi bir çok davranışsal ve psikolojik tepkileri oluşturabilmektedir. Buna bağlı olarak mesleki

¹ G. Türe, Hazırlık Okulu Öğrencilerinin Zaman Yönetimi Becerileri ile Stres Yönetimi Becerileri Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Yeditepe Üniversitesi Örneği, Yeditepe Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, s.46

² K. Işık, Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, SBE, YYLT, Bolu, 2006, ss. 45-46

hataları ve iş kazalarındaki artışı da beraberinde getirmektedir. Özellikle sağlık çalışanlarının insan sağlığının devamının sağlanması ve vücut bütünlüğünün korunmasındaki sorumlulukları diğer iş kollarına göre daha dikkatli çalışmalarını gerektirmektedir. Aynı zamanda yüksek iş gücü, etkin bir iletişim gerektiren ve işin yapısından kaynaklı stresörleri yoğun yaşayabilmektedir. Bu sebeple sağlık çalışanlarının performansını etkileyen olumsuz koşulların varlığı, hizmet verdiği toplumu da doğrudan etkilemektedir. Özellikle yaşanan psikolojik baskılar, başkaları için aldığı kararların doğruluğunu ve yararlılığını etkileyebilmektedir.

Performans düşüklüğünü önlemek için işletmeler çalışanların performans değerlendirmesini yapabilmelidir. Performans ile ilgili değerlendirmelerde bulunan işletmeler, çalışanların performansları ile ilgili bilgi elde edilebilmekte, bu bilgiler ışığında çalışanların kendi gelişimlerine uygun davranış kazanmalarını sağlamaktadır. Eksikliklerin giderilmesi için gerekli eğitimlerin planlanması sağlanabilmektedir. Çalışanların kişisel gelişimlerinin desteklenmesi, bireylerin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi, yönetim ile işbirliğinin artırılması için kullanılacak olan performans değerlendirmesi önemlidir. Çalışanların gereksinmelerinin belirlenerek giderilmesi için gerekli eğitim planlamaları sağlanabilmekte, uygun yapılanma ile performans yükselmektedir.¹

İş ortamındaki rol ve görev dağılımlarının bireylerin ortaya koyduğu performansa göre yapılandırılması, kariyer gelişimine uygun fırsatların yaratılması, bireyleri motive edecek planlamalardır. Performans düşüklüğü sebeplerinin saptanarak, ortadan kaldırılmasına yönelik iyileştirmelerde performans değerlendirme yol gösterici olabilmektedir. Bireysel yeteneklerin iyi değerlendirildiği, performans değerlendirilmelerinin objektif yapıldığı örgütlerde, başarının ödüllendirildiği duygusu bütün çalışanlara hissettirilmektedir. Bu duygu bireyleri daha iyiyi başarma, daha etkin ve istekli görev alma davranışlarına itebilmektedir. Örgütsel iletişimin etkili olduğu, kurum kültürünün herkes tarafından benimsendiği, ücretlendirmelerde çalışanların gözetildiği ve çalışanların katılımlarını önemseyen yönetim anlayışları oluşturulmalıdır.

¹ E.Ergün, İnsan Kaynakları Yönetiminde Kariyer Planlama ve Bir Uygulama, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007, s.55

Bir işi başarmak için harcanan emek, kararlılık ve çaba ile birleşerek bireyi hedefine ulaştırmaktadır. Bireysel başarıyı yakalamada kişinin ortaya koyduğu aktivite büyük önem taşımaktadır. Yüksek performans sergileyen bireyler kendine güvenen, öz benlik saygı yüksek, çevresine yön verebilen yetenekli kişiler olarak değerlendirilmiştir. Yüksek performanslı bireyler olumlu düşünceler doğrultusunda hareket eden, hem iş yaşamında, hem de özel yaşamında başarıyı yakalayan, çevresindekileri olumlu etkileyerek dikkat çeken kişilerdir. Yüksek performanslı bireylerin iş yaşamına katkısı yüksek olmakta ve verimliliği artırmaktadır. İş ortamından kaynaklanan ve çevresel sebeplerden kaynaklanan sorunlar stresi artırmakta, psikolojik zorlanmaya zemin hazırlamaktadır. Bu sorunların çözümünde yöneticilerin sorumluluk alması, gerekli düzeltici önlemleri uygulaması bireyin performansını yükselterek verimliliğini artıracaktır. Ödüllendirme, maddi iyileştirme, iş güvencesinin sağlanması, sosyal etkinliklerin desteklenmesi, iş yeri koşullarının iyileştirilmesi bireylerin performansının devamlılığını oluşturacaktır.¹ Görevlendirmelerde performansı yüksek bireylerin seçilmesi kendilerinden beklenen rol ve davranışları ortaya koymadaki becerileri ile yönetimleri başarıya taşımaktadır. İnsan faktörüne önem vererek bireylerin beklentilerinin karşılanması, maddi ve manevi unsurlarla çalışanların desteklenmesi, örgüt amaçları doğrultusunda bu gücün etkinleştirilmesi kurumsal başarıyı getirmektedir.

Performans değerlendirme ile elde edilen bilgiler ışığında görev dağılımlarının yapılması, hem bireylerin güdülenmesinde, hem de diğer çalışanların özendirilmesinde yararlılık sağlayacaktır. Bunun yanında “performans değerlendirme sonucu ‘beklenenin üstünde’ ve ‘üstün başarılı’ düzeyde olan çalışanların bir veya iki maaş primle ödüllendirilmesi ile çalışanların başarı ve sonuç odaklı çalıştıklarını belirtebiliriz.”² Maddi unsurlar bireylerin beklentilerini karşılamada önemli bir araçtır. Bunun yanında manevi olarak elde edilen unsurlar da iş doyumunu sağlamakta, bireye moral kazandırarak performansını yükseltmektedir. Yapılan işten alınan hoşnutluk, karşısındaki kişi veya işe yararlılık sağladığı düşüncesi bireyleri manevi olarak motive etmektedir. “İşletmede çalışan her bir iş görenin belirli

¹ B. Ceyhan, Örgütsel Stres Yönetimi ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi, Bahçeşehir Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2012, ss. 120-122

² G. Gözütok, İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi ve Hizmet İşletmesinden Bir Örnek, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2006, s.64

dönemlerde elde ettiği sonuçlar onun başarısı, bu sonuçların yöneticiler tarafından analiz edilmesi de başarının değerlendirilmesidir.”¹ Stresin yoğun yaşandığı meslek grupları arasında yer alan sağlık çalışanlarının, yüksek tempoda devam eden iş yaşamları performanslarını etkilemektedir. Özellikle hemşirelik mesleğinin düzensiz, uzun ve yorucu mesai saatleri, uykusuzluk, yorgunluk gibi bireyi bedenlen zorlayan çalışma koşulları bulunmaktadır. Çatışmaya açık, insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı, stres faktörlerinin, gerilim ve endişelerin, psikolojik baskıların yüksek hissedildiği bir hizmet koludur. Bunun yanında görev, yetki ve sorumlulukların yeterince belirlenmemesi, personel yetersizliği ve çalışma koşullarının fiziki yapısı gibi birçok unsur çalışan üzerinde memnuniyetsizlik oluşturmaktadır. Fazla çalışma ve nöbet sisteminin bireyin emekliliğine kadar devam etmesi, yaşlılık ile gelişebilecek iş gücü kayıplarının göz önünde bulundurulmaması, bireylerin performansını olumsuz etkilemektedir.

Kariyer planlamaya uygun terfi sisteminin işlevsel olmayışı, çalışanların pozitif davranışlarını engelleyebilmektedir. Özellikle kamuda performans değerlendirmenin insan kaynaklarının etkin kullanımında ve performansa göre görevlendirmelerde kullanılmaması sıkıntı oluşturmaktadır. Sağlık işletmelerinde çalışanların %60'ını oluşturan hemşireler performansa göre ücretlendirmeden yeterli oranda yararlanamamaktadır. Bu sistemde hekim dışı sağlık personeli performans değerlendirme dışı tutulmaktadır. Ücret yetersizliği, zorlu çalışma koşulları, kariyer planlamaya uygun bir yapılanmanın olmaması gibi birçok sebep sağlıkta iş gücü kaybına, işten ayrılmalara, işe yabancılaşmaya, verimsizliğe sebep olmaktadır. İyi motive edilmiş insan gücü üretkenliğini artırarak, kurumsal başarıyı pekiştirecektir. Yönetimlerin çalışan memnuniyetine yönelik maddi ve manevi unsurları göz önünde bulundurmaları, iyi bir örgüt kültürünün oluşumuna da katkı sağlamaktadır.

2.2.5. İş Doyumsuzluğu, Moral Eksikliği ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Bireyler beklentileri doğrultusunda zihinsel süreçte oluşturdukları düşüncelerini, gerçekleştirmek üzere eyleme geçerler. Yaşamın her alanında kişileri güdüleyen ve bu beklentileri karşılamaya yönlendiren bir süreç izlenir. Kişilerin

¹ M. Akçakaya, “Kamu Sektöründe Performans Yönetim ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar”, [http://karam.org.tr/Makaleler/700867678011%20,\(04.09.2013\)](http://karam.org.tr/Makaleler/700867678011%20,(04.09.2013))

ulaşılabilir hedefler belirlemesi, amacına daha çok yaklaşmasını sağlar. Elde edilen sonuç bireyi tatmin edebildiği ölçüde değer taşımaktadır. Kişi bu duygulara yüklediği anlam doğrultusunda kişisel doyum elde edebilmektedir. Bireyden bireye farklılıklar göstermesine rağmen herkes için geçerli olan duygu tatmindir. Karşılanmış beklentiler kişileri mutlu etmekte, motivasyonunu artırmaktadır. Kişilerin iş yaşamında itici bir güç oluşturabilen bu duygunun karşılık bulması çok önemlidir. Bireysel farklılıklar göstermekle birlikte, maddi ve manevi değerler içeren öğelerin varlığı bireysel aktiviteyi artırmaktadır. Aynı zamanda bireylerin özgüvenini yükselten, sosyal yaşamdaki rol ve davranışlarına yön veren bir unsurdur.

Kişileri olumlu etkileyen duygu ve düşünceleri öne çıkaran, çalışma ortamındaki kişisel tatmin düzeyini ve iş gücünü olumlu yönlendiren unsurlar şunlardır:

- “Övgü, takdir,
- Onaylanma,
- Öneride bulunma, fikir verme,
- Performans ile ilgili geri bildirim alma,
- Parasal ödüller,
- Ücret artışları,
- Kişisel gelişim için destek,
- Kendisine yetiştirmeye ayırabileceği zaman,
- Terfi (yükselme)”¹

Birey iş yaşamında kendisi için önem taşıyan unsurları belirleyerek harekete geçmektedir. Amaçları gerçekleştirebildiği ölçüde iş doyumunu sağlanabilmekte ve örgüt değerleri benimsenmektedir. Bireysel bilgi ve deneyimlerinin uygun ortam sağlanması halinde iş yaşamına aktarımı yüksek olmaktadır.

“İş doyumunu konusunda iş görenin kişisel özellikleri kadar kurumun işleyiş ve politikaları da önemli rol oynamaktadır.”² Bu bağlamda kurumsal yapılar, alınan

¹ H.T. Erdoğan, Bireysel Kariyer Planlama ile Kişisel Başarı Arasındaki İlişkiye Yönelik Dumlupınar Üniversitesinde Bir Uygulama, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2009, s.80

² M. Çimen-İ. Şahin, “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.5, S.4, Ankara, 2000, s.57

kararlarda çalışanların duygu, düşünce ve beklentilerine duyarlılık gösterilmelidir. Katılımcı yönetim şekilleri oluşturularak, çalışanların bilgi ve deneyimlerini aktarma olanakları sağlanabilmelidir. Fiziksel ve ruhsal desteğin sağlanması, motivasyon artırıcı unsurların bilinmesi ve yönetsel sisteme uyarlanması, örgüt kültürünün olumlu yapılanmasını sağlayacaktır.

Çalışma ortamında yaşanan iş doyumsuzluğu bireylerin iş gücünü doğrudan etkilemektedir. Üretilen hizmetin kapasitesini düşürmekte, fiziki ve psikolojik olarak insan sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir. Kişi kendisini mutsuz, isteksiz hissettiği zaman bu duygularını davranışlarına yansıtabilmektedir. Bireyin verdiği hizmet kalitesinin etkinliği kadar, kişiler arası ilişkileri, özel yaşamı, duygu ve düşüncelerini etkileyen bir süreç karşısına çıkmaktadır. Bireyin olumsuz duyguları bütün yaşamını etkileyerek fiziksel ve ruhsal hastalıklara yatkınlığı artırmaktadır. İş doyumu sağlanabilen örgütlerde kişi daha verimli ve uyumlu çalışarak, yaptığı işten zevk almaktadır. Bireyin çalıştığı işe düşkünlüğü olumsuz davranışlara yönelimi de azaltmaktadır. İş doyumu elde eden kişi yaptığı işte daha istekli ve etkin rol alır, olumlu geri bildirimde bulunur, depresyon, tükenmişlik, işe yabancılaşma gibi olumsuz duyguların gelişimini engeller. Stresin uzun dönemde bireyde oluşturduğu ruhsal etkilerin yaşanmaması, işi yavaşlatma, sürekli yakınma gibi işe yansıyan sorunların önlenmesi sağlanmalıdır. Amaçlara ulaşmada kişilerin yönlendirilmesi için iş doyumu gereklidir.¹ Bu bağlamda hizmet sunumunu hasta kişilere, sağlığın korunması ve devamının sağlanmasında, tüm topluma karşı hizmet sunan sağlık çalışanlarının iş doyumu büyük önem taşımaktadır.

Niteliksel özellikleri yüksek iş gücünün, niceliksel olarak yetersizliği en büyük sorunlarından birisidir. Zorlu çalışma koşulları, iş yükü fazlalığı ve yetersiz eleman sayısı ile hizmet verme çabası çalışanları tüketmektedir. Bunun yanında mesleki risk taşımaları, çalışan güvenliğinin yetersizliği, ücretlerdeki eşit olmayan dağılım ve yetersizlikler farklı çözümsüzlükleri beraberinde getirmektedir. Çalışanlar fiziksel ve ruhsal aktiviteleri yerine getirmekte zorlanmakta, yorgunluk, uykusuzluk ile birlikte onları motive edecek unsurların eksikliğini yaşamaktadırlar. Kurum

¹ A. Aksungur, Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doymu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi, Hacettepe Üniversitesi, SABE, YYLT, Ankara, 2009, ss. 31-33

tarafından desteklenmeyen maddi ve manevi unsurların yoksunluğu iş doyumsuzluğunu artırmaktadır. “Bireyler çalışma hayatı boyunca, yaptığı işe, çalıştığı kuruma ve iş ortamına dair pek çok deneyimler kazanmaktadır. Çalışma hayatı süresince, gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, mutlulukları ve üzüntüleri olmaktadır. Tüm bu bilgi ve duygu deneyimlerinin sonucunda çalışanların yaptığı işe ya da çalıştığı kuruma karşı tutumları ortaya çıkmaktadır.”¹ Bu sebeplerle sağlık hizmetleri sunumu sağlık personelinin bilgi, tutum ve davranışlarından doğrudan etkilenir. Kurum kimliği ile özdeşleşmeyen, beklentilerinin karşılanmadığını düşünen kişiler, fiziki iş gücünün dışına çıkmamaktadır. Sağlık alanındaki iş kolları hizmet üretimini insan faktörüne karşı yapılandırmaktadır. Güvenli ve etkin bir iletişim kurarak karşısındaki bireye değer verdiğini hissettirmeleri bütüncül sağlığın bileşenlerindedir. Sağlık çalışanlarının teknik bilgi ve becerisi kadar beşeri ilişkilerde de başarılı olması gerekmektedir. Dolayısıyla hizmet kalitesinin belirleyicisi, hasta memnuniyetinin belirleyicisi ve kurumsal verimliliğin belirleyicisi sağlık hizmetlerini sunan kişiler olmaktadır. Övgü, takdir eksikliği, ücret yetersizliği, çalışma koşullarında belirsizlik, kararlara katılmama, terfi fırsatı azlığı, düzensiz çalışma saatleri gibi bir çok olumsuz unsurun yanında tehlikeli çalışma şartları, sağlık çalışanlarının iş doyumunu etkilemektedir.

Sağlık çalışanları bireylerin vücut bütünlüğünün korunmasında, fiziksel ve ruhsal iyilik halinin devamında aktif rol almaktadır. Başka yaşamların sorumluluğunu almada yasal ve vicdani yükümlülükleri bulunmaktadır. Topluma ürettikleri hizmetin devamlılığını sağlamada öncelikle sağlık çalışanlarının iş doyumunun desteklenmesi, sosyal sorumluluklarını yerine getirilmesinde itici güç olacaktır. Yaptığı hizmete inanan, emeğinin karşılığını gören, performansına uygun görevlendirmelerin sağlanabildiği, kurumsal kimliğin benimsenmesini sağlayan unsurların oluşması gerekir. İnsan ilişkilerine dayalı, yüksek mesleki riskler içeren çalışma koşulları sağlık çalışanları üzerindeki baskıyı artırmaktadır. İş doyumunun elde edilemediği koşullarda memnuniyetsizlik söz konusu olmakta, işe gitmek istememe, uyumsuzluk ve sosyal ilişkilerde bozulma ortaya çıkmaktadır. Bu sürecin uzaması halinde fiziksel ve ruhsal tepkimeler oluşabilmektedir. Çalışanlarda farklı iş

¹ Ş. Kuzulugil, “Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, C.41, S.1, İstanbul, 2012, s.130

kollarına yönelme, kamuda kurum içi ve kurumlar arası tayin taleplerinde yoğunlaşma, erken emeklilik ve özel sektöre yönelim artmaktadır. Sağlık sektöründe bilgi ve beceriye dayalı, uzun bir mesleki eğitim süreci içerisinde yetişen iş gücünün kurumsal kaybı yaşanabilmektedir.

2.2.6. İşe Yabancılaşma ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Stresin çalışma yaşamındaki olumsuz etkilerinden biri de stres altındaki bireyin işe yabancılaşması, işe karşı kayıtsızlık ve isteksizlik duyması ile ortaya çıkan davranışlarının oluşmasıdır. Stresin bireysel olduğu kadar örgütsel boyutta yaşanması bireyi, çevresindeki diğer kişileri ve işletmeleri doğrudan etkilemektedir. Örgütsel anlamda iş gücü kaybı, zaman kaybı yaşanmakta ve verimsizliğe sebep olmaktadır. “Yabancılaşma ile personel kendisini organizasyonun bir parçası olarak görmez. Organizasyondan itildiğini hisseder ve örgütten uzaklaşmak ister içine kapanıklık başlar, mecburi konuşmalar dışında beşeri ilişkiler yok denecek kadar azalır. Bu da strese yol açar.”¹ Bireyin düşünce ve davranışlarında olumsuz değişimlere yol açan bu durum psikolojik sıkıntılar ile depresyona yatkınlığı artırır. Örgüt ile bir bağ geliştirmeyen kişilerin, iş yaşamından beklentileri de minimum düzeyde olmaktadır. Çevrelerinde gelişen olaylara karşı umursamaz ve isteksiz yaklaşımlar göstermektedirler. Zaman içinde ekip çalışmasını yürütmekte zorlanmaları işe yabancılaşmanın farklı boyutlarını oluşturmaktadır.

Genel olarak işe yabancılaşma, bireyin çevresindeki kişilere, iş ortamına, yaptığı işin ortaya koyduğu davranışları göstermede ilgisiz ve amaçsız olması olarak açıklanabilir. Çalıştığı örgütün ve çevresinde gelişen sorunlara kayıtsız kalma, iletişim kurmada isteksiz davranma, başkalarında uzak durma, iş ile ilgili hiçbir hedefin bulunmaması gibi belirtilerin gözlemlendiği bir süreçtir. İşletmelere verimsizlik olarak yansıyan bu durum bireyin iş doyumunu azaltmakta ve buna bağlı olarak da performansının düşmesine sebep olmaktadır. İş doyumunun azalması sonucu gelişen işe yabancılaşma, iş devamsızlığını artırmakta, bireyi dikkatsiz çalışmaya iterek iş kazalarına sebep olmaktadır. İşe yabancılaşmada bireysel stres faktörlerini etkileyen birçok örgütsel stres unsuru mevcuttur. Bu unsurlardan örgütsel

¹ Ü. Akpınar, Kocaeli İli İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya, 2006, s.45

yapı, iş ortamı, işin yapısından kaynaklı birçok stres verici işe yabancılaşmada önemli rol oynamaktadır.¹ Bireyin günlük işleyişinin önemli bir parçasını oluşturan iş yaşamı, bireyin toplumsal görevlerini yerine getirmede ve sosyal ilişkilerinin sürdürülmesinde aktif rol oynar. Buradan kaynaklanan sorunlarının varlığı bireyin bütün yaşamını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Çalışanın kendine ait hissetmediği ortamda uzun süreli çalışması güçleşmekte, uyumsuzlukları artmakta ve stres düzeyi yükselmektedir. İşe yabancılaşmada bazı davranışsal değişimler ve düşünce yapısında farklılıklar görülür. Bu süreçlerde gelişen belirtiler şu şekilde ifade edilmiştir:

- “Amaçsızlık ve gelecekle ilgili çabaların yetersizliği,
- Kendini zavallı görme,
- İlgisizlik ve can sıkıntısı,
- Değişimlere direnme,
- Sınırlı bir alternatif kullanımı ile yeni tercih ve kararlara yönelmedir.”²

İşe yabancılaşmada bireysel düşünce ve davranış değişimi sadece bu durumu yaşayan bireyleri etkilememektedir. İletişim kurmak zorunda olduğu her kesim doğrudan veya dolaylı bu sorunu yaşayabilmektedir. Bu durum her işletmede olduğu gibi sağlık alanında da gözlenmektedir. Sağlık sistemi ülkelerinin içinde buldukları ekonomik koşullarda, politik kararlardan, teknolojik ve çevresel değişimlerden olduğu gibi etkilenir. Ülkenin sağlık politikalarına yansıyan bu gelişmeler sık değişimleri beraberinde getirmekte, belirsizlik ortamı yaratmaktadır. Sağlık çalışanlarında farklı sorunların var olan sorunlara eklenmesi çalışanların işe yabancılaşmasını hızlandırmaktadır. Sürekli yaşanan değişimlere uyum göstermeme, yapılan işten doyum alınmasını güçleştirmektedir. Kamusal alandaki rol ve görevlendirmelerin politik kararlar doğrultusunda yapılandırılması, bireylerin kariyer planlamalarına engel oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra hekim dışı sağlık personelinin branşlaşmaya yönelik çalıştırılmaması, kişilerin isteği dışında yapılan görevlendirmeler, yer değişikliklerinin sık yaşanması işe yabancılaşmayı

¹ M. Demirkıran, Stres Kaynakları ve Askeri Örgütlerde Stres Yönetimi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2007, ss. 35-36

² A. Aytekin, Stres Yönetiminin Önemi ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması ve Cumhuriyet Üniversitesi, SBE, YYLT, Sivas, 2009, s.46

artırmaktadır. Özellikle hemşirelik mesleğinde maddi, manevi olarak iş doyumu sağlayamama, olumsuz koşullarında çalışma, alınan mesleki eğitimler ile çalışma alanındaki beklentilerinin farklılığı, kişileri yaptığı işe karşı isteksizleştirmekte ve bıkkınlık oluşturabilmektedir. Belirli olmayan çalışma saatleri, yoğun iş yükü içerisinde, maddi ve manevi tatminini sağlayamayan çalışan, zaman içerisinde kendi gerçeğini sorgulama gereksinimi duymaktadır. Zaman içerisinde karşılanmayan beklentilerin artması, stres faktörlerinin yoğunluğu, yükselme imkânının olmaması, düşük ücretlendirme işe karşı ilgisizliği artırmaktadır.

2.2.7. İş Kazalarında Artış ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

İş kazaları günümüzde oldukça sık yaşanan, insan hayatını sıkıntıya sokan, hatta ölümlerle sonuçlanan ve hayati riskleri barındıran bir durumdur. Çalışanın yaşamını olumsuz etkilemekte, ekonomik boyutu ile işletmeleri maddi olarak zorlamaktadır. Gerekli önlemlerin alınmadığı işletmelerde, çalışanların güvenliğini tehlikeli hale getiren olumsuzlukların gelişmesi kaçınılmazdır. İş kazalarının gelişimine sebep olan birçok unsur bulunmaktadır. İş kazalarına sebep olabilecek durumların ortadan kaldırılmasına yönelik yapılacak her türlü girişimler, güvenli çevreyi destekleyecektir. İş kazası önceden bilinmeyen, iş üstünde yaşanan kontrol dışı bir durumdur. Hem bireyin, hem diğer çalışanların sağlığını tehdit eden ve işletmelere büyük zararlar veren bu unsurların ortadan kaldırılmasında kişilere büyük sorumluluklar düşmektedir. İş kazaları mekanik ve teknik cihazların kullanımına bağlı sebepler ile bireyin ruh halinden kaynaklı sebepler ve çalışılan iş ortamındaki çevresel sebeplerle oluşmaktadır. Kazaların önemli bir kısmının bireylerin psikolojik durumlarından kaynaklanması dikkat çekici bir durumdur.¹ Her yıl birçok insanın ölümü ve sakatlanması ile sonuçlanan kazaların azaltılması için kurumsal sorumlulukların aksatılmadan yürütülmesi gerekir. İşçi sağlığı ve güvenliği kapsamında yer alan gerekli önlemlerin uygulanması iş yerinin sorumluluğundadır.

İşin özelliği ve işin yapılmasında kullanılan ekipman ya da bireyin dikkatsizliği sonucu iş kazaları artmaktadır. “Kazalar sonucunda ortaya çıkan sonuçlar çoğu zaman belirgindir. Kişinin yaralandığı kazalarda ortaya çıkan manevi

¹ N.Ş. Başkaya, Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Ön Büro Bir Araştırma, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.22

ve maddi zararlar, diğer zamanlarda ise ürünlerde, ekipmanlarda ve stoklardaki hasarlar, neticesinde ödenmesi gereken tazminatlar bunlardan sayılabilir.”¹ Bu bağlamda iş kazası olarak kabul edilen olguların sonuçlarında hasar gelişmekte ve işletmelere ciddi ekonomik kayıplar yaşatabilmektedir. Güvenliğin tehlikeye girdiği durumlarda kazaya uğrayan kişi, çalıştığı ortamdaki diğer kişileri de aynı tehlike ile karşı karşıya bırakabilmektedir.

İş kazaları manevi zararlara, maddi kayıplara ve vücut bütünlüğünü bozan sakatlıklara sebep olabilmektedir. Sağlık çalışanlarının iş kazalarına uğrama olasılıkları, sağlıklarını olumsuz etkileyen mesleki risklerini de içinde barındırır. Sağlık çalışanlarında stresörlerin yoğunluğuna bağlı dikkatsizlik sonucu gelişen kazalar, bulaşıcı hastalıklara yakalanma ve enfeksiyon gibi mesleki riskler oldukça yüksektir.

Özellikle hemşirelerin sitotik etkili maddelerin hazırlığında yeterli koruyucu önlemleri sağlayamaması, radyasyona maruz kalma, ergonomik yetersizlik sonrası gelişen fiziksel rahatsızlıkları, uzun çalışma saatlerine bağlı fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıkları sık görülmektedir. Çalışanlara yönelik darp, saldırı, taciz ve hatta ölümlerle sonuçlanan davranışlar gittikçe artmaktadır. Mesleki risk faktörleri ile birlikte aşırı yorgunluk, dikkat dağınıklığı ve stres iş kazalarının oluşumunu hızlandırmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü bireylerin sağlıklı ve güvenli bir ortamda bulunmasının herkes için yaşam hakkı olduğunu vurgulamış ve ülkelerin gerekli düzenlemeleri yapması gerektiğine dikkat çekmiştir.² Sağlık çalışanlarının yaşadıkları yüksek kaygı düzeyleri, iş yükü fazlalıkları, sorumluluklarının ve sorunlarının paylaşılmaması, eleman eksikliği gibi unsurlarının varlığı tükenmişliklerini artırmaktadır. Başkalarının yaşama hakkının sürdürülmesinde üstlendiği sorumluluğun telafisi olmamakta, mesleki uygulamaları hataya yer vermemekte ve içinde bulunduğu ruh halini güçleştirmektedir.

Kesintisiz hizmetin sürdürülmesi, yoğun mesai süreleri, ergonomik, fiziki çevrenin yarattığı tehlikeler, delici, batıcı alet yaralanmaları, bulaşıcı hastalıklarla

¹ Duyan, s.31

² Ş.R.Koç, Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği), BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, ss. 31-32

karşı karşıya kalma gibi birçok etken sağlık çalışanlarını fiziksel ve ruhsal olarak baskı altına almaktadır.

Sağlık çalışanlarının iyileştirici bakım verici rolünün yanında, topluma karşı sosyal sorumlulukları da bulunmaktadır. Hizmet sunumunu yerine getirme sürecinde, darp ve taciz yaşayabilmektedir. İş doyumunu engelleyen bir sistemin varlığı, stres vericilerin yoğunluğu, can güvenliği için yeterli düzenlemelerin bulunmaması, işin yapısı ve ortamdan kaynaklanan stres unsurlarının varlığı, çalışan güvenliğinin yanında önemini yitirmiştir. Bedenen ve ruhen yıpranan sağlık çalışanlarının mesleki riskleri ve iş kazalarına yakalanma olasılıkları oldukça yüksektir. Kişilere yönelik hizmet sunan sağlık çalışanlarının iş kazalarına uğrama riski, diğer sağlık çalışanlarına göre daha fazladır.

Özellikle hemşirelerin iş risklerini artıran unsurların başında biyolojik, kimyasal ajanlar ve fiziksel çevre gelmektedir. Hemşirelerin iş ortamında alabileceği bazı küçük önlemler, daha sıkıntılı kazaları önlemede etkili olabilmektedir. Düşme ve kaymayı önlemek için kauçuk tabanlı ayakkabıların kullanımı, radyasyon ölçümünün sık yapılması, koruyucu ekipmanların gerekli ünitelerde kullanımı, kan ve vücut sıvılarının bulaşmasının önlenmesi için koruyucu önlük ile gözlük kullanımına dikkat edilmesi, vücut mekaniğinin bilinçli kullanılması, enfekte malzemelerin, atıkların doğru toplanarak imhasının sağlanması birçok riski azaltacaktır.¹ Kazaların önlenmesinde koruyucu ve önleyici tedbirlerin kurumsal ilke olarak kabul edilmesi, tehlike oluşmadan önüne geçilmesi, koruyucu önlemlerin uygulamada denetlenmesi, işyerinin fiziki şartlarının iyileştirilmesi ve ergonomik düzenlemelerin yapılması, iş kazalarını azaltacaktır. Bunun yanında örgütsel yapılanmanın ve örgüt kültürünün insan odaklı olarak, stres faktörlerinin optimum düzeyde yaşandığı örgüt iklimine dönüştürülmesi ile psikolojik etkenlere bağlı kazaların önüne geçilebilir. Sağlık çalışanlarının iş ortamından kaynaklanan tehlike ve risklerinin yüksek olması, dikkat eksikliğini artırmaktadır Nöbet sistemi ile gece çalışmak bile kaza oranlarının yükselmesinde tek başına sebep oluşturabilmektedir. Genel olarak hemşirelerin yaşadığı tehlike ve riskler tablo üzerinde açıklanmıştır.

¹ Taşçıoğlu, ss. 25-26

Tablo 5. Hemşirelerin İşlerinden Kaynaklanan Tehlikeler

TEHLİKELER	
Kaza tehlikeleri	Islak-kaygan-nemli zemine bağlı düşmeler Kesici-delici-batıcı cisim maruziyeti Sıcak su, buhar ya da sterilizatör ile temas Hatalı yalıtım, donanım ve elektrik düzeneği Tıbbi araç-gereçlerin hemşirenin üzerine düşmesi Ağır kaldırma ve benzeri zorlanma sonucunda oluşan akut bel ağrısı
Fiziksel tehlikeler	Radyoizotop ve x-ray cihazının radyasyonuna maruz kalma Lazere maruz kalma
Kimyasal tehlikeler	Tanımlanmamış kimyasalların kullanımı Kimyasalların dökülmesi ya da sızması ile oluşan maruziyet Tanımlanmamış asit, organik bileşikler gibi maddelerin gaz ya da dumanına maruz kalmayla oluşan zehirlenme tehlikesi Anestezik gazlara maruz kalma tehlikesi Sabun, deterjan ve dezenfektanların sıklıkla kullanımına bağlı irritasyon ve deri bütünlüğünün bozulması Solüsyon ya da hava aerosallara maruz kalma nedeniyle oluşan boğaz, burun, göz irritasyonu Uzun süre anestezik gazlara maruz kalma nedeniyle oluşan kronik zehirlenme Lateks ürünlerine maruz kalma nedeniyle oluşan lateks alerjisi
Biyolojik tehlikeler	Bulaşıcı hastalıkları olan hastalara temas Kan ve kan ürünlerine maruz kalma ile oluşan enfeksiyonlar
Ergonomik, psikososyal ve örgütsel tehlikeler	İşyerinde uzun süre ayakta kalma Ağır hastaları kaldırma nedeniyle oluşan bel ağrıları ve yorgunluk Gece ya da vardiyalı çalışma Fazla-yoğun çalışma, aşırı hasta yükü nedeniyle iş stresi ve tükenme Monoton iş Ciddi travmaya uğramış hastalarla uzun çalışma

Kaynak: İ. Taşçıoğlu, Lüleburgaz Devlet Hastanesi ve Lüleburgaz 82.Yıl Devlet Hastanelerin İş ve Çalışma Ortamından Kaynaklanan Riskler ve Bu Riskleri Hemşirelerin Algılama Düzeylerinin Saptanması, Trakya Üniversitesi, SBE, YYLT, Edirne, 2007, s. 25

2.2.8. Ekonomik Maliyetler ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Günümüzde üretimden gelen gücünü iyi organize edebilen işletmeler rekabet ortamına rağmen varlığını sürdürebilmektedir. Ülke ekonomilerinde yer bulan

işletmelerin kalıcılığı verimliliğin devamının sağlanmasında, finansal gücünde ve hizmet kalitesinde yatmaktadır. Hizmeti sunan insan faktörünün olumlu yönlendirilmesi ile elde edilecek başarı, çalışanın kuruma katkısını daha çok artırarak yaptığı işi önemsemesini pekiştirecektir. İnsan kaynaklarının iyi yönlendirilmesini sağlayan her türlü seçenek büyük önem taşımaktadır. Bu gibi çalışmalarda insan faktörünü olumsuz etkileyerek verimsizliğe yol açan unsurların kontrol altına alınması amaçlanmaktadır. “Stresin, örgütlerin etkinliklerini ve verimliliğini azaltan ve önemli maddi kayıplara neden olan olumsuz etkileri birçok boyutta karşımıza çıkmaktadır. Bu boyutlar örgütsel iklimin kötüleşmesinden, iş gören devir oranının artmasına, mal ve hizmet kalitesinin düşmesinden, iş kazaları ve meslek hastalıklarındaki artışa kadar uzanmaktadır. Stresin sonucunda ortaya çıkan maliyet artışlarının etkisi yeni streslerin oluşmasına zemin hazırlamaktadır.”¹ İşletmelerde örgütsel yapı, yapılan işin özellikleri, ortam ve iletişim eksiklikleri stresten kaynaklı uyumu güçleştirmekte, çok boyutlu hale getirmektedir. İşleyişte aksaklıklara, çatışma ve psikolojik tepkilere yol açmaktadır. İnsan iş gücünün olumlu yönlendirilmesini kapsayan bu sürecin iyi yönetilememesi, verimsizlik olarak yansımaktadır.

İşletmelere yeni katılmış bireylerin kurumlara yenilik kazandırdığı düşünülse de iş gücü devrinin yüksekliği verimliliği engellemektedir. Yetişmiş insan gücü devrinde gelinen nokta zaman ve maliyet kayıplarıdır. Aynı zamanda örgüt içi değişimlere karşı gelişebilen direnç huzursuzluk vermekte, endişe bireyi amaçlarından uzaklaştırmaktadır. Örgüt kültürünün gelişimini engellemekte ve iş güvencesizliği duygusunun yoğun yaşamasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla bireyin örgütsel kaygılarının artışına bağlı performansı düşmektedir. Birbiri ardına devam eden bu süreçler bireyi olumsuz etkilemekte ve dikkatini işe yoğunlaştırmasını engellemektedir. Bireyin hata yapma kapasitesini artırmakta, kullanılan teknolojiyi özensiz kullanmaya yöneltmekte ve dikkatsizlik sonucu gelişebilecek iş kazalarına zemin hazırlamaktadır.

Yapılan araştırmalara göre Amerika Birleşik Devletlerinde strese bağlı gelişen maddi kayıplar yılda 150 milyon dolara ulaşmaktadır. Stresin yol açtığı işe geç kalma, işten ayrılma, devamsızlıklar, verimsiz çalışma gibi birçok sebepler ile

¹ H.Ö. Özen, s.45

buna bağlı sürdürölen davalar, tazminatlar ve sağlık giderleri ölkö ekonomilerinde ciddi zararlar oluşturmaktadır. Strese bağlı olarak bireylerin alkol, uyuşturucu gibi keyif verici maddelere yönelimleri artmakta, bu da bireylerin performanslarını düşürmekte, iş kazalarına sebep olmaktadır. İstatistiksel verilere göre madde kullanan çalışanların, kullanmayanlara göre 3 kat daha fazla kaza yaptığını ortaya koymuştur. Bireylerin eylemlerinden kaynaklanan zararların maddi boyutu, işletmeleri stres ve stres ile mücadelede etkin yöntemleri kullanmaya yöneltmiştir. Çalışanların işletmelerinden beklentilerinden karşılanmaması, iş tatminsizliği yaratmakta, kişiye kasıtlı davranışlara yöneltebilmektedir.¹ Toplumun gereksinimlerini karşılamak üzere 24 saat kesintisiz hizmet üreten sağlık işletmelerinde yoğun teknoloji kullanımı ve yüksek iş potansiyeli bulunmaktadır. Gereklö hizmeti üretmek üzere meslek grupları bir arada gelerek ekip çalışması yapmakta ve aynı amaca hizmet etmektedir. Örgütsel stres bileşenlerinin çok yoğun yaşandığı sağlık hizmetlerinde, çalışanların hata yapma olasılıkları oldukça yüksektir. Kişi başına düşen hasta sayısı özellikle tedavi ve bakım hizmetlerini yürüten sağlık çalışanlarını zorlamaktadır. Pahalı ve kıt kaynakların verimsiz kullanımı, iyi organize edilmemiş insan gücü, kurumlara maddi zararlar vermektedir. Sağlıkta maliyeti yüksek tıbbi ilaçların gereksiz kullanımı, araç gereç kullanım hataları, gereksiz malzeme harcamaları, maddi değeri yüksek tıbbi cihazların özensiz kullanımı yaşanılan sorunlardandır. Bunun yanında bilgi ve becerinin ön planda olduğu sağlık hizmetlerinde yetişmiş iş gücünün erken emeklilik, yer değiştirme gibi sebeplerle iş devri yüksek olmaktadır. Yerine yetiştirilmesi gereken çalışanın eğitim süresi zaman almakta, bilgi ve deneyim eksikliğine bağlı hatalar artmaktadır. Ölkö ekonomilerinde önemli bir yere sahip sağlık harcamaları maliyetlerinin yüksek oluşu, kaynakların etkin ve verimli kullanımını zorunlu kılmıştır. Bu kaynakları yararlı kullanabilen insan gücüne ihtiyaç vardır. Bunun için sağlık işletmelerinin amaçlarını gerçekteştirmesinde, kaynaklarını verimli kullanması, sağlık çalışanlarının etkin performansına ve duyarlılığına bağlıdır. Sağlık alanında rekabetin gelişmesine bağlı hızlı bir değişim yaşayan ve büyüyen sektörün, finansal kaynaklarını iyi organize etmesi gerekir. Toplumların sağlığının devamlılığını görev edinen iş kolu hata kabul etmemekte, hem maddi hem manevi

¹ A.ř. Örneğ- ř. Aydın, ss. 212-213

yükümlülükleri ile diğer iş kollarından ayrılmaktadırlar. Hızla kendini yenileyen teknolojik gelişmeler, sağlık alanında kullanılan tıbbi cihazların yenilenmesini zorunlu hale getirebilmektedir. Maliyeti yüksek olan ve sürekli yaşanan değişimlere uyumu zorunlu hale getiren rekabet ortamı, sağlık harcamalarının boyutunu artırmaktadır. Aynı zamanda maliyet artışları ülke ekonomilerine yük getirmekte, toplumun sağlık sisteminden yararlanmada ödediği katkı payı miktarını artırmaktadır. Dolayısıyla sağlık hizmetlerinden yararlanan bireylerin, sağlık hizmetine ulaşımı gün geçtikçe zorlaşmaktadır. Toplumun sosyal haklarından olan sağlık hizmetleri, bireylere maddi olarak yansımakta, piyasalaşmakta ve sağlık gereksinimi olan bireylerin hizmete erişimini güçleştirmektedir.

2.3. Çevresel Stres Sonuçları ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Ülke ihtiyaçları göz önünde bulundurularak sağlık alanındaki iş gücünün, yeterli nicelik ve nitelikte yetiştirilmesi gerekir. Toplum ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayacak dengeli ve çağdaş bir örgütlenme sağlık çalışanlarının kaliteli hizmet üretimini artıracaktır.

Toplumların gereksinimlerini karşılayan sağlık kurumlarının, misyonunu yerine getirmesinde aktif rol oynayan sağlık çalışanlarının, yüksek mesleki donanımlarla toplum beklentilerini karşılaması kurumsal başarıyı artırmaktadır.

Türkiye’de kamusal alanda çalışan personelin önemli bir kısmı sağlık sektöründe görev yapmaktadır. 2003 yılında değişen sağlık politikaları ile Sağlıkta Dönüşüm Programı uygulamaya sokulmuştur. Sağlık Bakanlığı’nın sağlık alanında yeniden yapılanmasını sağlayan yeni süreç, sağlık çalışanlarının sözleşmeli ve hizmet alım yolu ile istihdamını sağlamıştır. Sağlık Bakanlığı toplumun sağlık gereksinimlerinin karşılanmasındaki birincil rolünü bırakarak, sağlık hizmetlerinin örgütlenmesinde ‘planlayıcı ve denetleyici’ yapıya yönelmiştir. Sağlık hizmetlerindeki örgütsel değişiklikler sonucu aile hekimliği ve kamu hastaneleri birliği kurulmuş, sözleşmeli personel alımı ile taşeron personel çalıştırmaya uygun düzenlemelerin yolu açılmıştır. Sağlık işletmelerinin ucuz işgücü elde etmelerini sağlayabilecek yabancı sağlık personelinin çalıştırılmasına yönelik düzenlemelere gidilmiştir. Sağlık sektöründeki değişimler kamu hizmetlerinin piyasalaşmasına

sebepler olmuştur. Sağlık çalışanları ağırlıklı olarak 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre çalıştırılırken, sağlıkta dönüşüm, aynı işi yapanlar arasında farklı statülerin doğmasına yol açmıştır. Bu durum çalışanlar arası ücret eşitsizliğini artırmış, çalışanlar arası dayanışmayı ve iş barışını bozmuştur.¹ Sağlık alanında yapılan değişimler, sağlık çalışanlarını iş güvencesini ortadan kaldıran, ucuz iş gücüne yönelen, sözleşme ve taşeron usulü çalışmayı destekleyen bir görünümüdür. Ulusal politikaların belirlenmesinden sonra öncelikli uygulama alanlarından biri olan sağlık sektörü, politik değişimlerin doğrudan etkilenmektedir. Hızla değişen teknolojik gelişmeler, sürekli güncellenen tıbbi cihazlar ve bunların kullanım zorlukları, iş güvencesinin ortadan kaldırılmasına yönelik adımlar sağlık çalışanlarını doğrudan etkileyen unsurlardır.

3. STRES YÖNETİMİ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE STRES YÖNETİMİ

3.1. Stres Yönetimi

İnsan yaşamının etkileyen yapıcı ve yıkıcı unsurların temelinde stres yatmaktadır. Stres, geçmişte ruh ve beden sağlığı ile bağlantılı düşünülmezken, günümüzde birçok sıkıntının kaynağı olarak görülmektedir. Özellikle insan iş gücünün stres ile bağlantısı ve etkilenme süreçlerinin verimliliğe yansımaları, işletmelerin maliyet hesapları bu konuyu önemsemelerini sağlamıştır. Bireyler stres etkenine karşı kişisel özellikleri ile tepki göstermektedir. Benzer durum bireyin stres yönetimi için de geçerlidir. Stres karşısında sergilenen kişisel baş etme yeteneği etkin stres yönetimini oluşturmaktadır.

“Etkin stres yönetimi, kendisini iyi hissetmek ve yüksek bir enerji düzeyine sahip olmak isteyenler için gereklidir. Yaşanılan stresin hemen hemen tamamına yakını algılardan, düşüncelerden, kişisel özelliklerden ve inançlardan kaynaklanmaktadır.”² Bu bağlamda strese gösterilen tepkinin merkezini bireyin kişisel özelliklerinin oluşturduğu, deneyimleri, geçmiş yaşantıları ve beklentileri ile harmanladığı düşünceleri oluşturmaktadır. Soyut bir kavram olmasına rağmen

¹ İ.Ö.Sayan- A.Küçük, “Türkiye’de Kamu Personeli İstihdamında Dönüşüm: Sağlık Bakanlığı Örneği”, Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, C.67, S.1, Ankara, 2012, ss. 173-175

² Ergül, s.34

bireylere yön veren bu olgu, kişilerin sergiledikleri davranışlar ile somut hale gelmektedir. Stres karşısında bilinçli ya da bilinçsiz olumlu geri bildirim sağlayabilen yaklaşımlar desteklenmelidir.

Bireylerin stres karşısında kullandıkları bazı etkili olmayan savunma sistemleri bulunmaktadır. Sorundan kaçınma, bağımlılık oluşturabilecek madde kullanımına yönelme, sorunların başkalarından kaynaklandığı düşüncesi ile saldırgan davranışlar gösterme gibi kendini inandırmaya yönelebilmektedir. Stresin yönetiminde en etkili yöntem bireyin kendi kendini tanıyabilmesinde yatmaktadır.

“Stres yönetimi son safhada yaşam tarzı yönetimidir. Stres yönetmeye karar vermek demek, bireyin duygusal, fiziksel ve ruhsal yaşam kalitesini yükseltmeye karar vermesi demektir. Braham’ın geliştirdiği DKBY (Değiştir-Kabul et-Boşver-Yaşam tarzını yönet) modeline bireyin yaşadıkları stresi kontrol altına almaları ve yönetebilmeleri için dört aşamalı bir süreç öngörülmüştür. Buna göre:

- **İlk adım olan D (Değiştir)**, imkanınız varsa, içinde bulunduğunuz olumsuz durumu değiştirmek anlamına gelmektedir. Olumsuz durumu değiştirebilerseniz, bu durumun sebep olduğu stresi tamamen ortadan kaldırmayı başarabilirsiniz.
- **İkinci adım K (Kabul et)**, kontrol edilemeyecek durumlarla karşılaşabileceğini öngörmektedir. Bu süreçte, kontrol edilemeyecek koşulları öfkelenmeden kabul etmeyi ve pozitif yaklaşımı kaybetmemeyi öğrenmek gerekmektedir.
- **Üçüncü adım olan B (Boşver)**, duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan işe yarayan güçlü bir yöntemdir. Buna göre değiştirilemeyecek durumları kontrol etmeye çalışmak kişileri kontrol saplantısına götürür ve stres yaşamasına yol açar.
- **Dördüncü adım ise Y (Yaşam tarzını yönet)** ise egzersiz, diyet, rahatlama ve duygusal destek yoluyla, gelecekte stres oluşturabilecek unsurlarla bugünden mücadele edilmesini öngörür.”¹

¹ Özer, ss. 47-48

Bireyin stresini kontrol edebilmede belirlediği yöntem, öncelikle duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan kendisini korumasını içermektedir. Bireyler, stres ile etkin mücadelelerini belli ilkeler doğrultusunda sonuca ulaştırmalıdır.

Yaşamsal olaylarda her şey kontrolümüz dahilinde gelişmemektedir. Gerçekleşebilir durumlar için çaba harcamak, gerçekleşemeyecek durumlar için geçerli durumu kabul etmek, birey üzerindeki baskıları hafifletmektedir. Stres ile mücadele bireyin bu konuya duyarlılığı ve istekliliği ile başlayabilir. Bireyin kendi iç huzurunu sağlamak için göstereceği basit bir eylem, stres ile mücadelede olumlu bir sonuç olarak geri dönmektedir.

3.2. Bireysel Stres Yönetimi ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Sağlık çalışanlarının yoğun stres yaşadığı çalışma ortamında, stresle mücadelesini başarı ile sürdürebildiği sürece çevresine yararlılık gösterebilmektedir. Stresörlere problem odaklı yaklaşmak, sorunun çözümüne yönelik kişisel yaklaşımları belirlemekte ve yol gösterici olabilmektedir. Kişisel mücadelede uygulanacak davranış değişiklikleri stres düzeyini olumlu yönde etkilemektedir.

- “Olumsuz mesajların zihninize akmasını durdurun.
- Derin bir nefes alarak ve havayı yavaşça dışarı bırakarak soluyun.
- Durum üzerinde düşünün.
- Bir çözüm bulmayı tercih edin.”¹

Sorunların ortaya konması, düşünmeden sergilenen davranışlardan doğabilecek olumsuzlukları engelleyecektir. Sorunun çözümü için seçeneklerin belirlenmesi, çözümsüz ise beklentilerin ortadan kaldırılması, olduğu gibi kabullenmeyi kolaylaştıracaktır. Her yerde yapılabilecek basit dört eylem, sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu karmaşada kendisine zaman kazandıracak ve olaylara çözüm odaklı yaklaşımını sağlayacaktır. Hayata olumlu bakma, pozitif davranışlar sergileme, stresten olumsuz etkilenmeyi azaltmaktadır. Çünkü stres kişinin duygu ve düşüncelerinde şekillendirdiği, davranışına yansıttığı kişisel bir

¹ P.Mentor, Stres Yönetimi, (Çev. B.Çekmece), İstanbul, 2007, s.37

durumdur. Bu sebeple strese karşı geliştirilebilecek savunma yetenekleri, kişisel mücadelenin ölçütüdür.

- “Olayları ve insanları oldukları gibi görmeyi öğrenmeli,
- İnsanlarla ilgili gerçekçi beklentileri olmalı,
- Kendine ait beceri sınırlarını tanıyıp geliştirerek, onlarla yaşamayı bilmelidir.”¹

Sağlık çalışanlarının içinde buldukları durumu olduğu gibi kabul etmeleri, olaylardan duygusal düzeyde etkilenmelerini azaltacaktır. Beklentilerin sınırlı tutulması hayal kırıklıklarını engeller.

- “İş ve kişisel yaşam birbirlerini tamamlamak zorundadır, ikisi çatışmamalıdır.
- İş nicelikleri belirlenmeli ve sonra kişisel ilgilerle dengelenmelidir.
- ‘Bütünsel insanlar’ beceri ve bilgileri işte ve iş dışındaki yaşamlarında örtüşen kişilerdir.
- Bu dengeye esnek ve yaratıcı bir şekilde yaklaşmak çalışanın performansını ve enerjisini hem işte hem de kişisel yaşamında geliştirir.”²

Sağlık çalışanlarının iş dışında kalan sürelerini sevdikleri hobilerine ayırması, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerden kendine en uygununu seçerek yaşamına kazandırması yararlı olmaktadır. Bunun yanında sosyal yaşamın destekleyicisi olan ailesi, arkadaşları ile birlikteliğe zaman yaratabilmelidir. Etkin iletişimi destekleyen sosyal ve kültürel aktivitelere yönelim artırılmalıdır. Tiyatro, sinema, müzik gibi sanatsal alanlarda ilgi düzeyine en uygunu değerlendirilmelidir. Gürültüden uzak, doğa ile iç içe dinlenme süreçleri oluşturulmalıdır. Yeterli uyku, düzenli beslenme, sigara ve alkolden uzaklaşma etkili önlemlerdendir. Fiziksel egzersizler, yürüyüş, yoga, meditasyon, inançlarını uygulama, becerilere uygun sosyal etkinliklerin belirlenmesi, stres ile etkin mücadelede olumsuz düşünceleri engellenmektedir. Bireysel baş etmenin yetersizliği durumunda uzman kişilerden yardım alınmalıdır.

¹ Y.Turunç, Fabrika İşçilerinden Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, TÜ, SABE, YYLT, Edirne, 2009, s.26

² Mentor, s.37

3.3. Örgütsel Stres Yönetimi ve Sağlık Çalışanlarına Etkisi

Örgütsel stres yönetiminde izlenen yolun sorun odaklı yaklaşımlarla ortaya konması, çözüme uygun seçeneklerin belirlenmesi ile gerçekçi ve mantığa uygun yolların denenmesi önemlidir. Çözumsuzlüklerin beklentilerin ortadan kaldırılmasıyla aşılması yararlı bir uygulamadır. Kurumsal başarı yöneticilerin tutumuyla, yönetim becerileri ile doğrudan alakalıdır. İnsanı yönetmenin, işi yönetmekten geçtiğini bilen yönetimler başarılı olmuşlardır. “Yönetici, iş görenlerin çalışırken nasıl davrandıklarını anlamalı, onların gelecekteki davranışlarının ne olabileceğini tahmin etmeli, davranışları yönlendirmek, değiştirmek ve kontrol etmek konusunda yeteneğini geliştirmelidir.”¹ Başkalarının sağlığının korunmasında kendisine zaman ayıramayan sağlık çalışanının stres düzeyi oldukça yükselmektedir. Buna bağlı dikkat düzeyi düşmekte ve işe karşı bağlılığı azalmaktadır. Sağlık çalışanlarının içinde bulunduğu sorunlara duyarlı, iletişime açık, işbirlikçi ve örgüt kültürünü önemseyen, yönetimlerin oluşturulması önemlidir.

Sağlık çalışanlarının baş etme yöntemleri, hemşireler üzerinde yapılan çalışmalarda şöyle ifade edilmiştir. “Hemşirelerin stresörler karşısında sıklıkla başvurdukları baş etme arasında; alkol ve sigara kullanımı, kaçınma davranışı gösterme, aşırı yeme ve içme, çatışma, işten uzaklaşma ve unutmayı deneme gibi etkisiz baş etme yöntemleri ile problem çözme yönelimini kullanma, boş zaman aktiviteleri ile uğraşma, dinlenme, gevşeme teknikleri ve bilişsel baş etme yöntemlerinin kullanılması gibi etkili baş etme yöntemleri yer almaktadır.”² Sağlık çalışanlarının bireysel ve örgütsel olarak stres yönetimindeki başarılı yaklaşımları, stresin olumsuz etkilerine maruz kalmasını önler. İçinde bulunduğu duruma göre, sorun odaklı veya duygu odaklı yaklaşımları uygulaması etkin mücadelesini artıracaktır. Bu unsurlardan bazıları şunlardır:

- Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin önüne geçilmesi, caydırıcı önlemlerin uygulanması, güvenli bir ortamda çalışmanın sağlanması, örgütsel stres ile mücadelede etkilidir.

¹ G.E. Gümüştekin-A.B. Öztekin, “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, <http://iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi23/gumustekin.pdf>, 01.02.2013

² Y. Kanbay-B. Üstün, “Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi”, <http://www.deuhyoedergi.org>, (01.09.2013)

- Ast üst ilişkilerinin ve örgütsel iletişimin artırılmasına yönelik düzenlemelere gidilmeli, sosyal destek programlarından ve mesleki danışmanlık hizmetlerinden yararlanılmalıdır.
- Sağlık çalışanlarında görevlendirmelerin politik kararların dışında tutulması gerekmektedir. Performansı yüksek çalışanların yönetimde yer bulması, diğer çalışanlara başarının ödüllendirildiği mesajını vermekte, özendirici olmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının görev tanımları dışında çalıştırılmaları, iş gücü kayıplarını artırmaktadır. Çalışanların görev tanımlarının yeterliliği ise çatışmaları önlemektedir.
- Sağlık çalışanlarında ücret adaletsizliğini artıran performans sistemi yeniden düzenlenmeli ve ücret dağılımındaki dengesizlikler giderilmelidir. Ekonomik kaygıların azaltılması, ücretlerin dengeli dağılımı çalışanlarda olumlu tepki yaratmaktadır.
- İşyerindeki ergonomik düzenlemelerin çalışan güvenliğine uygun hale getirilmesi ve çalışanların temel ihtiyaçlarının gözetilmesi önemlidir. Dinlenme, duş alma gibi gereksinimler karşılanmalıdır.
- İş kazaları ile mesleki risklere yönelik koruyucu ve önleyici tedbirler artırılmalı, bağışıklama, sağlık taramaları rutin olarak sağlanmalı, çalışanların kaygıları azaltılmalıdır.
- Sağlık alanında iş gücü eksikliklerinin giderilmesi, iş yükü ve nöbet sayılarının azaltılması, çalışma sürelerine göre çalışma sisteminin oluşturulması gerekmektedir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi gibi unsurlar stresten etkilenme düzeyini belirlemektedir.
- Sağlık çalışanlarının önemli bir kısmı bayan çalışanlardan oluşmaktadır. İş ve özel yaşamın getirdiği sorumluluklar, kişileri tükenmişlik duygusu içerisine sürükleyebilmektedir. Annelere sağlanacak ücretli izinlerin yeterliliği, kreş imkanının olması, nöbet sayıları ve iş gücündeki iyileştirmeler stres yönetimi için önemlidir.
- Çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendiren sosyal faaliyetler artırılmalıdır. Kültürel faaliyetler, gezi, eğlence organizasyonları oluşturulmalıdır. Yeteneklerin ön plana çıkmasını sağlayan etkinliklerin oluşturulması ve

ödüllendirilmesi önemlidir. Doğum günü, evlilik gibi özel durumların paylaşımı ile çalışanın organizasyonun bir parçası olduğunu hissetmesi sağlanmalıdır.

- Çalışanların birbirleri ile kaynaşmalarının diğer bir yolu da mesleki çalışma gruplarının oluşturulması ile bilginin paylaşımı ve mesleki dayanışmayı artıran işbirliğinin sağlanmasıdır. Çalışanlar arası sorunların paylaşımı hem ailesel hemde iş yaşamındaki sorunların çözümünde yeterli toplumsal desteği oluşturabilmektedir.
- Bilişsel ve bedensel olarak yorulan sağlık çalışanlarına mesai saatleri içerisinde yaratılacak molalar duygusal stres kontrolünü sağlamasında destek olacaktır. İş devamlılığı gerektiren ortamlarda çalışanların dinlenme süreçleri desteklenmeli, mümkün olmadığı durumlarda çalışma saatlerinden düşürülmelidir. Çalışanların yoğun iletişim ve yorgunluğuna bağlı gerilimin azaltılması, dikkatsizliklerin önlenmesi için gereklidir.
- Çalışma yaşamında, optimum stres düzeyinin gelişimine katkı sağlayabilecek ödül, takdir edilme gibi motivasyon araçları çalışanlarda amaç oluşturacaktır. Meslek örgütlerinin ve sendikaların çalışanların koşullarının iyileştirilmesinde etkinleştirilmesi, örgütsel sorunların çözümünde etkilidir.

Sağlık çalışanlarının stres yönetimini belirlemede izleyeceği yol, stresörlere göre değişkenlik göstermektedir. Sorunun ortadan kaldırılmasına yönelik yaklaşımlar ile olumsuz düşüncelerden uzaklaşma, öfke kontrolü sağlama ve olaylardan kaçınma gibi duygusal yaklaşımlar da strese karşı mücadelede etkilidir.

SONUÇ

Sağlık bir ülkenin sosyal sorumluluğu ve hizmet sunumunda öncelikleri olan iş koludur. Ülkelerin gelişmişlik düzeylerine göre sağlık harcamaları artmakta, buna bağlı olarak da toplum gereksinimleri ve beklentileri yükselmektedir. Toplumun daha kaliteli ve etkin hizmetten yararlanmasındaki başarı, sağlık çalışanlarına düşmektedir.

Strese bağlı oluşan unsurlar, çalışanlar açısından, örgütleri açısından ve işletmeleri açısından ciddi birer problem olarak karşılına çıkmaktadır. Çalışma ortamında strese yol açan birçok stres faktörü bulunmaktadır. Bu durum çalışanların psikolojik, fizyolojik ve psikolojik olarak etkilenmesine sebep olmaktadır. Stresin kısa süreli etkisini yaşayan bireyler, stresin ortadan kalkması ile eski haline dönebilmektedir. Uzun süreli yaşanan stres olumsuz sonuçlara yol açmakta ve stresin kalıcı etkileri ortaya çıkmaktadır. Stresin olumsuz etkileri sadece bulunduğu ortamı kapsamamaktadır. Bireyler stresin etkilerini hem iş yapımına hem de özel yaşamına taşımaktadır. Stres oluşumuna sebep olan etkenler kadar, kişinin içinde bulunduğu durum, cinsiyeti, yaşı, kişilik yapısı ve ailesel sebepleri stresin bilişsel düzeye etkisini farklılaştırmaktadır.

Çoğu zaman stres algılandığı düzeyde hissedilir, yaşanır ve kişilik özellikleri bunun belirleyicisidir. Stresin insan vücudunda yarattığı fizyolojik değişiklikler sonucu birçok reaksiyon beraberinde oluşmaktadır. Vücut strese karşı ya savaşmak ya da kaçınmak zorundadır. Aşırı stres bireylerde sinirlilik, endişe, uyku düzeninde değişim gibi reaksiyonları oluşturabilmektedir. Buna bağlı kalp, dolaşım sistemi hastalıkları, hipertansiyon, mide ülseri ve gastrit gibi ciddi sağlık sorunlarına yol açan sistemik hastalıklara zemin oluşturmaktadır.

Psikolojik tepkiler sonucu gelişen endişeler korkuya, huzursuzluklar anksiyeteye ve yaşamdan zevk almamaya dönüşerek depresyon gibi birçok hastalığa yol açmaktadır. Bu süreçlere uyku bozuklukları, beslenme bozuklukları gibi psikolojik reaksiyonlar da eşlik etmektedir.

Stres sonucu kişilerde davranışsal değişimler yaşanmakta, keyif verici madde kullanımında artış olmakta, saldırgan ve kırıcı davranışlar sık görülmektedir. Sağlık çalışanlarının yorucu ve yüksek tempoda, nöbet sistemine bağlı çalışması, uykusuzluk yaşamalarına, beslenme biçiminde değişme, sindirim ve boşaltım sisteminde düzensizliklerine sebep olmaktadır. Aynı zamanda uykusuzluk, yorgunluk, konsantrasyon güçlüğü ve dikkat eksikliği yaşatmaktadır. Bu durum çalışanın karar vermede güçlük yaşamasına sebep olmakta ve hata yapmaya uygun zemin oluşturmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütünün bildirgesinde yer alan kararların uygulanması, günlük ve haftalık çalışma saatlerinin buna göre düzenlenmesi mesleki hataları engelleyecektir. Haftalık çalışma süresinin 40 saati, fazla çalışma süresinin günlük mesai ile birlikte 12 saati aşmamasını tavsiye eden Uluslararası Çalışma Örgütü kararları hayata geçirilmelidir.

Sağlık sektöründeki politik uygulamalar ve sağlık sistemindeki dönüşümler iş yaşamındaki belirsizliği artırmıştır. Sık yaşanan değişimler kurumlara ve işleyişe yansiyarak, çalışanlarda adaptasyon güçlüğü oluşturmaktadır. Kurumsal bağlılığı azaltan bu durum sağlık çalışanlarını yaptığı işe yabancılaştırmaktadır. Ulusal politikaların belirlenmesinde çalışanları temsil eden kuruluşların aktif rol alması sağlanmalı ve bu kuruluşlar güçlendirilmelidir.

Sağlık hizmetleri alanında yaşanan teknolojik değişimler, bilgilerin hızlı güncellenmesini sağlamış, sağlık sektörünü dinamik hale getirmiştir. Bu durum iş yükü fazlalığı yaşayan sağlık çalışanlarının üzerinde ayrıca bir iş yükü oluşturmuştur. 24 saat kesintisiz hizmet anlayışı ile işleyişini sürdüren sağlık çalışanlarının iş verimliliğini düşürmüştür. Değişen sistemin gereksinimlerinin önceden planlanması, hizmet içi eğitimlerin ve sertifikalı eğitimlerin artırılması önemlidir. İnsan kaynaklarının etkin kullanımı ile iş gücü eksiklikleri zamanında önlenebilir.

Sağlık sektörü birçok meslek örgütünün işbirliğini gerektirmektedir. Ekip çalışmasını zorlu kılan işin yapısı ve örgütsel yapı farklı iş kollarını aynı amaçta birleştirmektedir. Farklı meslek örgütlerinin koordinasyonlarında yaşanan güçlükler çatışmaları artırmaktadır. Ekip uyumu ile işbirliği gerektiren sağlık sektöründe, görev tanımlarındaki eksiklikler ve rol belirsizlikleri ortadan kaldırılmalıdır. Sağlık

çalışanlarını temsil eden meslek örgütlerinin kurumsal işbirliği, sorunun çözümüne katkı oluşturacaktır.

Kamu hastanelerinde politik kararlar ile oluşan görevlendirmelerde işe göre görevlendirmeler yerini, kişiye göre görevlendirmelere bırakmıştır. Kamuda insan kaynaklarının yetersizliği ve görevlendirmelerin normlara uygun olmaması yaygın bir uygulamadır. Bireysel performansın görevlendirmelerde ölçüt olmaması çalışanları olumlu yönde harekete geçirememektedir. İş gücünün doğru yönlendirilmesi iş yükü fazla olan personelin güdülenmesini artıracaktır. Kariyer gelişimine ve kendini yetiştirmeye imkan tanınmalıdır. Çalışanı önemseyen, değer verdiğini hissettiren yönetim anlayışlarının eksikliği yaşanmaktadır. Görev ve sorumlulukların işe uygun bireylerle yürütülmesi, terfi mekanizmasının bilgi ve yeteneklere göre işlevselleştirilmesi gerekmektedir. Kişilerin aldığı eğitime uygun bir işte görevlendirilmesi daha fazla sorumluluk almalarını sağlamakta ve performansını yükseltmektedir. Kişisel motivasyonu desteklemek ise, çalışanların iş doyumunu artırmaktadır. Kurumsal terfi sisteminin oluşturulması, uygulanması, görev, yetki ve sorumlulukların yeniden tanımlanması, mesleki örgütlerin bu sürece dahil edilmesi gerekmektedir.

Sağlık çalışanları arasında ücret farklılıkları yaşanmaktadır. Doktor dışı personelin performans değerlendirmeye dahil edilmemesi, ücretler arası dengesizliği oldukça artırmıştır. Yoğun tempoda, nöbet usulü hizmet sunan sağlık çalışanının ekonomik beklentileri karşılanmamaktadır. Bu durum kişilerin iş doyumunu olumsuz etkilemekte ve performansını düşürmektedir. Sağlık çalışanlarının ücretleri arasındaki farkları giderek artıran performans sisteminin kaldırılması çatışmaları önleyecektir.

Kamu hastanelerinde çalışanların katılımını engelleyen otokratik yönetim anlayışı yaygın durumdadır. Kurumsal amaçlarla sağlık çalışanlarını buluşturan, çalışanlardan geri bildirim önemseyen yönetim anlayışının bulunması, kişilere önemsendiğini hissettirecektir. Bilgi düzeyi giderek yükselen sağlık çalışanları parasal olduğu kadar, sosyal yönden de iş doyumunu elde etmek istemektedir. Bu ihtiyaçların karşılanmaması sağlık çalışanlarını kurumsal amaçlardan uzaklaştırmıştır. Özellikle büyük hastanelerdeki örgüt iklimi iletişimi engellemekte,

yönetimlerin duyarsızlığı kişiler arası ilişkileri olumsuz etkilemektedir. Alanında uzmanlaşmış yöneticilerin yolunun açılması, profesyonel yaklaşımların uygulamaya konulmasını sağlayarak, kurumsal başarıyı artıracaktır.

Sağlık çalışanlarında motivasyon artırıcı unsurların kullanılmaması çalışanların iş verimini, işe bağlılığını ve performansını olumsuz etkilemektedir. Kurum içerisinde çalışanların sorunlarının paylaşımı için, kurumsal destek programlarının uygulanması yarar sağlamaktadır. Çalışanların birlikteliğini artıran sosyal faaliyetlerin ve organizasyonların oluşturulması olumlu yaklaşımlardandır.

Sağlık çalışanları delici, batıcı, kesici yaralanmalar ve uzun süre ayakta kalmaya bağlı gelişen dolaşım bozuklukları gibi mesleki risklere maruz kalmaktadır. Sağlık çalışanlarının fiziki koşullardan kaynaklanan iyi düzenlenmemiş iş ortamı, halen büyük bir sorundur. Sağlık çalışanı mesleki riskleri özel yaşamına taşıma korkusunu yoğun yaşamakta, ailesini tehlikeye atabileceği kaygısı duymaktadır. Kurumların mesleki riskleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışma koşullarını iyileştirmesi, ergonomik düzenlemeleri oluşturulması, bağışıklama ve gerekli eğitimleri planlanması gerekir. Mesleki yıpranma tazminatı uygulamasına yönelik çalışmalar sağlık çalışanlarını da kapsamalıdır.

Özellikle hemşirelik mesleğinin bayanlardan oluşması sosyal yaşamdaki sorumluluklarının devamlılığını zorunlu kılmaktadır. Sağlık çalışanlarının nöbet usulü çalışması ve fazla mesai yapmasını gerektiren bir sistem mevcuttur. Bu durum dikkatsizlikleri artırmaktadır. Çalışma saatlerinin uzunluğu, sık aralıklarla nöbet usulü çalışma, uyku düzensizlikleri yaşatmakta ve biyolojik uyumu güçleştirmektedir. Sağlık çalışanlarının yaş faktörünün gözönünde bulundurulmadığı, fiziksel ve bilişsel süreçlerdeki değişimlerle uyumlu olmayan çalışma koşulları bulunmaktadır. Hasta bakımından doğrudan sorumlu olan sağlık çalışanlarının belirli yaşlarda nöbetli çalışma sisteminden çıkarılması ve pasif alanlarda görevlendirilmesi sağlanmalıdır.

Hemşirelerin hayati risk taşıyan hastalara hizmet vermesi, duygusal olarak desteklemesi, yorgunluk ve tükenmişliği artırmaktadır. Özellikle yoğun bakımların fiziki şartlarından kaynaklanan yetersizlikleri, iş yükü fazlalığı ile birlikte çalışanları

olumsuz etkilemektedir. Ortamda bulunan ışılandırma ve renklerin özensiz seçimi, tıbbi cihazların ses frekanslarının yüksek olması aynı ortamda 24 saat görev yapan hemşireleri tükenmişlik duygusuna itmektedir. Fazla çalışma sisteminin süreklilik göstermesi, fazla çalışma saatlerinin ücretlendirilerek çalışılan sürenin uzaması sosyal yaşamı ve biyolojik yapıyı olumsuz etkilemektedir. Aynı zamanda bireylere dinlenme süreci bırakmamakta ve hata oranını artırmaktadır. Fazla çalışma sürelerinin sadece izinli gün olarak değerlendirilmesi önemlidir. Sosyal yaşama zaman kazandıran uygulamalar desteklenmelidir.

Çalışma saatleri arasında serbest süreçlerin yaratılması, iş yükünün hafifletilmesi, nöbet sayılarının azaltılması gerekir. Hafta sonu, bayram tatilleri ve özel günlerdeki çalışma saatleri, özendirici düzeyde ücretlendirilmelidir.

Geçici görevlendirmeler kamuda sık başvurulan yöntemlerdendir. İş dağılımlarının görev tanımları dışına çıkması, kadro dışı alanlarda görevlendirmelerinin artması, eleman eksikliği ve iş gücü kaybına yol açmaktadır. Bu uygulamaların kaldırılması ile eleman eksiklikleri azaltılabilir.

Kamuda aynı işi yapan çalışanlar arasındaki kadro farklılıkları kişiler arası ilişkileri olumsuz etkilemektedir. Kadro çeşitliliği ve taşeron sistem uygulamalarına son verilmesi, çalışanların aynı kadrolarda birleştirilmesi gerekir.

Mesleki uzmanlaşma doktor dışı sağlık çalışanlarını yeterince kapsamamaktadır. Bu durum yetişmiş iş gücünün isteği dışında yer değişiklikleri yaşamasıyla sonuçlanmaktadır. Uzun süre aynı işi yapan, alanında profesyonelleşmiş çalışanların yer değişiklikleri önlenmelidir.

Sağlık çalışanlarının güvenli bir ortamda hizmet üretmesi büyük önem taşımaktadır. Çalışan hakları ve güvenliğinin sağlanmasında mevcut mevzuatların uygulamada yetersizliği söz konusudur. Mevzuatların geliştirilmesi ve uygulamanın geri dönüşümü değerlendirilmelidir. Güvenlik birimlerinin aktif ve yeterli sayıda kişiyle hizmet üretmesi, hizmet içi eğitimlerinin üzerinde durulması, ulaşılabilir ve aktif güvenlik ağının oluşturulması gerekmektedir.

Yeni Türk Ceza Kanununda yer alan hukuki sorumluluklar, uygulama hatalarında sert yaptırımlar getirmektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki iş yoğunluğu, iş yükü, uyku düzensizliği ve çalışma sistemi dikkatsizliğe yol açmakta, hata yapma olasılığını artırmaktadır. Haftalık çalışma süresinin 40 saati, fazla çalışma süresinin günlük mesai ile birlikte 12 saati aşmamasını tavsiye eden Uluslararası Çalışma Örgütü kararları hayata geçirilmelidir. Birçok gelişmiş ülkenin kabul ettiği bu normlarının uygulanması önem taşımaktadır.

Sonuç olarak sağlık çalışanlarını etkileyen stres faktörleri şu şekilde özetlenebilir. Hukuki sorumluluklar çalışanlar üzerinde ciddi psikolojik baskı oluşturmakta ve vicdani sorumluluklar yüklemektedir. Çalışanlara yönelik darp ve şiddetin artması, çalışan güvenliğindeki yetersizlikleri görünür hale getirmiştir. Sağlık çalışanlarının düzensiz ve uzun çalışma saatleri, fazla mesai uygulamalarının sürekliliği, özel yaşam ile sosyal yaşamlarını olumsuz etkilemektedir. İş yükü fazlalığı, süreklilik gösteren eleman eksiklikleri, yorgunluk, konsantrasyon güçlüğü yaşatmaktadır. Kesintisiz hizmetin sürdürülmesinde uygulanan çalışma sistemi, bu sistemin sürekliliği, fizyolojik uyumsuzluğu artırmakta, uyku düzeninde bozulma, beslenmede değişim gibi birçok fizyolojik tepkiye yol açmaktadır. Nöbet sisteminin meslek yaşamı boyunca devam etmesi, fiziki kayıpları, sakatlıkları ve mesleki hastalıkları artırmaktadır. İş ortamındaki koruyucu önlemlerin ve malzeme eksikliklerinin giderilmemesi, çalışanların iş risklerini yükseltmektedir. Mesleki riskler ve fiziksel çevrenin yarattığı kazalardaki artış, çalışanları olduğu kadar ailelerini de etkilemektedir.

Kurumlarda terfi sisteminin işlevselleştirilmemesi, çalışanları kariyer planlamasının dışında tutmaktadır. Aynı zamanda görevlendirmelerin politik kararlarla belirlenmesi ayrımcılığı pekiştirmektedir. Doktor dışı sağlık çalışanları performans sistemine dahil edilmemekte ve çalışanlar arasındaki ücret farklılıkları derinleşmektedir. Tehlikeli çalışma koşulları, rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları, ast üst ilişkilerindeki yetersizlikler, iletişim engelleri sağlık çalışanlarının yaşadığı sorunlardandır. Sağlık sistemindeki köklü değişimler, taşeron sistem uygulaması ile kadro çeşitliliği yaratılmış ve iş güvencesinin ortadan kaldırılmasına yönelik uygun ortam oluşturulmuştur. Sağlık sektöründe teknolojik değişimler çalışanların niteliksel

gereksinmelerini artırmakta, niceliksel olarak yetersizliğe yol açmaktadır. Kurumsal sorunların çözümünde etkili stres yönetimi yaklaşımları ve eğitimleri bulunmamaktadır.

Sağlık sisteminde optimum düzeyde korunması gereken stresin her açıdan etkisi pozitif olmaktadır. Çalışanların ve hizmetten yararlanan toplumun gereksinmelerinin karşılanmasında hizmet kalitesine olumlu yansımaktadır.

KAYNAKÇA

- Akgün, S., Örgütsel Stresin Çalışan Kadınların Verimliliğine Etkisi: Seramik Sektöründe Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, YYLT, Kütahya, 2010
- Akpınar, Ü., Kocaeli İli İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya, 2006
- Akbolat, M.-Işık, O., “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.11, S.2, Ankara, 2008
- Aksoy, F., Psikolojik Şiddet ‘in (Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü(SABE.),Yayınlanmamış Doktora Tezi (YDT.), İstanbul,2008
- Aksungur, A., Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi, Hacettepe Üniversitesi, SABE, YYLT, Ankara, 2009
- Akyürek, Ç.A. ve diğerleri, “Buzdağının Görünmeyen Kısmı: İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Yönetimsel Yansımaları”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.14, S.2, Ankara, 201
- Alkın, T., “Panik Bozukluğu ve Agorafobi”, Anksiyete Bozuklukları, (Ed. R. Tükel), Ankara, 2000, s.28
- Arıkan, A., Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009
- Arıkan, D.- Karabulut, N., “Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.7, S.1, Erzurum, 2004

- Avcı, Ö., Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi, Gazi Üniversitesi (GÜ.), Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE.), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (YYLT.), Ankara, 2007
- Aydın, İ., Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama, Bozok Üniversitesi, SBE, YYLT, Yozgat, 2012
- Aytaç, S., İş Stresi :Oluşumu, Nedenleri ,Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, İş Stresi Yönetimi Kitabı, Bursa, 2005
- Aytekin, A., Stres Yönetiminin Önemi ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması ve Cumhuriyet Üniversitesi, SBE, YYLT, Sivas, 2009
- Baltaş, A.-Baltaş, Z., Stresle Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2009
- Başkaya, N.Ş., Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Ön Büro Bölümünde Bir Araştırma, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009
- Batıgün, A.D.-Şahin, N.H., "İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A- Tipi Kişilik ve İş Doyumu", Türk Psikiyatri Dergisi, C.17, S.1, Ankara, 2006
- Bilici, A., Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi ve Konya Örneği, Selçuk Üniversitesi, SBE, YYLT, Konya, 2008
- Bingöl, G., Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2013
- Bolsoy, N. –Sevil, Ü., "Sağlık-Hastalık ve Kültür Etkileşimi", Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.9, S.3, Erzurum, 2006
- Camkurt, M.Z., "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi", Türkiye İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.20, S.6, İstanbul, 2007

- Ceyhan, B., Örgütsel Stres Yönetimi ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi, Bahçeşehir Üniversitesi, SBE,YYLT, İstanbul, 2012
- Copper,C.-Straw, A., Başarılı Stres Yönetimi, (Çev. E.Köymen), İstanbul, 1998
- Çimen, M. -Şahin, İ., “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.5, S.4, Ankara, 2000
- Dedeler, H., Bir İşletmede İşyeri Fiziksel Risk Etmenlerinin Çalışanların Sağlığına Olan Etkisinin Saptanması ve Değerlendirilmesi, Trakya Üniversitesi, SABE, YYLT, Edirne, 2008
- Demirkıran, M., Stres Kaynakları ve Askeri Örgütlerde Stres Yönetimi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2007
- Derin, N., Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörler, Orhangazi Üniversitesi, SABE, YYLT, Eskişehir, 2007
- Deveci, S.E.-Çalmaz,A.-Açık,Y., “Doğu Anadolu’da Yeni Açılan Bir Üniversitenin Öğrencilerinde Kaygı Düzeylerinin Sağlık, Sosyal ve Demografik Faktörleri ile İlişkisi”, Dicle Tıp Dergisi, C.39, S.2, Elazığ, 2012
- Duyan, E.C., Çalışma Yaşamında Yoga: İş tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma, UÜ, SBE, YYLT, Bursa, 2008
- Eğilmez, K.E., Sosyo- Ekonomik ve Demografik Özelliklerin Örgütlerde Yaşanan Psikolojik Sorun ve Şikayetler Üzerindeki Etkisi, Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O Üzerine Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi, SBE, YYLT, Ankara, 2007
- Erdal, S., Örgütlerde Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü, Beykent Üniversitesi (BEÜ.), SBE, YYLT, İstanbul, 2011

- Erdoğan, H.T., Bireysel Kariyer Planlama ile Kişisel Başarı Arasındaki İlişkiye Yönelik Dumlupınar Üniversitesinde Bir Uygulama, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2009
- Erdoğan, İ., İşletme Yönetiminde Kişiliğe Bağlı Çatışma, Stres ve Çözüm Yolları, Ankara, 1990
- Erdoğan, T.-Ünsar, A.S.-Süt, N., “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi (SDÜ.), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Dergisi, Sayı (S.)2, Isparta, 2009
- Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2010
- Ergül, A., Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi, SBE, YYLT, Balıkesir, 2012
- Ergün, E., İnsan Kaynakları Yönetiminde Kariyer Planlama ve Bir Uygulama, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007
- Gök, S., “Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres”, İİBF Dergisi, C.27, S.2, İstanbul, 2009
- Gözütok, G., İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi ve Hizmet İşletmesinden Bir Örnek, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2006
- Güçlü, N., “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi(GÜ.), Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001
- Güllüoğlu, Ö., “Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, İstanbul, 2012
- Işık, K., Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, SBE, YYLT, Bolu, 2006

- İpek, E., İşletmelerde Performans Yönetimi ve 360 Derece Performans Değerlendirme Yöntemi, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2010
- Karagül, M., Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, Balıkesir Üniversitesi, SBE, YYLT, Balıkesir, 2011
- Kavuncubaşı, Ş.- Yıldırım, S., Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2010
- Kaya, A.- Kaya, Y., “Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.2, S.23, 2007
- Kılıç, R.-Keklik, B., “Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İIBFD, C.14, S.2, Afyon, 2012
- Kırcı, A., Sağlık Çalışanlarının Motivasyonunu Etkileyen Faktörler Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği, ATÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2013
- Koç, Ş.R., Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği), BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009
- Kuzulugil, Ş., “Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, C.41, S.1, İstanbul, 2012
- Küçük, A., Stres Yönetimi ve Hava Trafik Kontrollerinin Stres Yükü Üzerine Bir Araştırma, NĞÜ, SBE, YYLT, Niğde, 2009
- Makin, P.E.-Lindley, P.A., Pozitif Stres Yönetimi , (Çev.A.Arslan), İstanbul, 1996
- Mentor, P., Stres Yönetimi, (Çev. B.Çekmece), İstanbul, 2007

- Başkaya, N.Ş., Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Ön Büro Bölümünde Bir Araştırma, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2009
- Okumuş, M., Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi, İstanbul, 2011
- Okutan, M.-Tengilimoğlu, D., "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", Gazi Üniversitesi (GÜ.), İİBF Dergisi, C.4, S.3, Ankara, 2002
- Ögel, K., " Alkol ve Madde Bağımlılığında Damgalanma", Stigma Ruhsal Hastalıklara Yönelik Tutumlar ve Damgalanma, (Ed.O. Taşkın), İzmir, 2007
- Önce, M., Çok Uluslu İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi ile Kariyer Planlaması İlişkisi: Bir Uygulama, DEÜ., SBE, YYLT, İzmir, 2007
- Örnek, A.Ş.-Aydın, Ş., Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2011
- Özcanarşlan, N., Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi, SABE,YYLT, Adana, 2009
- Özen, H.Ö., "Çalışanların Cinsiyetine Göre Örgütsel Stresten Etkilenme Düzeyleri: TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", Uludağ Üniversitesi(UÜ.), İİBF Dergisi, C.32, S.1, Bursa, 2013
- Özen, H.Ö., Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, SBE, YDT, Zonguldak, 2011
- Özkan, Ö.-Emiroğlu, O.N., "Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Hizmetleri", Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.10, S.3, Sivas, 2006
- Özmutaf, N.M., "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik bir Yaklaşım", Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, C.23, S.1-2, İzmir, 2006

- Öztemiz, A.B., Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, SBE, YYLT, Tokat, 2004
- Rowshan, A., Stres Yönetimi, (Çev. Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2002
- Sayan, İ.Ö.-Küçük, A., “Türkiye’de Kamu Personeli İstihdamında Dönüşüm: Sağlık Bakanlığı Örneği”, Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, C.67, S.1, Ankara, 2012
- Selvi, Y., “Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi”, Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, C.23, S.4, Van, 2010
- Sevinçok, L.-Sır, A., Somatizasyon ve Depresyon, Ankara, 2005
- Somunoğlu, S., “Kavramsal Açıdan Sağlık”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.4, S.1, Ankara, 1999
- Soykenar, M., Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2008
- Soysal, A., “İş Yaşamında Stres”, Çimento İşveren Dergisi, C.23, S.3, Kahramanmaraş, 2009
- Soytürk, K., Eğitim Yönetiminde Stres, İstanbul, 2011
- Şahin, F., “İşe Devamsızlığın Nedenleri, Sonuçları ve Örgütler İçin Önemi”, Niğde Üniversitesi (NİÜ), İİBD, C.4, S.1, Niğde, 2011
- Şimşek, M.A., Stres Yönetimi Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi, UÜ, SBE, YYLT, Bursa, 2005
- Tanşu, M., Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Yıldız Teknik Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2009

- Taşcıoğlu, İ., Lüleburgaz Devlet Hastanesi ve Lüleburgaz 82.Yıl Devlet Hastanelerinde İş ve Çalışma Ortamından Kaynaklanan Riskler ve Bu Riskleri Hemşirelerin Algılama Düzeylerinin Saptanması, TÜ,SBE, YYLT, Edirne, 2007
- Tengilimoğlu, D. -Işık, O.- Akbolat, M., Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara, 2012
- Tekin, A., Sağlık- Hastalık Olgusu ve Toplumsal Kökenleri, SDÜ, SBE, YYLT, Isparta, 2007
- Turunç, Y., Fabrika İşçilerinden Stres Kaynakları ve Stresle Başaçıkma Yöntemleri, TÜ, SABE, YYLT, Edirne, 2009
- Tutar, H., Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2011
- Türe, G., Hazırlık Okulu Öğrencilerinin Zaman Yönetimi Becerileri ile Stres Yönetimi Becerileri Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Yeditepe Üniversitesi Örneği, Yeditepe Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2013
- Yılmaz, A.- Ekici, S., “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.10, S.2, Manisa, 2003
- Yılmaz, A.-Ekici, S., “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”, SDÜ, İİBF, C.11, S.1, Isparta, 2006
- Yılmaz, O., Stresin Performans Etkisi, 40 inci Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma, SDÜ, SBE, YYLT, Isparta, 2006
- Yumuşak, S., “İş görende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Yönetim Bilimleri Dergisi, C.5, S.1, Balıkesir, 2007
- Yüksel, N., Birinci Basamakta Depresyon Tanı ve Tedavi, Ankara, 2000
- Akçakaya, M., “Kamu Sektöründe Performans Yönetim ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar”, <http://karam.org.tr/Makaleler/700867678011%20>, (04.09.2013)

- Annagür, B., "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önemszenmesi", <http://www.cappsy.org/archives/vo12/no2>, (10.01.2014)
- Aşık, N.A., "Çalışanlarda İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", <http://www.tid.gov.tr/makaleler/467nuranaksit.pdf> , (10.01.2014)
- Beşer, A., "Sağlık Çalışanlarının Sağlık Riskleri ve Yönetimi", <http://www.deuhyoedergi.org.>, (10.02.2014)
- Cam, E., "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, <http://www.jhumansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/.../71/210>, (12.09.2013)
- Demirel, Y., "Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım", https://www.itucu.edu.tr/uploads/kutuphane/dergi/s.15/115_132, 8.11.2013
- Gümüştekin E., G.,-Öztekin,A.B.,"Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama", <http://iibf.erciyes.edu.tr./dergi/sayi23/gumustekin.pdf>, (01.02.2013)
- Kanbay, Y.-Üstün, B., "Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi", <http://www.deuhyoedergi.org>, (01.09.2013)
- Urhan, B.- Etiler, N., "Sağlık Sektöründe Kadın Emeğinin Toplumsal Cinsiyet Açısından Analizi", <http://akademikpersonel.kocaeli.edu.tr./etiler/diger/etiler>, (10.02.2014)
- <http://sbu.saglik.gov.tr./Ekutuphane/kitaplar/Sa%C4%9F1%C4%B1%C4%9F%C4%B1n%20Te%C5%9Fviki%20S%C3%B6zl%C3%BCk.pdf>, Sağlıkın Teşviki ve Geliştirilmesi Sözlüğü, (25.09.2013)

ÖZGEÇMİŞ

05.10.1969 yılında Muğla ilinde doğdum. İlköğretim okulunu Kırşehir'in Kaman ilçesinde, ortaokulu Muğla'nın Dalaman ilçesinde okudum. Lise eğitimini SSK İzmir Buca Sağlık Meslek lisesinde tamamlayarak, 1986-1987 öğretim yılında mezun oldum. 1993-1994 yılında Anadolu Üniversitesi Sağlık Programları Hemşirelik Bölümünü bitirdim. 2009-2011 yılları arasında Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesinde mezun oldum. 2012 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi alanında tezli yüksek lisans eğitimine başladım. Halen İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapmaktayım.

Yabancı dilim İngilizce olup, evli ve 2 çocuk annesiyim.