

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

**ÖRGÜTSEL STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA
ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI
(SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**

(Yüksek Lisans Tezi)

Ayten GÜLER

İSTANBUL, 2013

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

**ÖRGÜTSEL STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA
ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI
(SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**
(Yüksek Lisans Tezi)

Hazırlayan;
Ayten GÜLER
Öğrenci no: 10746233

Danışman;
Dr. Mehmet SARITAŞ

İSTANBUL, 2013

Adı ve Soyadı: Ayten GÜLER

Danışmanı: Dr. Mehmet SARITAŞ

Türü ve Tarihi: Yüksek Lisans, 2013

Alanı: İşletme

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Sağlık Sektörü

ÖZ

ÖRGÜTSEL STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI (SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

Stres hayatımızın her anında karşımıza çıkan bir kavramdır. İnsanlar zamanlarının büyük bir çoğunluğunu çalışarak geçirdikleri için ister istemez stres yaşamaktadırlar. Çalışma hayatının yoğun ve rekabete dayalı olmasından dolayı stres hayatın bir parçasıdır. Bu çalışmada, Hastane ortamında çalışan sağlık personelinin stres düzeylerini tespit etmek ve çalışma ortamının strese neden olup olmadığını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Ayrıca, iş koşullarının çalışanlar üzerindeki etkisinin çeşitli değişkenlere (bireyin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, gelir düzeyi, eğitim durumu) göre farklılık gösterip göstermediği oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla Denizli İli Serinhisar ilçesinde çalışan sağlık sektöründeki çalışanlar örneklem olarak seçilmiş ve 100 kişiye anket uygulaması planlanmış olup, 85 kişiye anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. 15 kişi ankete katılmak istememiştir.

Çalışma sonucunda sağlık çalışanları baş etme yöntemi olarak en fazla “Kendine Güvenli Yaklaşımı”, en az da “Boyun Eğici Yaklaşımı” kullanmaktadırlar. Stres düzeyleri olarak cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, çalışma şekilleri, hizmet süresi, mesleği seçme durumu, çalıştığı servisi seçme durumu, haftalık çalışma saati, mesleği kendine uygun bulma durumu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ortamdan memnuniyet durumunda anlamlı bir farka rastlanmıştır. Çalışma ortamından memnun olan sağlık çalışanlarının, memnun olmayanlara göre daha fazla boyun eğici yaklaşımı kullandıkları görülmüştür. Bunun dışındaki stresle baş etme alt grupları ile çalışanların memnuniyet durumları arasında farka rastlanmamıştır.

Sağlık çalışanlarına yapılan anket sonucunda araştırmanın bulgularına dayanılarak örgütsel stresi azaltabilecek öneriler sunulmuştur.

Name and Surname: Ayten GÜLER

Supervisor: Dr. Mehmet SARITAŞ

Degree and Date: Master, 2013

Major: İşletme

Key Words: Stress, Organizational Stress, Health Sector

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL STRESS AND WAYS TO COPE WITH ORGANIZATIONAL STRESS FOR HEALTHCARE PERSONNEL (SAMPLE OF SERINHISAR PUBLIC HOSPITAL)

Stress nowadays emerges as a phenomenon that is felt by everyone in almost any environment. People, who spend most of their time in workplace, are most exposed to stress. In this study, the stress levels of health personnel working in the hospital environment and working conditions are aimed to be revealed. In addition, the possible effects of working conditions on differences between employees such as gender, age, marital status, income, education are also investigated. For this purpose, a survey is conducted on 100 healthcare personnel in Denizli, Serinhisar, 85 of whom attended the survey. 15 people did not want to take the survey.

It is observed that healthcare personnel mostly use “Self-confident approach” and at the least use “surrender approach” to cope with stress. The study shows that criteria such as age, marital status, education level, income level, working hours, service life, choice of profession, choice of working department, weekly working hours, finding the profession self-fulfilling does not have an important effect on stress level of personnel. It is observed that personnel who are content with the working conditions show more “surrender approach” than the ones who are not. Other than this, no difference is observed between the contentment and the ways to cope with stress.

With regard to outcomes the study based on the survey among healthcare personnel, possible suggestions to reduce organizational stress are proposed.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ

ABSTRACT

TABLolar LİSTESİ	Vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	X
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜT, STRES, ÖRGÜTSEL STRES

1. ÖRGÜT	8
1.1. Örgütün Tanımı.....	8
1.2. Örgütün Özellikleri	9
1.3. Örgütün İşlevleri	10
2. STRES	11
2.1. Stresin Tanımı	11
2.2. Stresin Belirtileri	13
2.3. Stresin Aşamaları	14
2.4. Stresi Etkileyen Etkenler.....	16
2.4.1. Bireysel Etkenler.....	19
2.4.1.1. Yaş	19
2.4.1.2. Cinsiyet	20
2.4.1.3. Medeni Durum	20
2.4.1.4. Kişilik.....	21
2.4.1.5. Eğitim.....	23
2.4.1.6. Gelir Düzeyi	24
2.4.2. Örgütsel Etkenler	24
2.4.2.1. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Etkenleri.....	24
2.4.2.2. İş Ortamına Bağlı Stres Etkenleri.....	25
2.4.2.3. İş İlişkilerine Bağlı Stres Etkenleri	25

2.4.2.4. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Stres Etkenleri	26
2.4.2.5. Kariyer Geliştirmeden Kaynaklanan Stres Etkenleri	26
2.4.3. Çevresel Etkenler	27
2.5. Stresle Baş Etme Yöntemleri	27
2.5.1. Bireysel Yöntemler	28
2.5.2. Örgütsel Yöntemler	34
3. ÖRGÜTSEL STRES.....	36
3.1. Örgütsel Stresin Tanımı	36
3.2. Örgütsel Stresin Özellikleri.....	39
3.3. Örgütsel Stresin Etkileri.....	39

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARI

1. SAĞLIK ÇALIŞANLARI VE STRES.....	41
2. ÖRGÜTSEL STRESİN SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ETKİLERİ	42
3. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞ EDEBİLME YOLLARI.....	43
3.1. Yöneticilerin Yükümlülüğü Kapsamındaki İşlemler	44
3.2. Bireyin Kendisine Düşen Görevler	45
3.3. Örgütsel Stresin Önlenmesinde Örgüt Strateji ve Politikaları.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRES

1. SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ'NİN TEMEL ÖZELLİKLERİ.....	48
1.1. Fiziki Yapısı	48
1.2. Sağlık Hizmeti Yapısı	49
1.3. İnsan Kaynakları	49
2. SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ'NDEKİ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ	50
2.1. Örgütsel Stres ve Demografik Özellikler	50

2.2. Örgütsel Stres ve Çalışma Özellikleri	52
2.3. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki İstatistiksel Değerlendirmeler	59
2.3.1. Yaş Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	59
2.3.2. Medeni Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	60
2.3.3. Eğitim Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	61
2.3.4. Hizmet Süreleri ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	62
2.3.5. Mesleği Seçme Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	64
2.3.6. Çalıştığı Servisi Seçme Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	66
2.3.7. Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	67
2.3.8. Ortamdan Memnuniyet Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	68
2.3.9. Haftalık Çalışma Süreleri ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	70
2.3.10. Çalışma Şekilleri ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	70
2.3.11. Aylık Gelir Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	71
2.3.12. Unvan Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi.....	72
2.3.13. İşyerinde Karşılaştığı Sorunu En Çok Paylaştığı Kişi ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi	74
SONUÇ	76
KAYNAKLAR	77
EKLER	
EK.1. Kişisel Bilgi Formu.....	83
EK.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği.....	84

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. A ve B Tipi Kişilik Yapıları	23
Tablo 2. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	50
Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Dağılımı	50
Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna Göre Dağılımı	51
Tablo 5. Sağlık Çalışanlarının Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı	51
Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Hizmet Süresine Göre Dağılımı	52
Tablo 7. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Üniteye Göre Dağılımı	52
Tablo 8. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Seçme Durumlarına Göre Dağılımları	53
Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Servisi Seçme Durumuna Göre Dağılımları	53
Tablo 10. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Kendilerine Uygun Bulma Durumuna Göre Dağılımı	54
Tablo 11. Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Ortamdan Memnuniyetlerine Göre Dağılımı	54
Tablo 12. Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Saat Dağılımı	55
Tablo 13. Sağlık Çalışanlarının Çalışma Şekillerine Göre Dağılımı	55
Tablo 14. Sağlık Çalışanların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı	55
Tablo 15. Sağlık Çalışanların Unvanlarına Göre Dağılımları.....	56
Tablo 16. Sağlık Çalışanlarına Sorulan Sorulara Verilen Cevapların Ortalaması.....	57
Tablo 17. Sağlık Çalışanlarının Kullandıkları Stresle Baş Etme Yöntemleri	58
Tablo 18. Sağlık Çalışanlarının Yaş Durumları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	59
Tablo 19. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	60
Tablo 20. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	61
Tablo 21. Sağlık Çalışanlarının Hizmet Süreleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	62
Tablo 22. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Seçme Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	65

Tablo 23. Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Servisi Seçme Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	66
Tablo 24. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	67
Tablo 25. Sağlık Çalışanlarının Ortamdan Memnuniyet Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	69
Tablo 26. Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Süreleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	70
Tablo 27. Sağlık Çalışanlarının Çalışma Şekilleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	71
Tablo 28. Sağlık Çalışanlarının Aylık Gelir Durumları ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	72
Tablo 29. Sağlık Çalışanlarının Unvanlarına Göre ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	73
Tablo 30. Sağlık Çalışanlarının İşyerinde Karşılaştığı Sorunu En Çok Paylaştığı Kişi ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Stresin Aşamaları	14
Şekil 2. İşle İlgili Stres Modeli	18
Şekil 3. Değiştir- Kabul Et- Boş Ver- Yaşam Tarzını Yönet(DKBY) Modeli.....	33
Şekil 4. Örgütsel Stres Yönetim Çerçevesi	38

KISALTMALAR LİSTESİ

ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
AÜ	: Ankara Üniversitesi
C.	: Cilt
CÜ	: Cumhuriyet Üniversitesi
Çev.	: Çeviren
DKBY	: Değiştir- Kabul Et- Boş Ver- Yaşam Tarzını Yönet
Ed.	: Editör
EÜ	: Ege Üniversitesi
GÜ	: Gazi Üniversitesi
İİBF	: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
s	: Sayfa
S	: Sayı
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
SPSS	: Statistical Packapes For The Social Sciences
TÜHİS	:Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası
UÜ	: Uludağ Üniversitesi
YDT	: Yayınlanmamış Doktora Tezi
YYLT	: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

GİRİŞ

-Konu Seçimi: İçinde yaşadığımız yüzyılda bilginin sürekli artışı, teknolojinin gelişmesi ile çalışma ortamlarında değişime karşı uyum problemi ortaya çıkmaya başlamıştır. Özellikle hizmet veren sektörler bu değişimlerden daha çok etkilenmektedir. Sağlık sektörü de bir hizmet sektörü olduğundan çalışma ortamındaki yoğun rekabet ve iş akışının sürekli değişmesi iş süreçlerini etkilemektedir. İş süreçlerinde yaşanan bu değişim ise hiç kuşkusuz çalışma ortamındaki personelleri etkilemektedir. Çalışanlar bir taraftan kendi özel yaşamındaki gelişimini tamamlarken bir taraftan da kuruma olan katkılarını artırma çabası içindedirler. Yoğun iş ortamı kişinin strese girmesine neden olmaktadır. Kurumların yüksek verimi sağlayabilmesi için bir takım amaçlarını gerçekleştirmeleri gerekir. Bunun içinde çalışanlar önem arz etmektedirler. Kurumun hedeflerini oluşturup gelişmesinde öncelikle çalışanlarla iş arasında bağın artırılması gerekir. Kişinin işe uygun olması, işini sevmesi, kurumsal desteğini her an hissetmesi çalışanın hem iş verimini artırır hem de işe duygusal olarak bağlanmasını sağlar.

Fakat kurum içi görev ve sorumlulukların açıkça belli olmaması, iletişim eksikliği, ekip ortamının olmaması, beklentilerin karşılanmaması, aşırı iş yükü, iş dağıtımındaki adaletsizlik çalışanların strese girmesine neden olmaktadır. İş verimi ve işteki motivasyonunu olumsuz bir biçimde etkileyen bireysel ve örgütsel stres, çalışanların kuruma olan bağlılıklarını da etkilemektedir.

Globalleşme ile birlikte bir takım değişiklikler olmaktadır. Bu değişiklikler teknolojik olduğu gibi ekonomik ve sosyal alanda da gerçekleşmektedir. Rekabete dayanan iş yükünün fazla olduğu çalışma ortamı insanların hayatını zorlamaktadır. Bireylerin birbiriyle yarış halinde olmaları stres kaynaklarını daha da belirginleştirmiş ve stres insanların hayatında tehdit oluşturmaya başlamıştır. Değişimlerin hızlı olmasıyla; bireyin yaşı, cinsiyeti, kişiliği, eğitim durumu gibi kişisel özellikleri ile çalışma özellikleri, çalışma koşulları, örgüt yapısı, çalışma ortamındaki ilişkiler, işin niteliği gibi örgütsel özelliklerde bireyin çalışma yaşamındaki stres üzerine etkili olmaktadır. Bunun yanında ülkede yaşanan ekonomik ve politik krizler, ücret dengesizliği, yaşanan yerin özellikleri ve çevre şartlarının uygun olmaması gibi durumlarda stresi artırmakta ve çalışanların iş verimlerinde azalmalar oluşturmaktadır. Sağlık kurumlarının başında gelen

hastaneler ve aile sağlığı merkezleri s¼rekli gelişme hedefi kurumlarıdır. Bu kurumların hedeflerini gerçekteşirebilmesi için hizmetlerini en kaliteli ve en üst seviyede vermesi gerekir. İnsan odaklı hizmet veren sağlık sektör¼ gelişimini sağlarken çalışanlarının durumunu da göz ardı etmelidir. İş ortamında yaşanan stres, işe olan motivasyonu azaltmakta çalışanında kendini geliştirmesini yok etmektedir. Çalışma ortamının koşulları kimi zaman motivasyonu artırırken kimi zamanda azaltarak strese neden olabilmektedir. Bu sebeple örg¼t yöneticilerinin iş koşullarını dikkate alması gerekir. Sağlık kuruluşlarındaki yoğun hasta sayısı, personelin yetersiz olması gibi nedenler hem çalışanlar hem de yöneticiler açısından soruna neden olmaktadır.

Bu çalışmada, stresin çalışma hayatındaki önemi, bireylerin iş performansları üzerindeki etkileri ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır. Bu amaçla tezin kuramsal çerçeve bölümünde literat¼r kaynaklarından yararlanarak stres kavramı tanımlanmış ve stresin oluşmasına neden olan bireysel, örg¼tsel ve çevresel stres faktörlerine değinilmiştir. Çalışma ortamındaki bireyler üzerinde nelere yol açtığı, stresi önlemede hangi yöntemlerin kullanıldığı gibi kavramlar ele alınmıştır.

İnsana odaklı hizmet sunan sektörlerin en önemlilerinden biri olan sağlık sektör¼, meslekte yıpranma ve olumsuzluklar incelendiğinde stres ve örg¼tsel stres yaygın olarak yapılan bir araştırma konusudur. Literat¼r incelemesinde birçok meslek grubunda stres araştırması yapılmış olmasına karşın sağlık sektöründe örg¼tsel stres içeren araştırma yeterli değildir. Bu nedenle belirlenen grup üzerinde çalışma yapılmasının yararlı olacağı kanısına varılmıştır.

-Çalışmanın Amacı: Stres günümüzün hızlı değişim, çatışma ve rekabetle dolu dünyasında bireyin sağlığını ve verimliliğini etkileyen bir kavramdır. Stres; insanın bedensel, ruhsal ve sosyal yapısına etki ettiğinden insan sağlığını ve iş verimini olumsuz etkiler. Bunun için kişinin sağlığı, mutluluğu, başarısı büyük ölç¼de stresle başa çıkabilmesine bağlıdır.

Sağlık Bakanlığı'na bağlı kurumlarda, kurumlar arasında rekabet koşullarının artması, teknolojik değişiklikler gibi nedenlerle insana odaklı hizmet sunan sağlık çalışanlarının iş yükleri giderek artmaktadır. Sağlık hizmetleri sunumunda kaliteli hizmet ve herkese eşit hizmet bakımından sağlık çalışanlarının stres ve stresle baş edebilmeleri çok önemlidir.

Bu çalışmanın amacı; Denizli Serinhisar Devlet Hastanesi'nde çalışan sağlık personelinin örgütsel stres düzeylerinin ve örgütsel stresle baş edebilme değişkenlerinin belirlenmesidir. Bu amaçla "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği" kullanılarak sağlık hizmetlerinde çalışanların stresle başa çıkmada Kendine Güvenli, İyimser, Kendine Güvensiz, Boyun Eğici ve Sosyal Desteğe Başvurma yaklaşımlarından hangisini seçtikleri belirlenmiş ve bu doğrultuda çalışma yapılmıştır. Ölçeğin değerlendirmesinde; kendine güvenli, iyimser ve sosyal desteğe başvurma faktörlerinden elde edilen puanlar arttıkça stresle başa çıkmanın etkili olduğu; çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım faktörlerinden elde edilen puanların artması ise stresle başa çıkmada etkisiz yöntemlerin kullanıldığını belirtmektedir. Sağlık çalışanlarının stresle baş edebilmek için bu doğrultuda belirlenen amaçlara ulaşmak hedeflenmiştir. Bu amaçlar şunlardır:

- i. Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının kendine güvenli yaklaşım ile ilgili stres düzeylerini belirlemek,
- ii. Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının iyimser yaklaşım ile ilgili stres düzeylerini belirlemek,
- iii. Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının kendine güvensiz yaklaşım ile ilgili stres düzeylerini belirlemek,
- iv. Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının boyun eğici yaklaşım ile ilgili stres düzeylerini belirlemek,
- v. Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının sosyal desteğe başvurma yaklaşımı ile ilgili stres düzeylerini belirlemek,

-Çalışmanın Önemi: Çalışmada elde edilen sonuçlar sağlık personelinin stres etkenlerinin giderilmesi ve stresin azaltılmasına ilişkin çözüm önerisi açısından önemlidir. Böylece sağlık sektöründe stres kökenli iş gücü kaybını azaltmak ve hizmet kalitesini yükseltmek mümkün olacaktır. Denizli Serinhisar Devlet Hastanesi'nde sağlık çalışanlarının stresle baş edebilme ile ilgili sorunlarını ortaya koymak ve çözüm önerilerinde bulunmak bakımından bu çalışma önem arz etmektedir.

-Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Çalışma sırasında karşılaşılan sıkıntı ve zorluklar, konu ile ilgili kaynaklara ve kişilere ulaşmakta ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanlarından anket uygulaması sırasında uygulamayı kabul etmeyenler ile ilgili zorluklarla karşılaşmıştır.

-Çalışma Planı: Çalışmanın birinci bölümünde örgüt kavramı, stres kavramı, örgütsel stres ve etkileri gibi konular ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

İkinci bölümde Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanları, örgütsel stresle baş edebilme yolları anlatılmıştır.

Üçüncü bölümde Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarında örgütsel stres düzeyleri incelenmiştir. Bu bölüm kapsamında Serinhisar Devlet Hastanesinin genel özellikleri belirtilmiş, sağlık çalışanlarının demografik özellikleri ile stres ilişkisi incelenmiştir. Son olarak elde edilen veriler doğrultusunda elde edilen bulgular yorumlanmış ve örgütsel stresle başa çıkmak için bazı öneriler geliştirilmiştir.

Çalışmanın evren ve örnekleme belirlenirken; çalışma evrenini, 2012 yılı Ekim ayında Serinhisar Devlet Hastanesi'nde çalışan 100 sağlık çalışanı (Doktor, Hemşire, Ebe, Memur, Tekniker) oluşturmaktadır. Örneklem açısından evrenin tamamı kapsanmaya çalışılmıştır. Anket uygulamasına katılmayı kabul eden 85 sağlık çalışanına çalışmanın amacı anlatılarak anket formları dağıtılmış cevaplandırılan anketler analize tabi tutulmuştur. 15 sağlık çalışanı anket uygulamasını kabul etmemiştir. Onun için analize tabi tutulamamıştır.

Verilerin toplanması, Kişisel Bilgi Formu ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılarak 2012 yılı Ekim ayında Denizli Serinhisar Devlet Hastanesi'nde görev yapan sağlık personeline uygulanan anketler ile gerçekleştirilmiştir. Hastanede 15 Doktor, 24 Ebe, 19 Hemşire, 15 Memur ve 12 Tekniker olmak üzere 85 kişiye anket uygulanmıştır. Tekniker başlığı adı altında röntgen-laboratuvar ve acil tıp teknikerlerinden bahsedilmektedir. Toplam personel sayısı 100 kişidir. Ankete katılması planlanan sağlık personelleri bilgilendirilerek anket formları dağıtılmış ve tekrar geri toplanmıştır. 15 personel anket uygulamayı reddetmiş, uygulamaya katılmamıştır.

-Çalışmanın yöntemi: Çalışmanın teorik bölümünde konu önce kaynak taraması yöntemi ile araştırılmıştır. Bu genel çerçeveye bağlı olarak saha çalışması bölümünde anket uygulamaya dayalı betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Ankete katılan sağlık çalışanları anket sorularını bireysel durumlarını yansıtacak şekilde cevaplandırmışlardır.

Veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği birlikte kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu tezi hazırlayan araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Bu form oluşturulurken Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanları ile ilgili ihtiyaç duyulan bilgiler ve yapılan önceki çalışmalar göz önünde bulundurulmuştur. Bilgi formunda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kurum adı, unvanı, hizmet süresi, çalışılan birim, mesleği seçme durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, çalışma ortamındaki memnuniyet, haftalık çalışma saati, çalışma şekli, aylık gelir ile ilgili sosyo-demografik bilgilerine ilişkin sorular yer almaktadır. Değerlendirme yapılırken farklı görevler arası karşılaştırma yapılmış, daha sonra genel bir değerlendirmeye gidilmiştir. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği personelin stres düzeyini ölçmek için Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilen “Ways of Coping Inventory” ölçeğinden 1995 yılında Nesrin Şahin Hisli ve Ayşegül Durak tarafından Türkçeye uyarlanan “Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçeğin soruna yönelik etkili yollar ile duyguya yönelik etkisiz yollar olarak isimlendirilebilecek iki boyutu vardır. Bu iki boyut “kendine güvenli”, “iyimser”, “kendine güvensiz”, “boyun eğici yaklaşımlar”, ve “sosyal desteğe başvurma” adı verilen 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Toplam 30 maddeden oluşan, 0- 3 arası puanlanan bu ölçekte, sosyal desteğe başvurma faktörünün hesaplanmasında birinci ve dokuzuncu madde ters puanlanarak hesaplanmaktadır. Her faktöre ait puanlar ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Her faktöre ait sorulardan elde edilen puanlar toplanmakta ve o faktöre ait toplam, soru sayısına bölünerek faktöre ait ortalama puan elde edilmektedir. Her alt ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 3’tür. Toplam puan ise hesaplanmamaktadır.

Ölçeğin değerlendirmesinde; kendine güvenli, iyimser ve sosyal desteğe başvurma faktörlerinden elde edilen puanlar arttıkça stresle başa çıkmanın etkili olduğu; kendine güvensiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım faktörlerinden elde edilen puanların artması ise stresle başa çıkmada etkisiz yöntemlerin kullanıldığını

belirtmektedir. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nde yer alan ifadelerin dağılımına bakıldığında; kendine güvenli yaklaşım alt boyutunu, 8. 10. 14. 16. 20. 23 ve 26. ifadeler; iyimser yaklaşım alt boyutunu, 2. 4. 6. 12. 18. ifadeler; kendine güvensiz yaklaşım alt boyutunu, 3. 7. 11. 19. 22. 25. 27. 28. ifadeler; boyun eğici yaklaşım alt boyutunu, 5. 13. 15. 17. 21. 24. ifadeler; sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutunu, 1. 9. 29. 30. ifadeler temsil etmektedir. Ankete katılanlardan her ifade için “uygun, tamamen uygun, uygun değil, hiç uygun değil” seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

Ankette yer alan seçeneklerden “uygun” ifadesi 0 puan, “tamamen uygun” ifadesi 1 puan, “uygun değil” ifadesi 2 puan, “hiç uygun değil” ifadesi 3 puan olarak hesaplanmıştır.

Çalışmada toplanan verilerin analizi yapılırken anket sonuçlarından elde edilen verilerin istatistikî çözümleri SPSS 17.0 paket programı ve Windows bilgisayar programı kullanılarak yapılmıştır. Öncelikle demografik değişkenler gruplandırılmıştır. Verilerin analizinde 0.05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup açıklanan tüm analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

-Varsayımlar: Çalışmanın temel varsayımları şunlardır:

- i. Cinsiyet faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- ii. Yaş faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- iii. Medeni Durum faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- iv. Eğitim Durumu faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- v. Hizmet süresi faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- vi. Mesleği seçme durumu faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- vii. Mesleği kendine uygun bulma durumu faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- viii. Meslekte toplam çalışma yılı faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- ix. Çalışma ortamından memnuniyet faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- x. Haftalık çalışma saati faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.
- xi. Çalışma şekli faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.

xii. Aylık gelir faktörü örgütsel stres düzeyini etkilemektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜT, STRES, ÖRGÜTSEL STRES

1. ÖRGÜT

1.1. Örgütün Tanımı

İnsanlık tarihinin en eski olgularından birisi şüphesiz ki iş bölümüdür. Yaşamını avcılıkla sürdüren en ilkel toplumlarda bile kişinin tek başına yapamayacağı işleri grup halinde yaparak gerçekleştirdiği görülmektedir. Bu dayanışma bir örgütün temelini oluşturmaktadır. O devirlerde sadece bir yerde yaşama ve beslenme ihtiyacının giderilmesine yönelik oluşan basit örgütlenme olgusu, zamanla kişinin emeği ile doğayı değişime uğratması, ekonomik gelişmeler, toplumsal gelişmeler ve yaşamın giderek büyümesiyle, kişinin ihtiyaçlarını giderebilmesi için örgütlenme zorunlu hale gelmiştir. Yeryüzü kaynaklarının çok fazla olmaması ve sınırlı olmasından dolayı, modern çağda insan ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için bunların rasyonel bir şekilde kullanılması gerekir. Bu rasyonellikte ihtiyaçları gideren örgütler vasıtasıyla sağlanabilir.

Yaşamın her alanında, çalışma, sağlık, eğitim, sosyal vb. birçok konuda örgütlerle iç içe bulunmaktadır. Örgütler insanların gereksinimlerini ve hedeflerini gerçekleştirmek üzere kurulurlar. Örgüt için belirli bir amacın olması gerekir. Mal ve hizmet üretmek için iş paylaşımları yapılan insanların iş ortamları, araç, gereç ve malzemelerin olması gerekir. Bu şekilde örgüt tanımlaması yapılmış olup örgüt "Belirlenmiş amaçları ortak çaba harcayarak gerçekleştirmek üzere bir araya gelen, kişiler veya gruplardan oluşan yapı olarak tanımlanmıştır."¹ Örgüt insanların ihtiyaçlarını gidermek kapsamında belirli bir amaç için bir araya gelmiş öğelerden oluşan bir sistemdir. Örgüt kavramı çeşitli yazarlar tarafından tanımlanmıştır. Bu tanımlamalardan birkaç örnek vermek gerekirse bu konuda çalışmalar yapan Toffler örgütü; "İnsan amaçlarının, umutlarının ve yükümlülüklerinin bir araya gelmesinden başka bir şey değildir."² şeklinde tanımlamış, diğer bir araştırmacı olan Malinowski de örgütü; "İnsanların bir takım ortak amaçlar ve değerler uğruna ortaya koydukları bir anlaşmayı ve birlikteliği içerir."³ olarak tanımlamaktadır.

¹A. Arıkanlı- B. Ulubas, Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Stres Yönetimi, Ankara, 2001, Sayfa(s).1

²A. Toffler, Gelecek Korkusu Şok, (Çev. S. Sorgut), İstanbul, 1981, s.113'den aktaran; M. Hasanoğlu, "Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi, Sayıştay Dergisi, Sayı (S).52, Ankara, 2004, s.44

³B. Malinowski, İnsan ve Kültür, (Çev.F.Gümüş), Ankara, 1990, s.41

Görüldüğü üzere örgüt denince akla her zaman büyük insan grupları gelmemelidir. Bu nedenle örgütü; iki veya daha fazla bireyin amaçlarını gerçekleştirmek için bir araya gelip işbirliği yapmasıyla oluşan grup yapılanması olarak tanımlanabilir. Bu doğrultudan yola çıkarak örgüt tanımlamaları oluşturulmuştur. Bunlardan Henri Fayol örgütü “Maddi ve kişisel unsurları işletmeye tahsis etme faaliyetidir.”¹ şeklinde tanımlanmıştır. Bir örgütün özelliklerini kazandıran o örgütün amaçlarıdır. Örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için ihtiyaçlarını giderecek ve bu örgütün amaçlarını gerçekleştirmesini sağlayacak bir grup insana ihtiyaç bulunmaktadır. Şu halde, denilebilir ki, “insanın kişiliğinin oluştuğu yerler, onun kültürel, eğitsel ve duygusal yaşamı üzerinde büyük etkiler yapan inanç ve tutumlarını şekillendiren üyesi bulunduğu örgütler olmaktadır. Bir kimsenin bir örgüte üye olmak istemesi o örgütte kendisini ilgilendiren konularda, kendi amaçları değer yargıları ile ortak yanları bulunduğundandır. Bireyin kişisel amaçlarına olumlu katkılarda bulunurken sosyal olarak toplumda prestij kazanmasını sağlar.”² İnsan değerleri ve inançları doğrultusunda örgüte veya örgütlere üye olabilir. Örgüt insanın kişiliğinin oluşmasında etkindir. Kişinin çeşitli gruplara üye olması toplumda yer edinmesinin sağlar. Birden fazla örgütün üyesi olan insanın kişiliği ve kültürü önem kazanırken, toplumdaki yeri de belirlenir. Böylece çeşitli örgüt üyelikleri insanı olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir.

1.2. Örgütün Özellikleri

Örgütler farklı şekil, amaç ve yapılardan oluşan sistemlerdir. Her örgütün kendine özgü özellikleri vardır. Örgütlerin başlıca özellikleri şunlardır:

- i. “Örgütler(organizasyon), birden fazla insandan ve bunlar arasındaki etkileşimden oluşur. Yani örgütün oluşması için en az iki kişinin bir araya gelmesi gerekir.
- ii. Her örgütün bir amacı vardır. Örgütü oluşturan üyelerin davranışları, bu amacın gerçekleştirilmesinde etkindir.
- iii. Her örgütün önceden belirlenmiş “biçimsel” ve üyeler arası etkileşim sonucu oluşmuş “biçimsel olmayan” bir yapısı vardır.

¹H. Ülgen- S.K.Mirze, İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul, 2010, s.22

²Arıkanlı- Ulubas, s.2

iv. Örgütler, çevreleriyle etkileşim içinde bulunduğundan "açık sistemlerdir". Çevreden alınan "girdiler" (hammadde, malzeme, insan gücü, bilgi), "işlenir" ve çevreye "çıktılar" olarak verilir.

v. Açık sistem olarak organizasyonlar, birbiriyle ilişkili (iletişim içinde olan) alt sistemlerden oluşur. Sistemin ayakta durması ve başarısı, alt sistemler-sistem ve üst sistem arasındaki iletişime bağlıdır."¹ Örgütün özelliklerine bakıldığında öncelikle en az iki kişiden oluşması gerekmektedir. Örgütün mutlaka bir amacı vardır. Amacı olmayan bir örgüt düşünülemez. Birbirleriyle etkileşim içinde olan insanlar bir örgüt oluşturabilir. Örgütler önceden belirlenmiş yapıları ile çevresiyle etkileşim içinde bulunurlar. Açık sistemler olarak girdiler, işler ve çıktılarla çevresine sunarlar. Açık sistemlerin birbirleriyle ilişkili alt sistemleri bulunur. Sistemin verimli çalışması ve elde edilen başarı alt sistemlerle açık sistemin arasındaki ilişkiye bağlıdır.

1.3. Örgütün İşlevleri

Örgütün başarılı olması için öncelikle örgütün belli aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Örgütün başarısı veya başarısızlığı bu aşamaların ne ölçüde gerçekleştiğine bağlıdır. "Örgütlerde ilk aşama, amaçlar belirlendikten sonra, örgüt içinde başarılabacak işlevlerin ya da işlerin tiplerini belirlemektir. Bütün örgütler ya bazı malları ya da bazı hizmetleri sunarlar. Mal ya da hizmet üretmek için gerekli işlevler örgütün bölümlerini oluşturur. İşin niteliği gereği bu işlevlerin adları bazı örgütlerde farklı olabilir. Bir üniversitenin işlevleri ise öğretim, araştırma, yayın ve hizmet verme olarak saptanabilir. Örgütlemeye ilk adım kişilerin başaracağı işlevlerin belirlenip, tanımlanması ve diğer kişilerin yapacağı işlerden ayırt edilmesidir."² Bir örgütün başarıya ulaşması için amacının olması gerekir. Amaç belirlendikten sonra yapılacak işler, işlerin tipleri ve bu işleri kimlerin yapacağı belirlenir. Her örgütün farklı işlevleri vardır. Örneğin, hastanenin işlevi iyi bir örgüt ile hastalara en kaliteli hizmeti vermektir. Ancak temeldeki amaç aynıdır. Örgütün başarısı mal veya hizmetin en kaliteli şekilde verilmesidir. Örgütün işlevlerini yerine getirmesi başarıyı da beraberinde getirir.

¹M. Paksoy, Örgütsel İletişim, Eskişehir, 2001, s.49

²M. Karakaya, "Örgütlenme", <http://www.muhasabedersleri.com/yonetim/orgutleme.html> (28.01.2013)

2. STRES

2.1. Stresin Tanımı

Stres herkes tarafından kullanılan günlük hayatta sıkça rastlanılan bir sözcüktür. Stres, hayatın her anında gerek aile ortamında gerekse iş hayatında karşılaşılan bir sorundur. İş ortamında temel bir sorun olan stres bireyleri olumsuz etkilemekte yaşamlarını zora sokmaktadır. Kişi stres yaşadığında kendisini mutsuz hisseder. Dolayısıyla çevresini de mutsuz eder. Bu durum bulaşıcı bir hastalık gibi aile, arkadaşları ve iş çevresine yansır. Böylece sıkıntılı, gerilimli, hayatından memnun olmayan bir insan topluluğu oluşur. Birey yaşadığı stresi ortadan kaldırmaya bile, baş etme yöntemlerini kullanarak en aza indirmesi gerginliğini ve sıkıntısını azaltabilir. Teknolojinin sürekli ilerlemesi ve hızlı değişimlerin olması günümüz insanın hayatını giderek zorlaştırmaktadır. Bireyin değişimlere ayak uydurmaya çalışması zamanla hayatında sorunlara neden olabilir. Stres yaşayan birey sorunları çözmeye çalışırken yorgun, sıkıntılı ve hayatından memnun olmayan bir insan haline gelir. Bir süre sonra ya problemi kendisi çözmeye çalışır ya da çevresine karşı öfkeli, saldırgan tutumlar sergiler.

Stres faktörü incelendiğinde; yıllardır bu konuda araştırmaların yapıldığı, stres ve psikolojik sağlık arasında doğrudan bir ilişkinin bulunduğu görülmektedir. “Stresin insan üzerindeki etkilerine ilişkin ilk bilimsel çalışmaları 1956 yılında Kanada’lı bilim adamı Hans Selye yapmıştır. Selye’ye göre stres verici bir olay ya da durum karşısında kalan organizma fizyolojik, psikolojik ve davranışsal bazı tepkiler gösterir. Bu tepkiler; kalp atışında hızlanma, ağız kuruması, titreme, aşırı terleme, iştah bozukluğu, çeşitli ağrılar, huzursuzluk, sıkıntı, bunaltı, yorgunluk ve çökkünlük gibi çeşitli belirtilerdir. Bu arada kişi sahip olduğu biyolojik ve psikolojik kaynaklarla stres yaratan durum ya da olay karşısında başa çıkmaya, uyum sağlamaya çalışır. Uyum sağlandığında başlangıçta ortaya çıkan tepkiler kaybolur. Ancak eğer stres uzun süre devam eder ve uyum sağlanamazsa "tükenme" başlar, kişi hastalanır hatta ölebilir.”¹ Bu nedenle kişinin stresle mücadele etmesi, stresi önlemesi gerekir. Çünkü kişi strese girdiğinde vücudunda bir takım fiziksel, psikolojik belirtiler ortaya çıkar. Stres yaratan duruma uyum sağlanırsa belirtiler ortadan kalkar. Kişi uzun süre stres yaşayıp uyum sağlayamazsa hastalanır ve belki de ölüm

¹C.D.Tuğrul, ”Stres ve Depresyon”, Psikiyatri Dünyası, S.4, Ankara, 2000, s.12

olabilir. Bunun için kişinin hayatındaki stres etkenlerini azaltması veya stresle başa çıkma yöntemlerini kullanması gerekir.

Stres faktörü çeşitli bilim adamları tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Buna göre “Hans Selye’ye göre stres; bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepki olarak tanımlanırken, Lazarus stresi; Bireyin karşılaştığı olumsuzluklar karşısındaki kayıpları olarak tanımlamıştır. Günümüzde en çok kullanılan tanıma göre stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranış olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket durumu veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur.”¹ Organizma olumlu ya da olumsuz durumlarda bedensel ve psikolojik bazı tepkiler verir. Örneğin: ölüm, boşanma, işsiz kalma, meslekte ilerleyememe gibi olumsuz durumlara tepki verirken evlenme, terfi etme gibi olumlu durumlara da tepki verir. Bunun yanında birey fiziksel ya da ruhsal olarak bir zorlanma yaşadığında da stres faktörü oluşmaktadır. Bu kaçınılmaz bir durumdur. İnsan varlığını tehdit eden her olay strese yol açar.

Stres kavramı çok yaygın olarak günümüzde kullanıldığı için farklı anlamlarda kullanılmaktadır. İnsanın yada bir başka organizmanın tehlike içinde bulunduğu zamanda dengesinin bozulması ve organizmanın dengesini bozabilecek gerilim, çatışma ve travma durumlarının olmasıdır. Stres fiziksel, zihinsel veya duygusal yüklemeler sonucu ortaya çıkan zorlamalar ve gerilimlerdir. Kişiyi ya da organizmayı olumsuz etkileyerek fiziksel ya da ruhsal olarak zorlanmalara yol açar.² Birey tehlike içinde bulunduğunu hissettiğinde organizmanın dengesi bozulur ve bireyde gerilim, travma gibi durumlar ortaya çıkar. Bireyin gerilim yaşamaması organizmayı olumsuz etkiler. Stres için yapılan farklı tanımlamalardan sonra stres, “kişinin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, değişime uğraması, organizmanın etkilenmesine neden olan psikolojik ve fiziksel etkisi görülen güç”³ olarak tanımlanabilir. Stres bireyler üzerine etki edip onların davranışlarını, iş verimini, çevresiyle ilişkilerini etkiler. Stresin oluşması için içinde bulunduğu ortamın ve çevredeki değişimlerin insanı

¹M.Okutan-D.Tengilimoğlu, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, Gazi Üniversitesi(GÜ), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi(İİBF) Dergisi, S.3, Ankara, 2002, s.17

²E. Altuntaş, Stres Yönetimi, İstanbul, 2003, s.22 ‘den aktaran; C.Tokmak-Ç.Kaplan-F.Türkmen, “İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas’ta Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, S.3, İstanbul, 2011, s.50

³D.Tengilimoğlu- M. Akbolat- O. Işık, Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara, 2009, s.408

etkilemesi gerekir. Sonuç olarak gerilim, endişe, korku, heyecan gibi duyguları bir arada tutan stres, yaşamımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Giderek zorlaşan yaşam koşulları, ekonomik sıkıntılar, hızlı değişimler, insan ilişkilerindeki değişimler, iletişim eksiklikleri stresi artıran faktörlerdendir. Kentleşme, teknoloji, doğal olaylar dengemizi bozarak değişime ayak uydurmamızı zorlaştırmaktadır. Stres tamamen yok edilemese bile en azından bir takım önlemlerle azaltılabilir.

2.2. Stresin Belirtileri

Stres anında bireyde ya da organizmada bir takım belirtiler ortaya çıkar. Stresin etkilerini gözlemek ve erken koruyucu önlemler almak mümkündür. Stres belirtileri kişiden kişiye değişir. Bu nedenle her insanın kendine özgü stres belirtileri vardır. Genelde stresten etkilenen kişilerde baş ağrıları, boyun tutulması veya sırt ağrıları görülebilir. Kişi olaylar karşısında çok hassastır. Ortada bir şey yokken başkalarına bağırıp çağırır. Gereksiz yere öfkelenir. İyi uyuduğu bir geceden sonra bile tükenmişlik hissi vardır. Bu belirtiler stresin var olduğunu göstermekte olup stresle başa çıkmak için ilk adımın atılması gerekmektedir.¹ Bu durum bireyin kendisinde ya da çevresinde fark edildiği takdirde en kısa zamanda önlem alınması gerekmektedir. O yüzden stres belirtilerinin iyi bilinmesi, çağımızın bireyi etkisiz hale getiren iş ve aile yaşamında sorunlar yaşamasına neden olan olumsuz durumların yaşanmasına engel olacaktır. Stres durumunda bedende bir takım tepkiler oluşur. Bu tepkiler: Kan akımı beyine ve kaslara yönelir, tükürük artar, ter bezi faaliyetleri artar, nabız, tansiyon, solunum artar, göz bebekleri büyür, sindirim yavaşlar dolayısıyla mide asidi artar.² Strese karşı vücut bazı tepkiler verir. Bu tepkiler kısa veya uzun dönemde organizmaya zararlar vermeye başlar. Uzun dönemde stres yaşayan kişi bazı hastalıklarla mücadele eder. Bunun sonucunda bir takım belirtiler ortaya çıkar. Bu belirtiler; fiziksel, davranışsal ve psikolojik olarak gruplandırılmıştır.

i. “Fizyolojik belirtiler: Kalp atışlarının artması, çarpıntı, ateş basması, baş dönmesi, baş ağrısı, yorgunluk, hipertansiyon, şeker hastalığı, deri hastalıkları, saç dökülmesi, migren v.b

¹N.Sarp,“Hekim ve Stres Yönetimi”, Ankara Üniversitesi(AÜ) Tıp Fakültesi Mecmuası, Cilt(C).53, S.2, Ankara, 2000, s.133

²L. Sarı, “Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları”, http://www.tavsiyedyorum.com/makale_10576.htm (03.09.2013)

ii. Psikolojik belirtiler: Uykusuzluk, endişe, sinirlilik, dikkat ve konsantrasyon da güçlük, hafıza sorunları, terleme, nefes darlığı, alerji v.b

iii. Davranışsal belirtiler: İçe kapanma, iştahsızlık veya yemede artış, konuşma güçlükleri, sakarlık, alkol-sigara-uyuşturucu madde kullanımı olarak sıralanabilir. Bu belirtiler bireyin motivasyonunu bozabilir. Çevresiyle ilişkilerini, işiyle ilişkilerini, kendisiyle ilişkilerini etkiler.”¹ Stresle ilgili bu belirtilerden etkilenme derecesi kişiden kişiye değişir. Stres fiziksel, psikolojik, davranışsal olarak ortaya çıkarak bireyin hayatını olumsuz etkilemektedir. İş ve yaşam kalitesini bozan bu belirtiler bireyin verimliliğini düşürmektedir. Kendisiyle ve çevresiyle ilişkilerine zarar vererek yaşamında ciddi sorunlar oluşturur.

2.3. Stresin Aşamaları

Stres bireyin yaşadığı olumlu veya olumsuz durumlara verdiği tepkilerden ortaya çıkar. Stresli durumda olan bireyde bazı değişiklikler oluşur. Bu değişiklikler stresin aşamalarını oluşturur. Bu konuda ilk bilimsel çalışmalarını yapan ”Selye’ ye göre stresin ortaya çıkışı 3 aşamalı bir süreç olarak gerçekleşir. Birey stres yaşamaya başladığında değişim tehdit olarak algılanır ve beyinde stres hormonlarının salgılanmasına yol açar. “Genel Uyum Sendromu” olarak adlandırılan bu durum alarm, direnç ve tükenme aşamalarından oluşur.

i. Alarm Aşaması: Vücudun bir stres kaynağı ile karşılaştığında stres hormonlarının salgılanması sonucu tansiyonun yükselmesi ve terleme gibi tepkilerin ortaya çıktığı dönemdir.

ii. Direnç Aşaması: Kişi stres kaynağı ile olan sorunu çözdüğünde vücut alarm aşamasındaki zararları onarır ve vücudun verdiği tepkiler ortadan kalkar.

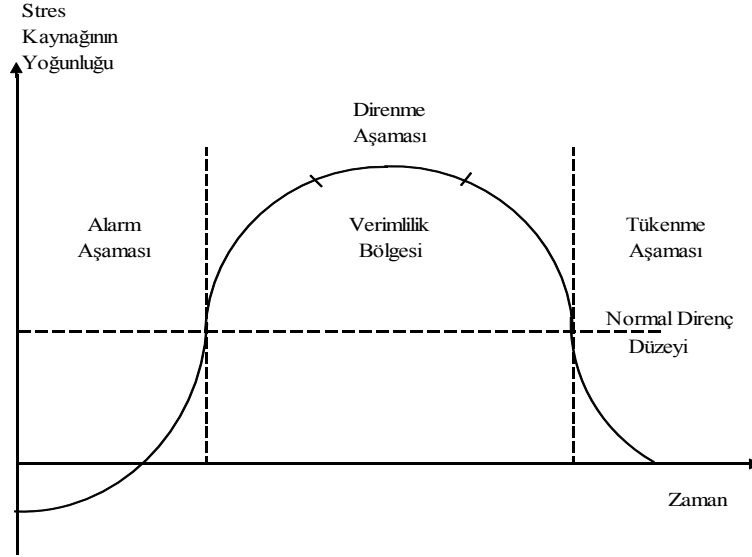
iii. Tükenme Aşaması: Stres yaratan olay çok ciddi ise uzun süre devam ederse tükenme aşamasına gelinir. Bu dönemde yeniden alarm reaksiyonları görülür ve devam eden süreçte gerilim, bitkinlik ve ruhsal çöküntü görülür.”² Vücut alarm aşamasındayken bazı tepkiler vererek stresle mücadele etmeye çalışır. Stresli durum kaybolursa kişi rahatlar, devam ederse organizma direnç aşamasına geçer. Direnç

¹A.Sökmen,”Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, S.1, Adana, 2005, s.5

²N. Aşık,”Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma”, Mevzuat Dergisi, S. 91, 2005, s.3

aşaması stresin halen devam ettiğini gösterir. Vücut stresi yok etmek için direnmeye devam eder. Stres uzun süre devam ederse vücut stres karşısında dayanıklılığını kaybeder ve tükenme başlar. Bu durum kişi de ciddi sağlık sorunları oluşturur.

Şekil 1. Stresin Aşamaları



Kaynak: G., Ataman, İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar Yeni Yaklaşımlar, Yayına Hazırlayan: M. Türkmenoğlu, İstanbul, 2002, s.491

Stres yaşayan birey bir takım duygular yaşar. Birey olmasını istediği şeye karşı engellenirse kızgınlık duygusu oluşur. Kızgınlık duygusu bireyde saldırganlık isteği uyandırabilir. Eğer birey, sürekli engellenirse, kızgınlık duygusu yerini düşmanlığa bırakır. Kızgınlık ve düşmanlık duyguları kişinin yönetmesi en zor duygulardır. Bunun yanında, stres yaşayan birey yetersizlik, güvensizlik ve terk edilmişlik duyguları da yaşayabilir. Bu duygulara eşlik eden düşünce ve davranışlar, örneğin; kararsızlık, farklı davranışlar içine girme, sigara, alkol bağımlılığı, hayal kurma, geçmişte yaşadığı hata ve başarısızlıklarını sürekli düşünme, dikkatini toplayamama, cinsel yaşamda düşüncesiz davranışlar, daha fazla titiz çalışma, konsantrasyon da bozukluk, gereksiz konularda kaygılanma veya ciddi problemler karşısında ilgisizlik, sağlığa çok fazla ilgi, uyku düzensizlikleri, ölüm ve intihar

düşüncelerinin sık sık tekrarlanması görülebilir.¹ Stres altındaki kişi bazı olumsuz duygular yaşar. Eğer kişi stresliyse ve engelleniyorsa kişinin stresi artar, kendisine ve çevresine karşı kızgınlık duyar. Engellenme durumu devam ederse kızgınlık düşmanlık duygusuna dönüşür. Bunun yanında kişi farklı duygularda yaşayabilir. Bir işi yaparken kendini yeterli görmeme, kendine güvenmeme, kendinden beklenen davranışların tam tersini yapma, zararlı alışkanlıklar kazanma, sürekli hayal kurma, bir işe konsantre olup sonuçlandıramama ya da işte çok titiz çalışma, ölüm ve intihar düşünceleri görülebilir. Bu durum kişinin iş ve özel yaşamını olumsuz etkileyerek mutsuz olmasına, yaşamdan zevk almamasına ve çevresiyle ilişkilerinin bozulmasına yol açar.

2.4. Stresi Etkileyen Etkenler

Stres çeşitli etmenlerden dolayı oluşur. Strese neden olan faktörleri belli sebeplerle sınırlanamamak gerekir. Modern yaşamdaki değişimler, teknolojik gelişmeler hayatımıza birçok yenilik getirmektedir. Bu yenilikler ve değişimler birey üzerinde farklı derecelerde strese neden olmaktadır. “Eşin ölümü, boşanma, evlenme, işe girme veya işten atılma, hamilelik, ekonomik sorunlar, okula başlama, yönetici ile tartışma, taşınma, amaca ulaşmak için bireyin kendini aşırı zorlaması, anlayışlı olamama, 'hayır' demesini bilememe, günü işle doldurma gibi nedenler çeşitli derecelerde strese neden olmaktadır.”² Kişinin yaşadığı olumlu ya da olumsuz olaylar stres kaynağı oluşturabilir. Aile içinde ve çevrede oluşan ölüm ve kaza olayları, hastalık, boşanma, kişinin amiriyle kavga etmesi, işten ayrılma, olaylara karşı tolerans gösterememe, işte ve özel hayatta gereksiz hırslar edinme olumsuz stres nedeni olurken; evlenme, hamilelik, yeni bir işe başlama, okula başlama, tatil gibi nedenlerde olumlu stres nedeni olup kişi üzerinde motive edici özelliği bulunabilir. Bu faktörler kişinin bireysel olarak strese girmesine neden olur. Kişide gerilimlere yol açar.

Stres oluşumunda bir başka faktörde bireyin işe bağlı nedenlerle stres yaşamasıdır. İş yaşamı kişide stres yaratıcı ortam oluşturmaktadır. İş ortamında ekip ruhunun olmaması, çalışanlar arasındaki iletişim eksikliği, aşırı iş yükü, bireyin iş verimini azaltırken, stresini de artırır. Günümüzde çalışan ve yöneticiler rekabetin

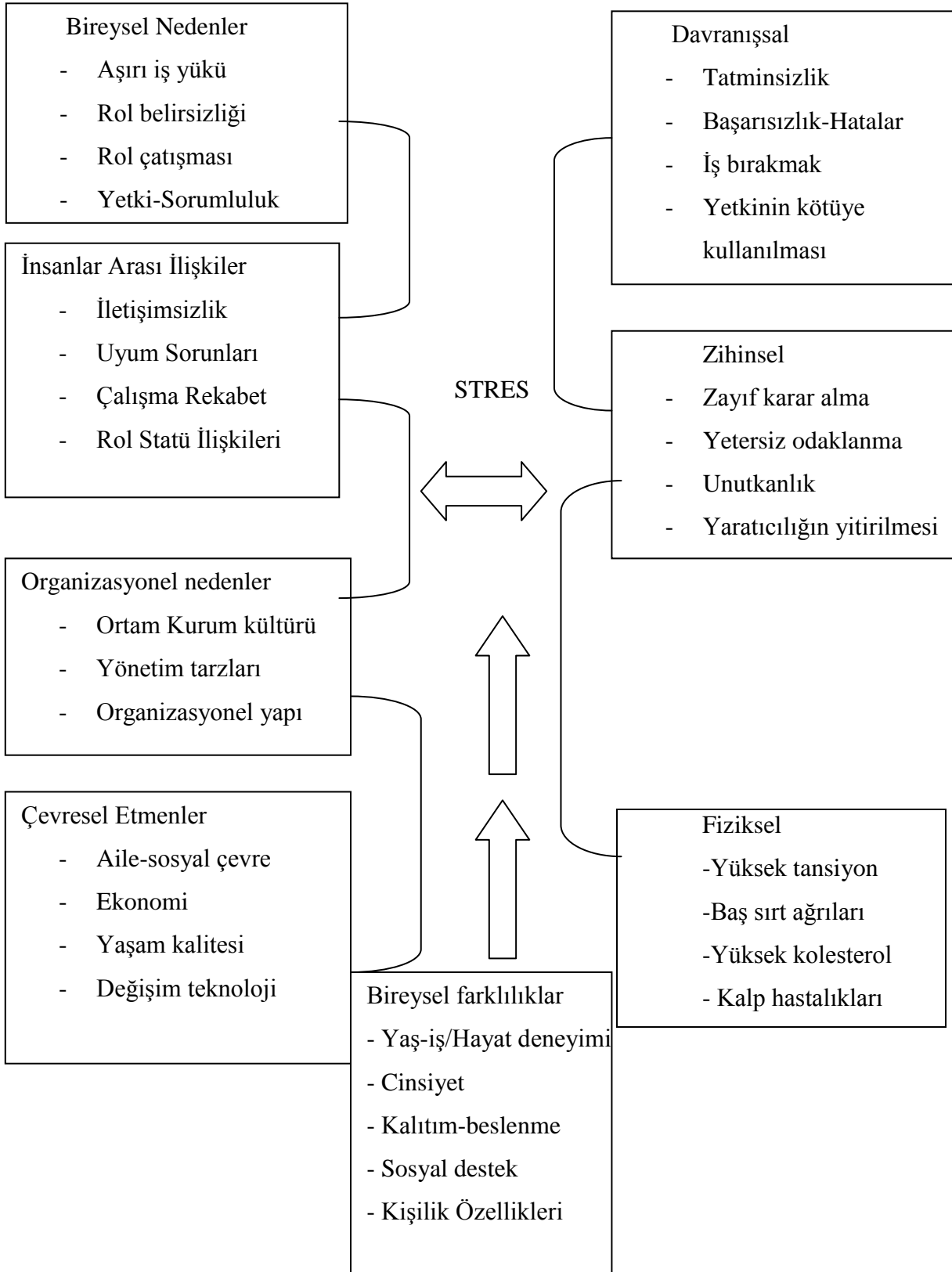
¹İ.Yıldırım, "Stres ve Stresle Başa Çıkma Gevşeme Teknikleri", Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, S.6, Ankara, 1991, s.178

²D. Norfolk, İş Hayatında Stress, (çev. L.Serdaroglu), İstanbul, 1989, s.177

çok olduğu, belirsizliğin hakim olduğu iş ortamlarında çalışmaktadırlar.¹ çalışma ortamında kişilerin birbirleriyle yarış halinde olması, işteki belirsizlik çalışan ve yöneticileri yıpratır. İş ortamı çalışanın beklentilerini karşılamıyorsa kişinin stres yaşamasına neden olur. Bireyin işe olan motivasyonu azalır. Hem işyerinde hem de sosyal çevresinde daha gergin ve huzursuz olur. Araştırmacılar tarafından farklı Şekillerde gruplandırılan stresi etkileyen etmenler bireysel, örgütsel ve çevresel etmenler olarak incelenmiştir.

¹N.Güçlü, “Stres Yönetimi”, G.Ü., Eğitim Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001, s.96

Şekil 2. İşle İlgili Stres Modeli



Kaynak: İ., Barutçugil, Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, İstanbul, 2002, s.160

2.4.1. Bireysel Etkenler

Stresi oluşturan bireysel etkenler kişi ve çevresine göre değişir. Her birey farklı kişilik özelliklerine sahip olduğu için bireysel faktörlerde burada farklılıklar gösterir. Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel ilişkilere verdiği tepkileri, kişinin yapısal özellikleri gibi durumları içerir. Bireyin iş ve sosyal çevresiyle ilişkileri, bireyin içe dönük ya da dışa dönük yapıda olması, tepkileri, bireyin yapısal olarak mutlu ya da gergin olması stres düzeyini etkiler. Bireysel etkenlerin içinde kişinin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve kişiliğini incelemek mümkündür.

2.4.1.1. Yaş

Strese neden olan faktörlerden birisi de yaştır. Yaş faktörü bireyde stres yaratan bir unsurdur. İş ortamında strese neden olan yaşla ilgili problemlerin genellikle yaşın ilerlediği orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Çalışan birey yaşlandıkça aşırı iş yükünün altından daha zor kalkmakta ve genç çalışanlara göre daha çabuk yorulmaktadırlar.¹ Birey yaşın ilerlemesiyle çalışma ortamına uyum sağlamakta zorluk çekerek, aynı ortamda çalıştığı genç bireylere göre daha çabuk yorulup iş verimini azaltmaktadır. Bundan dolayı çalışan bireylerde yaşın ilerlemesiyle birlikte iş performansında azalmalar görülebilir. Kendilerini daha yorgun ve tükenmiş hissedebilirler.

Yaş faktörü orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde etkili olduğu gibi gençlik dönemlerinde de strese neden olmaktadır. İş hayatında başarısızlık yaşamış genç bireyler, yaşları ilerledikçe bilgi ve tecrübe olarak kendilerini yetersiz hissedebilirler. Ayrıca bilgi ve deneyimleri yetersiz olan genç bireyler de stres yaşayabilmektedirler.² Yaş faktörü bireyin çalışma hayatında önemli bir yere sahiptir. Birey yaşlılık döneminde yoğun iş yükünden dolayı çabuk yorulabilir. Genç çalışanlara göre dikkatini toplamada sorunlar yaşayabilir. Gençlik döneminde de tecrübesizlik ve bilgi eksikliği çalışanlarda stres kaynağı olmaktadır.

¹S. Ataç, İş Stresi Yönetimi El Kitabı, Bursa, 2009, s.15

²H.Ekinci-S.Ekici, "Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama", Uludağ Üniversitesi (UÜ), İİBF Dergisi, C.22, S.2, Bursa, 2003, s.95

2.4.1.2. Cinsiyet

Bireysel etkenlerden bir diğeri de cinsiyet faktörüdür. Kadınların erkeklere göre sorumluluk alma, iş ve aile hayatını bir arada götürme gibi nedenlerden dolayı daha fazla stres yaşadıkları görülmektedir. Kadınların çalışma hayatında yer alması, erkeklerin egemen olduğu organizasyonlarda kadınlar üzerinde strese neden oldukları söylenebilir. İş ortamında kadınları etkileyen stres faktörleri; cinsiyet ayrımı, cinsel taciz, şiddet, aile yaşamındaki sorumlulukları ile iş yaşamının getirdiği sorumlulukların çatışması, kadınların erkeklere göre daha duygusal olmaları, evli olan bayanların daha fazla sorumluluk almaları, işin zorluk derecesi kadınların erkeklere göre daha fazla strese girmelerine sebep olmaktadır. Bunun yanında kadınlarda menopoz, erkeklerde ise andropoz dönemlerinde çalışma hayatındaki duygusal sorun ve gerilimler artmaktadır.¹Kadının iş hayatına katılması ile sorumlulukları artmış, erkek egemen çalışma ortamında kadına uygulanan baskı, cinsel istismar, ev veya iş ortamında oluşan şiddet, özel hayatını sorunsuz sürdürmek istemesi bir süre sonra kadın üzerinde yıpratıcı bir etki ortaya çıkarmıştır. Bu durum kadında gerilim ve mutsuzluk yaratır. Erkeğe göre daha duygusal ve detaylı düşündüğü için stresten daha fazla etkilenebilir. Ayrıca kadının menopoz erkeğin andropoz dönemlerinde hormonal değişikliklerden dolayı stres düzeyleri artmaktadır.

2.4.1.3. Medeni Durum

Bireysel faktörlerden bir diğeri de medeni durumdur. Kişinin evli veya bekar olması “İş stresi ve aile içindeki stres birbirini etkilediği için işyeri yapısının ve ailenin karakteristiklerinin bu iki yaşam arasındaki sınırını belirleme de önemli rol oynadığı şeklindedir.”² Evli kişilerin sorumlulukları arttığı için hem iş hem de evdeki dengenin korunması, sınırların belirlenmesi gerekmektedir. İş ortamında stres yaşayan birey ailesinden destek görmek ister. Aile yaşamı da gergin olursa birey kendini ifade edemez. Aradaki denge kurulamadığı zaman iş ve aile yaşamı olumsuz etkilenebilir. Bu konuda yapılan bazı araştırmalarda medeni durumun strese etkisi her zaman belirleyici unsur olamayacağı bazı durumlarda evliliklerinde mutlu olup eş desteği görenlerin iş hayatında da mutlu, başarılı ve daha az stresli olabilecekleri

¹ Ekinci- Ekici, s.95

²J. Eckendore- S. Gore, Stress Between Work and Family, Newyork, 1990, p.5

yönündedir.¹ Görüldüğü üzere medeni durum kişinin iş stresine, aile hayatına, evliliğinde mutlu olup olmamasına bağlı olarak değişebilir. Evli olan kişi iş ve aile hayatını bir arada tutup mutlu olabileceği gibi, tam tersi sorunlar çıkarıp gergin de olabilir. Eşler birbirine destek olup anlayışlı olurlarsa stres etkeni büyük ölçüde azalabilir.

2.4.1.4. Kişilik

Stres faktörlerinden biri olan kişilik, bireyler arasında farklılıklar gösterir. Stresten etkilenme bireyin kişiliğine göre değişir. Bazı bireyler strese daha yatkınken bazıları da stresten etkilenmezler. Bunda kişiliğin önemli bir yeri vardır. “Kişinin otokratik olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük olması, ilişkiler açısından destekleyici veya yarışmacı tavır sergilemesi, duygusal açıdan kırılğan olması, güçlü ve etkileyici olması ya da sabırlı ve yavaş olması birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir.”² Bireyin yapısal özellikleri stresten etkilenme derecesinde önemlidir. Sinirli veya sakin olması, gergin ya da rahat olması, duygusal veya mantıklı olması stresi etkileyen faktörlerdendir. Bu nedenle bireyin kişiliğini belirleyen olumlu veya olumsuz özellikleri strese neden olabilmektedir.

Kişilik insanlar arasında farklı özellikler içerir. Kişiliğin sınıflandırılması ile ilgili bir takım araştırmalar yapılmış olup, insanların iki farklı kişilikte sınıflandırıldığı görülmektedir. Fredmen ve Rosenman yaptıkları çalışma da gözlem ve görüşme yöntemi kullanılarak denekleri davranışlarına göre A tipi ve B tipi olarak sınıflandırmışlardır.

A tipi davranışlar gösteren bireyler genellikle zamanla yarışan, sabırsız, aceleci, hızlı yemek yiyen, hızlı yürüyen, hızlı konuşan ve birçok işi aynı anda yapmaya çalışan insanlardır. Telaşlı, panik, hayatı hızlı bir şekilde yaşarlar. Çevreleriyle de yarış halindedirler. Nitelikten çok niceliğe önem verirler. Genelde başarılıdırlar. B tipleri ise daha rahat, yavaş, sabırlı, uysal, daha az rekabetçi ve daha az saldırganlırlar. A tipleri küçük ayrıntılara takılma eğilimi gösterirken, B tipleri olaylara daha geniş bir bakış açısından bakabilirler. Yaşamı daha az telaşlı yaşarlar.

¹J. Barling, Employment, Stress and Family Functioning, England, 1990, p.225

² U. Zel, “Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”, Yönetim ve Organizasyon, (Ed. S. Güney), Ankara, 2001, s.102

B tipleri de stres yaşarlar, ancak zorlamalar ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılırlar.¹ Kişilik sınıflandırıldığında A tipi kişilikteki bireyler daha fazla stres yaşarken, B tipi kişilikteki bireylerin daha az stres yaşadıkları söylenebilir.

Kişiliği sınıflandırırken bireyin yapısal özellikleri dikkate alınır. Hangi tip kişiliğe yatkınsa o tip kişiliğin özelliklerini taşır. Ancak ikisinin özelliklerini de taşıyabilir. Bu konuda farklı görüşler bulunmaktadır. “İnsanları A ve B gibi birbirine zıt kişilik gruplarına ayırmak mümkün değildir. Kişi gerek A gerek B özelliklerinin tümünü birden taşımadığı gibi hem A hem de B tipi özelliklerinin birçoğuna birden de sahip olabilir. Ancak bunlardan biri daha baskındır.”² Buradan da anlaşılacağı gibi kişi A tipi özellikleri taşırken B tipi kişilik özelliklerini de taşıyabilir. Sadece bir tanesi daha baskındır.

Ayrıca stresi sadece olumsuz düşünmemek gerekir. Kişinin yaşadığı belli düzeyde stres motivasyonunu da artırabilir. Bazı kişilerin tehlike olarak gördükleri durumları bazı kişiler heyecan olarak görebilir ve stres yaşamazlar. Kişi direnç sınırlarının dışına çıkmadığı sürece A tipi davranış özelliklerinin zararını görmeyebilir. Önemli olan stres düzeyinin kişinin direnç sınırlarını aşmamasıdır.³ Bu nedenle streste kişinin direnç sınırları önemlidir. Yaşanan belli düzeydeki stres kişinin iş verimini de artırabilir, işe uyumunu da hızlandırabilir. Burada önemli olan kişinin yaşadığı durumu stres faktörü olarak görüp görmemesi ile ilgilidir. Bazı kişiler yaşadığı olaylarda önlem alırken bazıları da macera olarak hayatına heyecan katmak ister.

¹Ataç, s.15

²J.E. Yates, Gerilim Altındaki Yönetici, (Çev.F.Dilber), İstanbul, 1989, s.81

³M.D. Kaya- G. Keskin, “Yöneticilerin Yönetmel Stres Kaynakları ve Strese Yatkınlık Düzeyleri: Erzurum’da Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBE) Dergisi, C.11, S.1, Erzurum, 2008, s.374

Tablo 1. A ve B Tipi Kişilik Yapıları

A Tipi Kişilik Yapısı	B Tipi Kişilik Yapısı
Daima eylem halindedirler	Zamanla ilgileri pek yoktur
Hızlı yürürler.	Sabırlıdırlar.
Hızlı yerler.	Övünmekten hoşlanmazlar.
Hızlı konuşurlar. Sabırsızdırlar.	Oyunları ve sporları kazanmak için değil eğlenmek için yaparlar.
Bir anda iki şey yaparlar.	İçleri rahat bir şekilde dinlenirler.
Boş zamanları pek yoktur.	İşi hemen bitirme baskısı altında değildirler.
Sayılarla karşı saplantılıdırlar. Sayılarıyla başarıyı ölçme eğilimindedirler.	Yumuşak başlıdırlar.
Agresifdirler.	
Rekabetçidirler.	

Kaynak: F., Luthans, Organizational Behavior, Singapore, 1995, s.304' den aktaran;

U. Durna, "A ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir Araştırma", İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C.19, S.1, Niğde, 2005, s.281

2.4.1.5. Eğitim

Stres yaratan faktörlerden bir diğeri de eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyinin artması bireyin aldığı sorumlulukları artırdığı için stres yaratan faktörlerdendir. Üniversite mezunlarının, ilköğretim ve lise mezunlarına göre iş yaşamında sorumlulukları daha fazla olduğundan yıprandıkları, buna karşılık, bilgi ve tecrübe yükseldikçe stresle baş edebilmenin daha kolaylaştığı görülmektedir. ¹ Bu nedenle eğitim düzeyinin artması ile ideallerin geliştirilmesi, işte kariyer planlaması yapılması ve buna bağlı olarak sorumlulukların artmasından dolayı stres faktörü artmakta, kişinin iş ortamında bilgi ve birikiminin olmasıyla da var olan stres azalmaktadır.

¹N. M. Özmutaf, "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım", Ege Üniversitesi(EÜ), Su Ürünleri Dergisi, C.23, S.1-2, İzmir, 2006, s.76

2.4.1.6. Gelir Düzeyi

Gelir düzeyi de çalışanlarda önemli bir stres faktörüdür. Çalışma hayatında gelir düzeyinin az olması kişide sıkıntı yaratmakta dolayısıyla işine motive olmasını zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda çalışana verilen ücret eşit ve dengeli değilse, bu durum çalışan için önemli bir stres kaynağı olabilecektir. Diğer taraftan çalışana verilen ücret onun işe olan katkısını ve performansını göstermesi açısından da bir mesaj niteliği taşımaktadır. Bunun için gelir düzeyinin düşük olması kişide, mutsuzluk, huzursuzluk yaratıp, iş ortamındaki performansını düşürebilir.¹Ülkede yaşanan ekonomik krizler iş yaşamında bir takım belirsizliklere neden olmaktadır. Kişinin geleceğini görememesi, aldığı ücretin minimum ihtiyaçlarını karşılamaya yetmesi, ileriye dönük yatırım yapamaması bireyde stres etkeni olarak ortaya çıkabilir. Bunun sonucunda kişinin iş yaşamından elde ettiği gelir hayatını olumsuz etkilemekte ve strese neden olmaktadır.

2.4.2. Örgütsel Etkenler

İş ortamı bireyin hayatında önemli bir yer tutar. Çünkü vaktinin büyük çoğunluğunu kişi işte geçirir. Onun için kişinin çalıştığı yerde ortaya çıkan en küçük bir problem hem işe hem de çevresine olumsuz yansır. Örgütsel etkenler araştırmacılar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmıştır.

2.4.2.1. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Etkenleri

Örgüt içinde kişinin üstlendiği rol örgütün ve rolün getirdiği beklenti ve talepler nedeniyle kişiyi zamanla sıkıntı içine sokabilmektedir. Beklentilerin karşılanması için sürekli çaba gösteren kişi stres faktörüyle karşı karşıya kalır. “İş ortamında karara katılma düzeyi, yetki ve sorumluluk denkliği, rol çatışması, iş ortamındaki iletişim eksikliği, rol belirsizliği, işteki statü, işin toplumsal düzlemdeki saygınlığı örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörlerindedir.”² Örgüt içindeki iletişim sorunları yetki belirsizliği görev dağılımındaki adaletsizlik gibi faktörlerde zaman içinde bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır.

¹M. Kanpınar, “İşletmelerde Stres Yönetimi”, <http://kanpinar.com/blog/isletmelerinde-stres-yonetimi/> (06.11.2013)

²Yates, s.150

2.4.2.2. İş Ortamına Bağlı Stres Etkenleri

Çalışan bireyler günün büyük bir kısmını çalıştıkları ortamda geçirmektedirler. İş ortamında çıkacak en küçük bir sorun eğer çözümlenmezse kişinin aile hayatına, sosyal hayatına olumsuz olarak yansımaktadır. Örgüt içinde iş ortamına bağlı faktörleri; işteki monotonluk, teknolojik değişikliklere ayak uyduramama, aşırı iş yükü, iş ortamındaki ergonomik yetersizlik olarak gruplandırılabilir. İşteki monotonluk kişinin işine yabancılaşmasına neden olur. Bu durum çalışanda sıkıntı, gerilim, ilgisizlik, saldırganlık, umutsuzluk gibi belirtilere sebep olur. Günümüzde teknolojinin artmasıyla kişi iş yaşamındaki teknolojik değişimlere karşı açık olmak zorunda kalmıştır. Yeni teknoloji iş de hızlı değişimlere neden olurken, kişinin sürekli kendini yenilemesi ihtiyacını ortaya çıkarır. Çalışma ortamındaki aşırı iş yükü de bir diğer stres faktörüdür. Kişinin iş ortamında çok yoğun çalışması bir süre sonra kişide yorgunluk, bitkinlik, çalışma isteğinin azalması gibi durumları beraberinde getirir. İşle ilgili bir başka faktör de çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsizliğidir. Çalışma ortamındaki gürültü, sıcaklık, havalandırma, gibi çevresel şartlar çalışanda strese neden olmaktadır.¹Kişinin işte rahat ve güvenli çalışması işteki başarısını da artırır. Bu sebeple iş ortamındaki çevresel şartlar uygun olursa kişinin iş motivasyonu artar.

2.4.2.3. İş İlişkilerine Bağlı Stres Etkenleri

Çalışma ortamındaki ilişkiler, çalışanın iş verimi açısından önemlidir. “İşyerinde üstlerle, astlarla ya da meslektaşlarla olan ilişkiler çalışanın verimliliğini arttırabileceği gibi, onları olumsuz stres altına sokarak çeşitli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara maruz kalmasına sebep olabilmektedir. Meslektaşlarla oluşan stresin kaynağı sadece rekabet ve yarışma değildir, aynı zamanda bu kişilerin birlikte sorunlarını paylaşmamaları, birbirlerine kendilerini güçlü göstermeye çalışmaları, kendilerini anlayabilecek kişilerden yoksun olmaları da önemli stres kaynağıdır.”²Bunun için çalışan gerek iş arkadaşlarıyla gerekse amirleri ile iyi ilişkiler içinde olmalı, rekabete dayanan, kişileri yıpratıcı olumsuz durumlardan uzaklaşmalıdır. Sorunların karşılıklı konuşularak çözülüp kişilerin birbirlerini daha

¹ J.S. Valerie - L.C. Cary, "Understanding Stres a Psychological Perspective For Healt Professionals", Ontario, Canada, 1990, p.23' den aktaran; Okutan-Tengilimoğlu, s.6

² B. Stora, Stres, (Çev.A.Kalın), İstanbul, 1992, s.25

iyi anlaması sağlanmalıdır. Böylece kişinin hem iş verimi artar hem de çevresi ve arkadaşları tarafından daha çok önemsenir.

2.4.2.4. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Stres Etkenleri

İş güvenliği hem çalışan hem de yönetici açısından iş ortamında önemli yer teşkil etmektedir. İşyerinde iş güvenliğinin olmaması, ergonominin uygun olmaması, örgüt kültürünün çalışanların beklentileriyle uygun olmaması, hiyerarşik katı örgüt yapıları örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörlerindedir.¹ İş ortamında çalışan sağlığı ve güvenliği personel için önemlidir. Çalışanın güvenli bir ortamda işini sürdürmesi hem iş veriminin artmasına hem de stres faktörlerinin azalmasına neden olur. Personelin çevresel şartlarının düzenlenmesi, daha rahat ve daha düzenli bir ortamda çalışması işe olan motivasyonunu artırır. Bunun yanında çalışan tüm personelin adil ve eşit yönetilmesi kişinin kuruma olan güvenini artırır, bundan kaynaklı stres etmenlerini de azaltır.

2.4.2.5. Kariyer Geliştirmeden Kaynaklanan Stres Etkenleri

Örgüt içinde ast ve üstleri ile dengeli ilişkiler kuran, bilgi ve tecrübesiyle kendini sürekli yenileyen birey bir süre sonra görevinde yükselebilir. Ancak iş ortamındaki başarı ve değerlendirmenin uygunsuz olması ve nesnel olmaması, terfi olanağının olmaması, ücret tatminsizliği bireyde strese neden olmaktadır.² Bu sebeple bireyin işteki başarısı adil ve nesnel olarak değerlendirilmelidir. İş ortamında terfi olanağı bulunması bireyin iş motivasyonunu artırabilir. Kişinin iş yaşamında belli bir hedefe ulaşmış kariyer basamaklarında yükselmesi tabii ki kişiye konum, itibar, saygınlık ve gelir getireceğinden bu konuda bireysel ve örgütsel olarak herhangi bir engelleme veya isteklerinin olmaması, çalışan bireyde strese yol açmaktadır.³ Yöneticiler iş performansı yüksek olan çalışanlara işte yükselme ve ilerlemelerini sağlamalıdır. Çünkü bu durum kurumun başarısı ve ilerlemesini de artırmaktadır. Çalışanın görevde yükselmesi toplumda saygınlık kazanmasına ve bireyin kendini daha iyi hissetmesine neden olur.

¹M. Palmer- B. Hyman, Yönetimde Kadınlar,(Çev.Kurul), İstanbul, 1993, s.30

²Palmer- Hyman, s.29

³Ataç, s.12

2.4.3. Çevresel Etkenler

Stresi etkileyen bir başka faktörde çevreden kaynaklı etkenlerdir. Çevrede oluşan değişiklikler, belirsizlikler de stres kaynağı olabilir. Örneğin; ülkede yaşanan ekonomik ve politik krizler, doğal afetler, savaş, teknolojik gelişimler, çevre kirliliği, sosyo-kültürel değerlerin değişimi vb. çevresel faktörler bireylerin özel yaşamlarını veya kariyer gelişimlerini yakından etkileyip strese neden olabilmektedir.¹Bu nedenle ülke ekonomisinin belli bir düzeyde olması, ekonomik kriz ve dalgalanmaların daha az olması bireyin stres düzeyini etkilemektedir. Stres altındaki bireyin iş yaşamından sonra özel yaşamı da etkilenir ve dolayısıyla kariyer gelişimi de bunun etkisi altındadır. Bireylerin iş çevresinin dışında bir de sosyal çevresi vardır. Bireyin üzerinde gelenek görenekler vasıtasıyla bir toplumsal baskı vardır. İş dışı olan ancak bireyi işinde de etkileyen stres kaynakları; doğum ve ölüm olayları, ailevi sorunlar, düşük ücretle çalışma, yaşam kalitesinin düşmesidir.² Kişi iş çevresinin dışında sosyal çevresiyle de bir bütündür. Sosyal çevresinde bir takım geleneklerin yerine getirilme zorunluluğu bireyde baskı oluşturur. Dolayısıyla strese girmesine neden olur. Bu durum iş hayatına da olumsuz yansımalarla kişinin sorun yaşamasına sebep olur.

2.5. Stresle Baş Etme Yöntemleri

Stres genellikle bireyi olumsuz etkilediği için stresle mücadelenin bilinmesi önemlidir. Bunun için de stresten kaçmak değil mücadele etmeye çalışılmalıdır. Stresle baş etme yöntemleri olarak; bireyin kendisine zaman ayırması, yaşam düzenini kontrol etmesi, sosyal hayatı olarak gruplandırılabilir. Öncelikle stresle başa çıkmada bireyin kendisine zaman ayırması önemlidir. Günün koşuşturması içinde gerginlik yaşarken bireyin kendine zaman ayırması imkansız olabilir. Bir çok işin yapılması gerekli iken ve bunlara yetişecek vakit yokken bireyin kendisine vakit ayırması imkansızdır. O halde birey kendisine daha gerçekleştirilebilir hedefler koymalı ve kendine zaman ayırmalıdır. Örneğin; yürümek, müzik dinlemek, hobi edinmek olabilir. Bunlar kişinin rahatlamasına yardımcı olabilir. Yaşam düzeni de

¹G.Ö. Yaylacı, "Örgütsel Stresi Yönetmede Etkili Kişilerarası İletişim Stratejileri", Amme İdaresi Dergisi, C.38, S.2, Ankara, 2005,s.51'den aktaran; Ö.Yamaç, Üniversite Öğrencilerinin Algıladıkları Sosyal Destek ile Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi(YYLT), Konya, 2009, s.18

²Aşık, s.5

kişinin stres düzeyi üzerinde etkilidir. Düzenli beslenme ve düzenli bir uyku kişinin stres faktörlerine karşı toleransını artırır. Bunun yanında zararlı alışkanlıklar stresi artırır. Sigara ve alkolden sadece stresli dönemlerde değil, yaşamın her evresinde uzak durulmalıdır. Hayatta her zaman aksilikler olabilir. Esnek olunmalı, yeni durumlara adaptasyon sağlanmalıdır. Sosyal hayat da stresten uzak kalmaya yardımcı olur. Kişinin yakın çevresiyle vakit geçirmesi, güvendiği arkadaşlarıyla sorunlarını paylaşması kendini iyi hissetmesine yardımcı olur.¹Bu da stresten uzaklaşıp daha huzurlu, daha pozitif ve daha mutlu bir birey olarak toplumda yaşamasını sağlar. Bireylerin hayatlarında yaşadıkları stresle iş ortamında yaşadıkları stres birbirleri ile etkileşim içindedir. Bu yüzden bu çalışmada baş etme yöntemleri olarak bireysel ve örgütsel yöntemler ele alınmıştır.

2.5.1. Bireysel Yöntemler

Stres hayatımızın her döneminde ortaya çıkabilir. Önemli olan stresli durumdan en az zararla kurtulabilmektir. Bireyler yaşantılarında az ya da çok stresle karşılaşabilirler. Stresle baş etmede bireysel yöntemler önemli bir yer tutar.”Stresle başa çıkma, ruh ve beden sağlığını korumak, üretici ve verimli bir yaşam sürdürebilmek için gereklidir. Önemli olan çözülebilecek sorunların üzerine giderek çözmeye çalışmak yerine, çekilerek çaresizlik içine girmemektir. Ancak çözülemeyecek durumları kabul etmek için sağlıklı savunma mekanizmalarını geliştirmektir. Stresle mücadele yöntemleri stres kaynaklarını ortadan kaldırmaz, ancak bireylerin yaşamda daha sağlıklı ve güçlü olmalarına yardım ettiği için vazgeçilmezdir.”² Stresle baş edebilme, sağlıklı ve huzurlu bir hayat sürdürebilmek için gereklidir. Öncelikle var olan sorun çözülmeye çalışılmalıdır. Bunun için uğraşılmalı hemen vazgeçilmemelidir. Ancak çözülemeyecek problemlerde de var olan durumu kabullenme mekanizması geliştirilmelidir. Birey olarak daha sakin, sağlıklı ve enerjik olmayı sağlayan yöntemlerdir. Stresle baş etmek için literatür incelendiğinde çeşitli yazarlar tarafından ele alınan bazı yöntemler bulunmaktadır.

i. Bedensel hareketler yapmak: Stresle mücadelede her yaş grubundan insanın yaptığı yürüyüş, koşu, yüzme, bisiklete binme, aerobik, tenis gibi egzersizler kişiyi

¹M. Hisar,”Stresi Anlamak ve Stresle Baş etmek”, [http:// www.tavsiyeyorum.com/makale_4928.htm](http://www.tavsiyeyorum.com/makale_4928.htm) (21.05.2012)

²B. Budak,”Stres ve Stres Yönetimi”, www.psikologankara.net/stres-ve-stres-yonetimi.html. (27.08.2012)

rahatlattığı için önemlidir. Egzersiz güçlü bir biyokimyasal olaydır. Her egzersiz yapıldığında, bağışıklık sistemi çalıştığı için, bağışıklık hücreleri egzersizle periyodik stresle maruz kalmaya tepki olarak daha güçlü ve uyanık hale gelirler.¹ Kişinin düzenli egzersiz yapması stresinin azalmasında önemli rol oynar. Örneğin: yoğun iş ortamından bunalan sağlık personeli iş çıkışında yürüyüş yaparak o anki stres ortamından uzaklaşarak evine daha rahat ve huzurlu dönebilir.

ii. Solunum egzersizi: Solunum egzersizinin doğru ve kontrollü yapılması stresle baş etmeyi kolaylaştırır. Doğru solunum vücuda alınan oksijenin hücrelere yayılımını sağlar. Solunumun ritmik ve düzenli olması ise sinir sistemini sakinleştirdiğinden stresin azalmasına yardımcı olur. Solunumun doğru yapılması gevşemeyi sağlayarak gerginliğin azalmasına neden olur.² Dolayısıyla bedenin rahatlaması ve kişinin kendini iyi hissetmesi için doğru nefes alma stresin azaltılmasında önemlidir.

iii. Gevşeme: Bireysel etmenlerden biri de gevşemedir. Birey stresle karşılaştığında vücudunda bir takım değişiklikler olur. Kasları kasılır, tansiyonu yükselir, şekeri yükselir, soluk alıp vermesi sıklaşır. Ancak kişinin gevşemesi sağlanırsa ortaya çıkan belirtiler azalır. Gevşeme yöntemleri kullanılarak stresin etkileri ortadan kaldırılabilir.³ Birey stresli durumla karşı karşıya kaldığında en azından derin nefes alıp gevşemeye, kendini rahatlatmaya çalışarak içinde bulunduğu olumsuz durumdan büyük ölçüde kurtulabilir. Kolay uygulanabilen bu teknikler kişinin zihinsel yorgunluğunu giderip rahatlamasına yardımcı olur. Gevşeme yönteminin dinlendirici etkisiyle stres faktörü büyük ölçüde azalabilir.

iv. Meditasyon: Stresle baş etmede kullanılan bir diğer etmede meditasyondur. Literatürde bedeni fiziksel ve duygusal olarak dinlendirmek için yoğunlaşmayı ve sakinliği artırmaya meditasyon denilmektedir. Bu yöntemde amaç kişiyi zihinsel kaygı, gerilim ve endişelerden uzaklaştırarak rahatlık ve sakinliğe ulaştırmaktır. Meditasyon için ortamın sessiz sakin olması, rahat bir duruş, tekrar edilen zihinsel bir uyarı ve pasif bir tutum gerekir.⁴ Meditasyon çok iyi konsantre olmayı gerektirir. Bunun içinde kişinin dikkatinin dağıtılmaması önemlidir. Böylece fiziksel ve zihinsel yorgunluk giderilmiş olur. Strese bağlı oluşan gerginlik, kaygı

¹ B. Budak, "Stres ve Stres Yönetimi", www.psikologankara.net/stres-ve-stres-yonetimi.html. (27.08.2012)

² G. Uysal, "Sağlıcakla", Aylık Sağlık Dergisi, S.9, Ankara, 2008, s.8

³ B.Korkmaz, "İşyerinde Stres ve Başa Çıkma Yolları",

http://www.psikoterapistim.org/isyerinde_stres_ve_basacikma_yollari.htm (03.09.2013)

⁴ M.A. Özer, "Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi", Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası (TÜHİS), İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.24, S.1-2, Ankara, 2012, s.55

durumlarının giderilmesine yardımcıdır. Kişinin rahatlamasında ve stres etmeninin azalmasında önemli yer tutar. Kişi gerek kurslarla gerekse hizmet içi eğitimlerle bu yöntemi uygulayarak stresten uzaklaşabilir.

v. Beslenme: Stresin azaltılmasında beslenmenin rolü büyüktür. Özellikle dengeli ve sağlıklı beslenme, zararlı alışkanlıklardan kaçınma, öğün atlamama, uyarıcı özellik taşıyan yiyecek ve içeceklerden uzaklaşma beslenmede dikkat edilmesi gereken faktörlerdendir. Beslenme ile stres arasında önemli ilişkiler vardır. Bazı yiyeceklerin alımı ile stresin arttığı bilinmektedir. Bu nedenle beslenme alışkanlıklarına dikkat edilmelidir. Kafein içeren besinler kalp ritmini bozduğu için kaygıya neden olur. Aşırı yağ ve tuz içeren yiyecekler, tansiyonu artırdığından strese sebep olur. Kişinin çok kalorili yiyecekler yemesi şişmanlığa yol açarken bireye psikolojik olarak sıkıntı verir ve kendisine saygısını azaltır.¹Dengeli beslenme sağlıklı yaşamın koşullarından biridir. Vitaminlerin düzenli alınması, meyve ve sebze tüketimi stresle baş etmede kişiyi güçlü kılar. Kafein içeren içeceklerin ölçülü kullanılması gerekir. Çünkü stres organizmanın aşırı uyarılması ile ortaya çıkar. Buna bağlı kişide sinirlilik, gerginlik görülebilir. Bunun için kafein içeren içeceklerin azaltılması, aşırı yağlı ve tuzlu yiyeceklere dikkat edilmesi ve çok kalorili yiyeceklerin sınırlandırılması ile beden sağlığı korunabilir.

vi. Sosyal, kültürel sportif etkinliklere katılma: Bireyin iş yaşamındaki zamanını bir takım faaliyetlerde bulunarak geçirmesi stresini azaltabilir. Boş zamanlarında sevdiği kurslara katılmak, arkadaşlarıyla vakit geçirmek, yeni hobiler edinmek kişiyi günlük yaşamın sıkıcılığından kurtulmasını sağlar.² Sinema, tiyatro gibi etkinliklere katılmak ve izlemek, bireyleri daha rahat ve psikolojik yönden sağlıklı kılar. Her bireyin kişilik özellikleri farklı olduğu için hobileri de farklıdır. Kimi insan sinemaya gitmekten, kitap okumaktan hoşlanırken kimisi de bahçeyle uğraşmaktan, çiçek yetiştirmekten hoşlanır. Bahçe ve ağaç işleri, balık tutmak, avcılık, ev hayvanları beslemek, kitap okumak, müzik dinlemek, gibi hobiler stresin azaltılmasında önemli rol oynar.³Kişi kendine hobiler edinerek yapmaktan hoşlandığı şeyleri yapar ve stresle başa çıkabilir. Örneğin; iş çıkışı bir yerde yemek yiyip sinema ya da tiyatroya giden sağlık personeli sonrasında evine geldiğinde dinlenmiş, psikolojik olarak

¹ İ. Pehlivan, İş Yaşamında Stres, Ankara, 2002, s.57

² M. Ateş,"Stres", <http://www.merih.net/m2/lid/wmetate28.htm> (27.08.2012)

³ Ş. Bezci, Taekwondo Antrenörlerinin Stresle Başa Çıkma ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, G.Ü., Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi(YDT), Ankara, 2010, s.25

rahatlamış olur. Bu tür hobiler boş zamanların kaliteli bir şekilde değerlendirilmesini ve insanların değişik bir şeylerle uğraşıp zevk almalarını sağlar. Bireyler böylece yaşamlarındaki sıkıntı ve sorunlardan uzaklaşmakta kendilerini daha mutlu hissetmektedirler.

vii. Masaj: Masaj kan dolaşımının düzenlenmesi, kasların gevşemesi, bedende ortaya çıkan ağrıların giderilmesi, rahatlama, kişinin kendisini zinde hissetmesini sağlar. Masaj yaptıran bireyin vücudu dinlenir ve dinç bir hale gelir. Düzenli olarak masaj yaptıran bir kişi stres anında kasları gerginleşince bunun farkına varır ve kaslarını kendi kendine gevşeterek rahatlar.¹ Masaj stresin azaltılmasında yarar sağlar. Masaj, vücutta gevşemeyi sağlayarak stresten kaynaklanan kaygının azalmasında etkindir. Kişi düzenli aralıklarla masaj yaptırdığında vücudu rahatladığı için kendini daha enerjik hisseder. Böylece bilinçli yapılan bir masaj, bireyi bulunduğu sıkıntılı durumdan uzaklaştırarak, sağlıklı bir dinlenme sağlar.

viii. Dua ve ibadet: Stresle baş etmede kullanılan bir diğer etmede dua ve ibadettir. Dua kişinin rahatlmasına, zihnindeki sorunu gidermesine, gerilimini azaltmasına yardımcıdır. Birey dua ederken var olan stres faktöründen uzaklaşır, kendini daha sakin hisseder. “Her ne kadar birbirinden farklı şekilleri olmakla birlikte, bütün dinlerde var olan ve dini inancın somut bir tezahürü olan ibadetlerin de insanın ruh sağlığı üzerinde olumlu etkileri vardır.”² Dua veya ibadet etmek sakin ve sessiz bir ortam gerektirdiğinden birey dua sırasında stresli durumdan uzaklaşır. Kişi dua ederek kendini daha huzurlu ve olumsuz duygulardan arındırmış hissedebilir.

ix. Uyku: Uyku uyumak, günlük yaşam temposunda dinlenmek ve enerji toplamak için en çok ihtiyaç duyduğumuz aktivitelerden biridir. Stresli zamanlar, iyi ve deliksiz bir uykuya en çok ihtiyaç duyulan dönemlerdir. Stresin uyku bozuklukları, uyuyamama gibi sorunlara neden olduğu bilinen bir gerçektir. Bunun için özellikle akşam saatlerinde stresli ortamlarda bulunmamak, yapmaktan zevk alınan işlerle uğraşmak, vücudu rahatlatmak gerekir.³ Kaliteli bir uyku uyuyan insan güne güzel başlar. Gün içinde ortaya çıkan zorluklarla daha kolay mücadele eder. Uyku ile hem kişinin bedeni hem de zihni dinlenir. Eğer kişinin kaliteli bir uykusu

¹ Bezci, s.25

² M. Cengil, “Depresyonu Önlemede Dini İnancın Koruyucu Rolü”, Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi, C.3, S.2, Samsun, 2003, s.146

³ B. Budak, “Stres ve Stres Yönetimi”, www.psikologankara.net/stres-ve-stres-yonetimi.html. (27.08.2012)

yoksa gün içinde gergin ve sinirli olur. Zorluklar karşısında da hemen olumsuz davranışlar sergiler.

x. Mizah, komiklik ve gülmek: Mizah stres yaşanan durumların bir tehdit yerine daha olumlu algılanmasını sağlayarak olumsuz duygu yükünü hafifletir ve stres düzeyini azaltır.¹Mizah kişinin kendisini mutlu hissetmesini sağlar. Gülmeyi başaran kişi stresini kontrol altına almayı başarır.

İnsan çevresi ve işiyle bir bütündür. Çalışma hayatında karşılaşılan zorluklar, sıkıntılar, sosyal hayatında oluşan gerilimler kişinin strese girmesine neden olur. Bireyin yapısal özellikleri de strese etkendir. Kişi sorunlarla mücadele edebilmek için bazı yöntemler kullanır. Örneğin; kişinin güne spor ya da yürüyüşle başlaması, gün içinde oluşabilecek problemlerle baş etmesini sağlar. Stres anında derin nefes almak, kasılan kasları gevşetmek gibi egzersizler bireyi içinde bulunduğu olumsuz durumdan uzaklaştırır. Sosyal hayatta da aktif olup çeşitli etkinliklere katılma günün yorgunluğunu gidermede yardımcıdır. Beslenmenin düzenli olması, yeterli uykunun alınması kişinin güne enerjik, mutlu başlamasını sağlar. Bireyin kendine zaman ayırması da stresle başa çıkmada başka bir yöntemdir. Bireyin mutlu olduğu işleri yapması, kolay iletişim kurabildiği bir sosyal çevresinin olması stresle mücadelede önem taşır. Stresle baş etmede kullanılacak bu yöntemlerle kişi daha rahat, daha huzurlu, hayata daha pozitif bakan, kendini önemseyen ve kendine vakit ayıran, fizyolojik, psikolojik ve zihinsel sağlığı yerinde bir birey olarak yaşamını sürdürür. Böylece stres etkenlerini kendi yöntemleriyle azaltmış olur.

¹ F. Öz,- D. Hiçdurmaz, “ Stresle Baş Etmede Önemli Bir Yol: Mizahın Kullanımı”, Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi, C.13, S.1, Erzurum, 2010, s.84

Şekil 3. Değiştir- Kabul Et- Boş Ver- Yaşam Tarzını Yönet (DKBY) Modeli

D DEĞİŞTİR	<ul style="list-style-type: none">- Stres kaynağıyla yüzleş - Yardım iste- Zamanını iyi kullan “hayır” demeyi öğren- Arada mola ver- Stres kaynağını önceden tahmin et
K KABUL ET	<ul style="list-style-type: none">- Düşünce tarzını değiştir- Kaygılanma, Öfkene hakim ol- Durumu daha da kötüleştirme
B BOŞVER	<ul style="list-style-type: none">- Vazgeçmeyi öğren İşleri üst üste ekleme- Neden boş vermen gerektiğini bil. Denge kur- A tipi davranış(kaçın) B tipi davranış (edin)
YAŞAM TARZINI YÖNET	<ul style="list-style-type: none">- Negatif mücadeleden kaçın- Pozitif yaşam tarzı edin- Diyet yap. Egzersiz yap- Rahatla. Destek ol

Kaynak: J. B. Braham, Stres Yönetimi, (Çev.V.G. Diker), İstanbul, 1998, s.57

Şekilde de görüldüğü gibi bir başka bireysel yöntemde “**DKBY**” modelidir. Modeldeki her adım hayatı kontrol altına alıp, yaşanan stresin zararlarını yararlı duruma getirilmesi konusunda çeşitli yöntemlerden oluşur.¹Birey bu yöntemleri hayatına geçirebilir ve uygulayabilirse stresin zararlarından büyük ölçüde kurtulabilir.

¹J. B. Braham, Stres Yönetimi, (Çev.V.G. Diker), İstanbul, 1998, s.57

İlk adım, “ **Değiştir** “ adımıdır. Bu adımda strese neden olan etkenle yüzleşme, yardım isteme, stres yaratan duruma karşı hayır demesini öğrenmeyi içerir. Eğer mümkün ise kişiyi strese sokan ortam ve koşulların değiştirilmesi stres etkeninden uzaklaşmasını sağlar.

İkinci adım, “ **Kabul Et** “ yaklaşımıdır. Değiştirilmesi mümkün olmayan koşulları kabul etmeyi içerir. Strese neden olabilecek olumsuz düşünce tarzını değiştirme, öfkeyi kontrol altına almayı kapsar. Öfke kontrol altına alınmadığında içinde bulunulan durum daha da kötüleşebilir.

Üçüncü adım, “ **Boş Ver** “ dir. Gerçek dışı beklentilerden, hayallerden kurtulmak için başvurulan yöntemdir. Bunda bireyin kişilik yapısı da önemlidir. A tipi kişiliğin getirdiği davranışlardan kaçınmak, B tipi davranışlar edinmek stresi önlemede etkili olabilir.

Dördüncü adım, “ **Yaşam Tarzını Yönet** “dir. Bireyin negatif düşünmesini önlemek, olumlu bir yaşam tarzı edinmesini sağlamaya yöneliktir. Çeşitli egzersiz ve gevşeme yöntemleri kullanılarak, stresi ortadan kaldırmayı hedefler.

2.5.2. Örgütsel Yöntemler

Bireyin iş ortamındaki stresini azaltmak için örgütsel olarak da bir takım önlemler almak stratejiler geliştirmek gerekmektedir. Çalışma hayatında stresin olumsuz etkenleriyle başa çıkabilmek için örgütsel düzeyde önlemlerin alınması gerekmektedir. Örgütsel stresle mücadele edebilmek için kullanılacak genel stratejilerin bazılarını açıklamak mümkündür.

i. Destekleyici bir Örgüt Havası Yaratmak: Çalışma ortamında destekçi bir örgüt havası yaratmak için demokratik uygulamalar yapılmalı çalışanlar arasında açık iletişim olmalıdır. Örgütte; bürokratik, katı ve kişisel olmayan bir yapı vardır. Daha az merkeziyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime açık bir yapı destekleyici bir örgüt havası yaratarak iş stresini azaltır.¹Bu sayede örgüt içinde birbirine yardımcı, destek olan ve üst yönetimle iyi ilişkiler kuran çalışanlar iş ortamındaki stres kaynaklarının azaltılmasını da etkili olabilirler.

¹İ. Çakır, Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması, Çukurova Üniversitesi, SBE, YYLT, Adana, 2006, s.58

ii. İşin Zenginleştirilmesi: Örgütte çalışan kişilere yeni fırsatlar sunularak iş veriminin artması sağlanabilir. İş zenginleştirme işte alınan sorumluluk ve becerilerle iş ortamında yükselme şansı sağlar. Bunun için bilgi ve tecrübelerin geliştirilmesi önemlidir. Yapılacak işin gerek yapısal boyutu gerekse çalışanların bireysel özellikleri dikkate alındığında alternatif sonuçlandırma yollarının tespiti ve uygulanması iş kaynaklı stresin azalmasına yardımcı olacaktır.¹ Dolayısıyla çalışanlar işle ilgili bireysel özellikleri ile uyumlu çözüm yolları seçebilecek ve uygulayabileceklerdir.

iii. Örgütsel Roller Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması: Bireyler çalışma ortamında rollerinin verdiği sorumlulukları yerine getirirken iş tanımlarındaki eksikliklerden dolayı problemlerle karşılaşmaktadır. Rol çatışması ve işin belirsiz durumu bireyde strese yol açar. Yöneticiler strese neden olan bu etmenleri çözüme kavuşturarak bundan kaynaklı stresi azaltabilirler. Bireyin iş veriminin düşük olması rollerinin açık olmamasından kaynaklanabilir.² Çalışma ortamında birey öncelikle ne iş yapacağını, işin getirdiği sorumluluklarını ve işten beklentilerini bilmelidir. Yöneticiler rol sorunlarını önlemek için çalışanlara açık ve net olarak görev tanımlarını bildirmelidirler. Bunun yanında rol tanımları belirlenirken çalışanların bu konudaki düşünceleri de dikkate alınmalıdır.

iv. Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık: Çalışanların gelecekle ilgili örgütte belirsizlik yaşamaları bireyde sorun yaratır. Çalışanların iş ortamında yükselmeleri, terfi etmeleri yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük işletmelerde kişinin gelecekte yükselmesini bilmemesi strese yol açar. Ancak mesleki planlama tekniği kullanılırsa stres kaynağı azaltılabilir.³ Mesleki gelişim yollarının planlanması çalışma ortamındaki düzeni sağlamada önemli bir rol oynar. Çalışanın iş ortamındaki performansı, yükselmesi iş veriminin artmasına neden olurken, çalışma ortamındaki belirsizlik bireyde strese neden olur.

¹ Çakır, s.58

²Ö. Yılmaz, Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, YYLT, Isparta, 2006, s.62

³ Y. Özen, "Stres ve Stres Yönetimi", <http://www.erzincan.edu.tr/userfiles/file/personel/GYE/STRES.doc> (14.09.2013)

3. ÖRGÜTSEL STRES

3.1. Örgütsel Stresin Tanımı

Bireylerin amaçlarını gerçekleştirmesi için işbirliği içinde olması gerekmektedir. İnsanlar bireysel amaçlarını gerçekleştirmek ve hedeflerine ulaşabilmek amacıyla, çabalarını birleştirmek zorunda kalmışlardır. Bu işbirliği sürecinde insanlar, tek başlarına yapabileceklerinden daha fazlasını yapabileceklerini fark etmişlerdir.¹ Örgütler; tutumlar, davranışlar ve duygulardan oluşan bireylerin meydana getirdiği bir sistemdir ve bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbirleri ile ilişkilerde buldukları bir sosyalliğe sahiptirler. Örgütlerle bu denli iç içe yaşayan insanların, örgüte bir yarar sağlaması ve dolayısıyla kendisinin de bir yararı olması; örgüt-insan ilişkilerini daha da önemli kılmaktadır. Çalışanların işle bağlantılı olarak yaşadıkları tedirginlikler, endişe ve kaygılar iş stresini ifade eder. İş stresi, “bireylerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan farklı bir durum olarak da tanımlanmaktadır. Örgüt stresini “organizasyon üyelerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapsmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisi” olarak tanımlamak mümkündür.”² Örgütsel stres, iş ortamında oluşan ve çalışanların motivasyonunu azaltıp işe uyumlarını zorlaştıran bir durumdur.

Bir başka tanımda da örgütsel stres, iş ortamındaki bir olguyu stres kaynaklarını ve gerginlik durumunu oluşturmaktadır. Örgütsel stres kişilerin örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olmaları durumunda bireysel enerjinin harekete geçmesi, işin özelliklerinin kişi üzerinde potansiyel zararlı etkileri olarak tanımlanabilir. İş yaşamında stres genellikle olumsuz anlamda değerlendirilmektedir. Bununla birlikte örgütsel stresin negatif etkilerinin yanı sıra pozitif etkilerinin de olabileceği düşünülebilir. Yani belli düzeyde stres bireylere enerji vererek olumlu sonuçlar yaratabilir. Birey tarafından yaşanan olumlu stres işinde amaçlarına ulaşmasında motivasyonunu artırarak işinde daha başarılı olmasını sağlar.³ Günümüzde bireylerde fizyolojik olarak rahatsızlıklara yol açan psikolojik gerginliklere neden olan stres modern yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Kişilerin

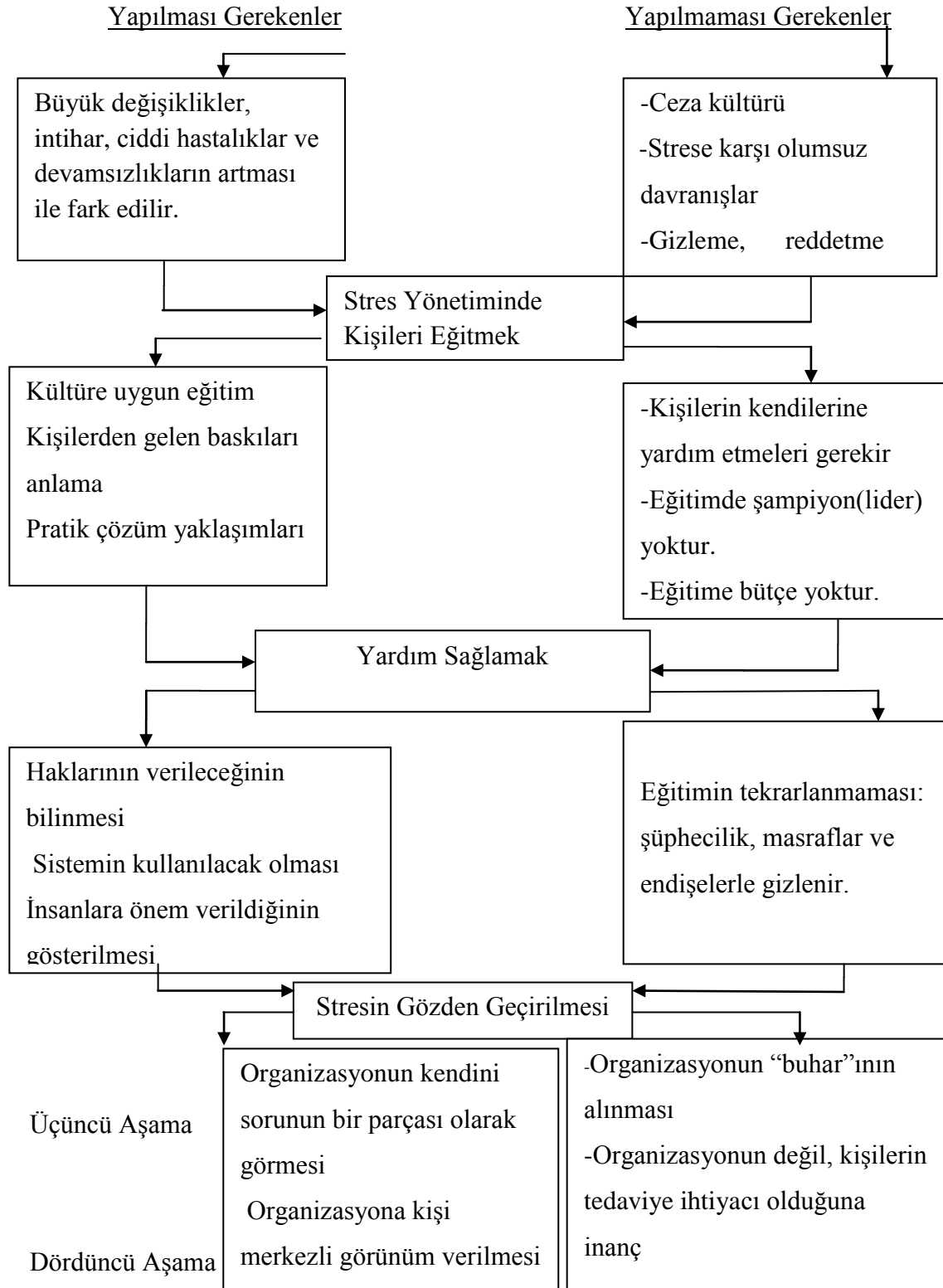
¹G. Ergun, Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2008, s.6

²Ergun, s.7

³S. Gök, “Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres”, Marmara Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.27, S.2, İstanbul, 2009, s.431

zamanlarının büyük bir kısmını işte geçirmesi nedeniyle örgütsel stres hayatımızda önemli bir yer tutmaktadır.

Şekil 4. Örgütsel Stres Yönetim Çerçevesi



Kaynak: İ. Barutçugil, Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, İstanbul, 2002, s.169

3.2. Örgütsel Stresin Özellikleri

Örgütsel stres bir takım özelliklerden oluşur. Bu özellikler şunlardır:

- i. “Örgütsel stres bireyin çalışma ortamında endişe kaygı gibi duyguları yaşamasına neden olur.
- ii. Bireyin çevresiyle ilişkilerini olumsuz etkiler.
- iii. İş ortamında kişide fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalar görülür.
- iv. İş ortamındaki performansı azalır. Dolayısıyla iş verimi azalır.
- v. Birey işe gelmeme ve işten ayrılma gibi olumsuz durumlar yaşar.
- vi. Çalışma ortamının değer ve normlarına uyum sağlamakta sorunlar yaşar.
- vii. Kişi sorumluluklarını yerine getiremediği için stres yaşar.”¹Örgütsel stres yaşayan birey iş ortamında endişeli ve gergin olur. Arkadaş çevresiyle iletişimi bozulur, ekip olarak dağılmalar görülür. İşe konsantre olamadığı ve çalışmaktan zevk alamadığı için performansı düşer. Zamanla işe gitmeme gibi durumlar yaşar. İşyerinde uyması gereken kurallara uymakta zorluk çeker. Buna göre kişi fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak dengesizlikler yaşayıp, hem kendisiyle hem de çevresiyle olumsuz durumlar içerisinde bulunur.

3.3. Örgütsel Stresin Etkileri

Çalışma yaşamı bireyin hayatında önemli yer tutar. İş stresi yaşayan bireyin hem özel hayatı hem de iş hayatı bu durumdan etkilenebilir. Örgütsel stres, birey ve örgüt üzerinde çok farklı etkilerde bulunmaktadır.²Bireysel etkiler; fiziksel olarak bazı belirtiler görülür. Bu belirtiler, genelde üzücü bir olay sonrasında ortaya çıkabildikleri gibi uzun dönemde yaşanan strese bağlı olarak da ortaya çıkabilir. Stres bunun dışında fiziksel olarak, kan basıncında ve kalp atışında artışa neden olmakta; mide ve ince bağırsakta ülser oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Öte yandan bağışıklık sistemini zayıflatarak kansere neden olmaktadır. Stresin fiziksel etkileri dışında birey üzerinde psikolojik etkileri de söz konusudur. Bireylerde kızgınlık, sinirlilik, depresyon, gerilim ve sıkıntı gibi psikolojik sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Özellikle iş yaşamında konsantrasyon bozukluğuna yol açan stres,

¹Ş. Aydın, “Örgütsel Stres Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi, C.6, S.3, İzmir, 2004, s.58

²N.C. Aşkun, Örgütsel Stres ile Kariyer Planlaması Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, YYLT, Kütahya, 2006, s.123

kesinlikle kontrol altına alınmalıdır. Sakarlık, isteksizlik, ani duygusal patlamalar, öfke nöbetleri yine stresin psikolojik etkilerinden sadece birkaçıdır. Örgütsel stres bireyde davranışsal olarak; sigara, uyuşturucu ve alkol kullanımını artırabilir.¹ Örgütsel stresin örgütsel etkilerini incelediğimizde performans düşüklüğü, işe devamsızlık, işe geç gelme, yabancılaşma ve dikkatsizlik gibi örgütsel etkiler görülür. “Sayılan etkiler içerisinde en önemlilerinden biri, performans düşüklüğüdür. Performans, bireyin ürettiği iş sonuçları olarak nitelendirilebilir. İş doyumsuzluğu da örgütsel stresin önemli sonuçlarından biridir. Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıtlardan biri, iş doyumunun düşük olmasıdır. Bireyler, iş yaşamında istedikleri işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece; çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi gereksinimlerini de karşılayabilmektedirler. Buna bağlı olarak istek ve gereksinimleri karşılanamayan çalışanda; doyumsuzluk ve uyumsuzluk görülebilmektedir. Örgütsel stresin örgüt üzerinde yarattığı etkilerden bir diğeri de, işe devamsızlıktır. Devamsızlık; bir çalışanın programlanmış bir işte mazeret göstermeksizin bulunmamasıdır. Devamsızlık da iş doyumsuzluğu gibi örgütsel verimliliği olumsuz yönde etkilemekte ve yüksek maliyetlere yol açmaktadır. Çalışan bireyin işe devamsızlığının pek çok nedeni olabilir; düşük ücret, ağır çalışma koşulları, işin sıkıcılığı, düşük moral, iş doyumsuzluğu ve işe uyumsuzluk bunlardan en önemlileridir.”² Yukarıda sayılan bu nedenlerin doğrudan doğruya stresi arttırıcı faktörler olduğu düşünülürse, performans düşüklüğü, iş doyumsuzluğu ve işe devamsızlığın örgütsel stresle doğrudan bir ilişki içerisinde olduğu söylenebilir. Performans düşüklüğü, çalışanın motivasyonunu arttırıcı önlemler alınmasıyla azalabilir. Bireyin iş doyumunun artması iş ortamındaki beklentileriyle ilgilidir. Devamsızlığın ortadan kaldırılabilmesi için, stres yaratan örgütsel etkenlerin belirlenerek bunların düzeltilmesi gereklidir. Bu etkenler ortadan kaldırıldığında çalışanın iş verimi artar, performansı yükselir, işe yabancılaşma ve işe geç gelme gibi belirtilerde ortadan kalkmış olur.

¹ Aşkun, s.124

² Aşkun, s.126

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE SAĞLIK ÇALIŞANLARI

1. Sağlık Çalışanları ve Stres

Stres çalışan bireyin verimlilik, performans, iş motivasyonu ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Sağlık mesleği de stres yoğunluğu yüksek olan meslek grupları arasındadır. Hemşireler ve diğer sağlık çalışanları ile yapılan birçok çalışmada iş stresi nedeni olarak iletişim sorunları, iş yükü, personel yetersizliği, çalışma koşullarının yetersizliği, yoğun bakım hastası ile çalışma gibi ortak nedenlerin ifade edildiği görülmüştür. Çalışma ortamındaki stres kaynağı bireyde migren, koroner arter hastalıkları, kaslarda gerginlik, uyku sorunları, yorgunluk gibi fiziksel sağlık sorunlarına; anksiyete, depresyon gibi psikolojik sorunlara; iş doyumsuzluğu, iş veriminde azalma, işe devamsızlık, tükenme sendromu, işi bırakma, sigara, alkol, ilaç alışkanlığı, aile içi ilişkilerde bozulma, kişiler arası iletişim sorunları gibi mesleki ve sosyal sorunlara neden olduğu görülmüştür. Sağlık personelleriyle ilgili yapılan çalışmalarda yetersiz ücret, alınan eğitim ile yapılan işin uyumsuzluğu, mezuniyet sonrası eğitim yetersizliği, meslekte ilerleme olasılığının düşük olması, olumsuz çalışma koşulları gibi pek çok etkenin çalışanların iş doyumlarını etkilediği belirtilmektedir. Başka insanların sağlığının sorumluluğunu meslek olarak üstlenmiş olan sağlık personelinin sağlığı, özellikle dikkate alınması gereken bir konudur. Çünkü strese bağlı gerginlikler, sıkıntılar, hastalıklar bu insanların işteki performanslarını etkilemekte, ilgilendikleri hastalara zarar verme olasılığını artırabilmektedir. Diğer yandan da hastanın moralini olumsuz etkileyerek iyileşme sürecini olumsuz etkileyebilmektedir.¹

Sağlık sektörü insan odaklı çalışan bir hizmet sektörü olduğu için sağlık çalışanlarıyla hastalar birbirleriyle etkileşim içindedirler. Personelde görülen en küçük bir olumsuz durum ister istemez hastaya da yansır. Öncelikle sağlık kurumlarının en önemli sorunlarından biri olan personel yetersizliği, yoğun iş yükü gibi durumların düzeltilerek çalışanların fiziksel ve ruhsal olarak rahatlatılması gerekir. İş ortamında mutlu, huzurlu ve ekip arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içinde olan çalışan karşısındaki hastanın da iyileşme sürecini hızlandırır. Bunun için sağlık

¹N.H. Şahin - A.D. Batıgün ,” Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu Ve Stres”, Türk Psikoloji Dergisi, S.12, s.57-71’den aktaran; D. Nur,”Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres İlişkisi”, Klinik Psikiyatri Dergisi, C.14, S.4, Ankara, 2011, s.231

personelinin stresi ve stres kaynakları belirlenmeli, şartları iyileştirilmeli, eğitim eksikliği hizmet içi eğitimlerle desteklenmeli, personelin sosyal etkinliklerle motivasyonu artırılmalıdır. Bu nedenle sağlık alanında yapılacak bu gibi çalışmalar, bireyin stres ve mesleki doyuma olumlu ya da olumsuz katkısı olan etkenleri ortaya koyarak, meslek içi eğitimin kalitesinin artırılması, iletişim, stresle başa çıkma ve yönetim becerileri açısından kendini tanıma ve geliştirmeye yönelik rehberlik ve danışmanlık programlarının oluşturulması, çalışma şartları ve koşulları ile ilgili düzenlemelere gitmek için önemlidir.¹ Stresi azalmış sağlık personelinin ağır şartlar altında çalışmasına rağmen hem iş verimi yükselir, hem de çevresiyle hastalarıyla iyi ilişkiler içinde bulunduğundan motivasyonu artar.

2. Örgütsel Stresin Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri

Sağlık çalışanlarında örgütsel stresin etkisi konusunda bir takım araştırmalar yapılmış ve bu konuyla ilgili yapılan çalışmalarda iş hayatında oluşan stres faktörleri çalışanların beden ve ruh sağlığı ile iş motivasyonunu olumsuz yönde etkiler. İş yerindeki uzun süreli ve sık olarak tekrarlayan stresli durumlar çalışanlarda fiziksel, ruhsal ve sosyal sorunlara neden olmaktadır.² Yapılan araştırmalarda çalışma ortamındaki stres etmenlerinin çalışanı olumsuz etkilediği, motivasyonunu azalttığı, hem bedenen hem de ruhen yıpratıldığı görülmektedir. İş ortamının stresli olması sağlık çalışanında bir takım hastalıklara yol açabilir. Bunun yanında işiyle ilgili performans düşüklüğü, kendine güveninde azalma, işine konsantre olamama, arkadaşlarıyla ve çevresiyle ilişkilerinde bozulmalar görülebilir. Bundan dolayı örgütsel stres sağlık çalışanlarını fizyolojik ve psikolojik etkilediği gibi mesleki ve sosyal yönden de olumsuz etkilemekte, iş ortamında verimini azaltmakta, özel hayatında ve çevresiyle ilişkilerinde sorun oluşturmaktadır.

Bir başka çalışmada Uluslar arası Çalışma Örgütü tarafından yapılmıştır. Buna göre; “Uluslar arası Çalışma Örgütü (ILO) 1950’ li yıllarda her çalışanın sağlık hizmeti alması gerektiği, sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmasının bir insanlık hakkı olduğunu ve bu hakkın yaşama hakkı sınırları içinde bulunduğunu ve her

¹Nur, s.232

² N. Özcanarlan, Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi, SBE, YYLT, Adana, 2009, s. 17

ülkenin buna uyması gerektiğini belirtmiştir.”¹ İş ortamından kaynaklanan problemler sağlık personelinin olumsuz etkilemekte ve stresini artırmaktadır. Bu nedenle sağlık personelinin sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışması için; aşırı iş yükü azaltılmalı, yeterli personel sağlanmalı, bürokrasi işleri en aza indirilmeli, ekonomik şartları iyileştirilmelidir.

3. Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Baş Edebilme Yolları

Sağlık sektörü doğası gereği strese yol açabilecek birçok özelliği içinde barındıran bir sektördür. Bu konuda stresle mücadele etmek için öncelikle stres kaynakları belirlenmelidir. Sağlık çalışanları çalışma ortamları gereği ve sürekli hastalarla etkileşim içinde olmalarından dolayı stres düzeyleri fazladır. İş hayatında stresi tamamen yok etmek mümkün olmadığından, en azından azaltılmasına yönelik önlemler alınmalıdır. Sağlık çalışanları bir takım önlemlerle stresle baş edebilir. Çalışanlarda yapılması gereken stresle baş etme yöntemleri şunlardır:

- “Her çalışanın olduğu kadar, sağlık çalışanın da sağlıklı ve güvenli bir hastane ortamında çalışması haktır. Bu nedenle hastanelerde ilgili birimler kurulmalıdır.
- Hasta sevk usullerinin yeterli düzenlenmesi gerekmektedir.
- Hastane güvenlik önlemlerinin artırılması ve görevlilerin sürekli eğitimi sağlanmalıdır.
- Acil birimlerde acil önceliği (Trijaj) uygulamaları, hizmet aksamalarını ve yoğunluğu azaltacaktır.
- Sağlık personelinin hizmet içi eğitimlerle sürekli yenilenmesi
- Bazı hastanelerimizde sağlık çalışanlarına uygulanan bağışıklama çalışmalarının yaygınlaştırılması
- Yeterli sayıda personel alımının sağlanması
- Çalışma ortamında nem, aydınlanma, koku, ses gibi strese neden olabilecek çevresel etkenlerin ortadan kaldırılması

¹ G. Fişek- B. Piyal, İşçi Sağlığı Kılavuzu, Türk Tabipler Birliği Yayını, Ankara, 1988’ den aktaran; Ö. Özkan-O.N. Emiroğlu, ”Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği”, Cumhuriyet Üniversitesi (C.Ü), Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, C.10, S.3, Sivas, 2006, s.45

- Üst yöneticilerin desteği ile sağlık personelinin stresi büyük oranda azalabilir.”¹ Sağlık personelinin çalışma koşulları iyileştirilerek, iş yoğunluğu fazla olan servisler personelle desteklenerek, sağlık personeli hizmet içi eğitimlerle yenilenerek, çalışma ortamındaki çevresel faktörler düzenlenerek çalışanlarda var olan stres faktörleri azaltılabilir.

3.1. Yöneticilerin Yükümlülüğü Kapsamındaki İşlemler

Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada yöneticilerin önemi büyüktür. Profesyonel yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez uzun dönemli yararları için önemli bir yeri olduğunu bilirler. Başarılı yöneticiler, belli orandaki stresin verim için gerekli olduğuna inanırlar. Örgütlerde yöneticilere, bireylerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir.² Bu görevler şunlardır:

- i. Örgütte, çalışanlar için huzurlu bir çalışma ortamı sağlanarak iş doyumunu yükseltilmelidir.
- ii. Rol çatışmasını en aza indirebilmek için çalışanların beklentileri doğrultusunda olanak sağlanmalıdır.
- iii. İş yükü azlığı veya fazlalığı çalışanlar arasında dengelenerek çalışma süreci yönetilmelidir.
- iv. Örgüt dışında değişen koşullardan geri kalmamak için yenileme fırsatları oluşturulmalı, ancak bu değişimler çalışanlar arasında stres yaratacak şekilde yaygın ve hızlı olmamalıdır.
- v. Çalışanlar sürekli desteklenerek teşvik edilmeli, grup çalışmaları desteklenmeli ve gruba bağlılık sağlanmalıdır.
- vi. Stres içindeki bireyler için stres yönetimi faaliyetleri desteklenmelidir. Çalışma ortamında huzurlu ve güvenli bir ortam sağlamak, çalışanların aşırı iş yükü dengesizliğini gidermek, çalışanların kendilerini yenilemesine fırsat vermek, her konuda çalışanı desteklemek, çalışanın fikirlerini almak yöneticilere düşen görevlerdendir.

¹Özkan-Emiroğlu, s.45’den aktaran; Ş.R. Koç, Sağlık Çalışanlarında İş Stresi Acil Servis Örneği, Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.36

²M. Ateş, ”Stres”, <http://www.merih.net/m2/lid/wmetate28.htm>, (27.08.2012)

Bunun yanında yöneticiler, personellerinin örgüt dışı stres faktörlerinin de örgütsel strese neden olacağını düşünüp gerekli tedbirleri almalıdırlar. Birey, sosyal bir varlık olduğundan ister istemez iş dışındaki yani ister aile ile ilgili olsun, isterse genel çevre şartlarıyla ilgili olsun stres verici durumları iş ortamlarına taşıyabilirler.¹ Birey çalışma hayatı ve özel hayatı ile bir bütündür. Özel hayatında yaşadığı stres iş hayatına, iş hayatındaki stres kaynağı da özel hayatına yansır. Burada önemli olan iş hayatında yaşanan stresin, yöneticilerle birlikte çözüme kavuşturulup var olan stres kaynağının azaltılmasıdır. Bu konuda yöneticiler çalışan personellerine her durumda destek olmalı, iletişime ve çözüme açık olmalı, çalışanlarının yanında olmalıdırlar.

3.2. Bireyin Kendisine Düşen Görevler

Kişi her durumda stres yaşayabilir. Her birey farklı özellikler taşıdığından strese verdiği tepkide farklı olabilir. Stres karşısında her kişinin durumu aynı değildir. Bireyin kendini kontrol edebilmesi, kişisel özellikleri, aile ve sosyal çevresi buna etkindir. Bunun yanında bazı yöntemler kullanılarak kişinin rahatlaması, strese neden olan faktörün azaltılması gerekir.² Bu yöntemlerin bazılarını açıklamak mümkündür.

i. **Düzenli sağlık kontrolü:** Düzenli sağlık kontrolü yaptırmak bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlığı açısından önemlidir. Bu kontroller gerek işyerlerinde gerekse sağlık kurumlarında yapılarak bireyi çıkabilecek sorunlara karşı korur. Bireyin moralini düzeltir.

ii. **Düzenli tatil alışkanlığı:** Bireyin belli zamanlarda, iş ortamından uzaklaşması ve zihnini boşaltması için tatil önemli bir faktördür. Kısa molalar (ya da uzun tatiller) vermek, stresin tepeye yükseldiği zamanlarda vücudumuzun dinlenmesine yardımcı olur.³ Çalışma ortamının yoğunluğundan bunalan birey, yapacağı tatille stresini azaltabilir. Dinlenme ya da bulunduğu ortamdan uzaklaşma çalışanları rahatlatır. Böylece stresli ortamdan uzaklaşan bireyler, zihinsel ve bedensel rahatlama sağlayabilirler.

¹Güçlü, s.105

²M. Özodaşık, "Stresle Başa Çıkma Yolları", <http://notoku.com/stresle-basa-cikma-yollari/#ixzz24km29W00>, (27.08.2012)

³Z. Binici, "Hayatımızdaki İki Önemli Stres Kaynağı", http://www.doktorumonline.net/mid/articles/id/1148/p/3/Hayatimizdaki_Iki_Onemli_Stres_Kaynagi.htm (15.09.2013)

iii. Beslenme ve gıda rejimi: Yapılan araştırmalarda yeterli ve dengeli beslenmenin gerilimi azalttığı görülmüştür. Beslenme sırasında alınan kafeinli içecekler uyarıcı olduğu için, vücut bir süre sonra kaygılı ve sınırlı olur. İşe konsantrasyon azalır. şeker, kafein ve hazır gıdalar yerine; et, süt, sebze ve meyveden oluşan besin gruplarını tüketmek günlük hayatın sorunlarıyla olumlu bir şekilde başa çıkmayı sağlar.¹ Birey beslenme düzeniyle de stresini azaltabilir. Hazır, katkı maddeli ve vcudada zararlı gıdalar yerine daha doğal ve dengeli beslenerek içinde bulunduğu gergin durumdan kurtulabilir.

iv. Fiziki egzersizler: Stresli durumlarda oluşan gerilimin azalmasında rol oynayan baş etme yöntemidir. Egzersiz, spor, antrenman, hepsi birer fizik aktivitedir. Hepsinin ortak özelliği, düzenli, planlı, programlı olmalarıdır. Beden sağlığı üzerine olan iyileştirici etkileri yanında, ruh sağlığı üzerine de iyileştirici etkileri vardır. Düzenli fiziksel aktivitenin, hem bedensel hem de ruhsal olarak sağlıklı, olumlu, iyileştirici etkilere sahip olduğu sonucuna varılmıştır.² Fiziki egzersiz sadece stresli insanın değil sağlıklı insanın da yapması gereken bir aktivitedir. Egzersiz vücudun gevşemesini sağlayarak zihinsel yorgunluğun giderilmesine yardımcı olur. Bireyin gerginliğini azaltır. Dolayısıyla kişi mutlu, huzurlu, rahatlamış olarak hem iş yaşamında başarılı olur hem de özel yaşamında olumlu, pozitif olur. Böylece stresin vcudada verdiği zararlardan da büyük ölçüde kurtulur.

3.3. Örgütsel Stresin nlenmesinde rgt Strateji ve Politikaları

Örgütsel stresle başa çıkma stratejileri, bireylerin çalışma ortamından kaynaklı stres faktörlerini azaltmak için örgüt düzeyindeki strese neden olan etmenlerin en aza indirilmesi için yapılan girişimlerdir. “rgt içinde meydana gelen siyasalar, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili stres etkenlerinin azaltılması veya önlenmesi gerekmektedir. Örneğin, siyasalarla ilgili stres etkenleri konusunda, performans değerlendirme ve ödeme planlarının olabildiğince eşitlenmesini sağlamak bir önlem olabilir. Yapısal alanda, aşırı uzmanlaşma ve biçimsellikten adım adım uzaklaşılabilir. Fiziksel koşullar konusunda, güvenlikle ilgili risklerin ortadan kaldırılması, ışıklandırma, gürültü ve ısı durumunun iyileştirilmesi

¹ F. Aksoy, Psikolojik şiddet’in Sağlık alışanlarına Etkisi, Marmara Üniversitesi, SBE, YDT, İstanbul, 2008, s.18

³A. Çelikkol, ”Toplumsal Anksiyete ve Egzersiz”, <http://www.celikkol.org/toplumsalanksiyeteveegzersiz.htm>, (15.09.2013)

sağlanabilir. Süreç alanında ise, iletişim ve bilgi akışının geliştirilmesi, çatışmalı ve belirsiz amaçların açıklığa kavuşturulması veya çözümlenmesi etkili olabilir.”¹ Çalışanların performansları ve ücret eşitsizliğini gidermek, güvenli ve rahat bir ortamda çalışmalarını sağlamak, personel arasında iletişimi geliştirmek örgütsel stresin önlenmesinde örgüt düzeyinde yapılan düzenlemelerdir.

Örgüt strateji politikalarından biri olan iletişim çalışanlar arasında işbölümü ve uyumu da beraberinde getirir. “Günümüz işletmelerinde insangücü, işletmelerdeki üretim faktörleri arasında üzerinde en çok durulması gereken unsuru oluşturmaktadır. İşletmelerin giderek büyümesi ve teknolojik gelişmelerin işletmelere girmesiyle, işletmelerdeki işbölümü de artmaktadır. İşletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için, işletme içerisindeki bireysel faaliyetlerin düzenli ve uyum içerisinde gerçekleştirilmesi gerekir. Bu koordinasyonun başarısı ise bireyler arasında yoğun bir iletişimi gerektirecektir.”² Örgütsel stres bireyin örgüt içinde yaşadığı, bireyde baskı oluşturan olumsuz durumlardır. Bu durumlar çalışanlarda gerginliğe, örgüt üyeleriyle çatışmaya sebep olur. Örgüt içinde performans yüksekliği önemlidir. Çünkü bireyin ileride yükselmesini, ücretinin artmasını ve toplumdaki yerini belirler. Performans ne kadar yüksek olursa iş verimi o kadar artar. Bu durum bağlı bulunduğu örgüte başarı getirir. Ücret dengesizliği de örgüt üyeleri arasında sıkıntı oluşturan bir faktördür. Aynı işi yapan çalışanlar arasındaki eşitsizlik kişinin beklentilerini karşılamadığı için işinden soğumasına neden olur. Bunun yanında çalışma ortamının çevresel şartlarının iyileştirilmesi, güvenli hale getirilmesi çalışanların işe bağlılıklarını artırır. Örgüt üyeleri arasındaki iletişim de iş verimini artırmada önemli bir etkidir. Çalışanlar arasında uyumlu bir iletişim kurmak etkili ve hızlı koordinasyonda etkidir.

¹İ. Pehlivan, “Stresle Başa Çıkma Bireysel ve Örgütsel Stratejiler”, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/491/5799.pdf> (10.09.2012)

² H. İbicioğlu- N. Çağlar, “İşletmelerde İnsangücü Verimliliğinin Arttırılmasında Örgüt İçin İletişimin Rolü”, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, S.2, Haziran, Kütahya, 1999, s.184

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRES

1. SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ'NİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

1.1. Fiziki Yapısı

İlçemiz Sağlık Teşkilatı 1951 Yılında 3017 sayılı Sağlık Bakanlığı Kuruluş ve Teşkilat Kanununa göre Hükümet Tabipliği olarak kurulmuştur. 1983 yılında 224 sayılı Kanuna göre Sağlık Ocağı olarak faaliyete geçirilmiş 1990 yılında binanın II. katı tamamlanarak 1991 yılında Bakanlık olurları ile aynı yerde Sağlık Merkezinde teşkilatlandırılmıştır. 14.06.2001 yılında Serinhisar Merkez Ertuğrul Ekiz Sağlık Ocağı Tabipliği hizmete girmiştir. Sağlık Merkezi ve Sağlık Ocağı aynı binada hizmet vermekte iken 13.11.2002 tarih ve 24932 sayılı Bakanlık Onayı ile Sağlık Merkezi kapatılmıştır. 25.12.2006 tarihinden itibaren Aile Hekimliğine geçilmiş olup, Merkez Ertuğrul Ekiz Sağlık Ocağı, Aile Sağlığı Merkezi ve Serinhisar Toplum Sağlığı Merkezi olarak hizmet vermeye başlamıştır. Serinhisar TSM' ye bağlı Yatağan Kasabesindeki Sağlık Ocağı da Yatağan ASM olarak adlandırılmıştır. Serinhisar'da 5 Yatağan Kasabesinde 2 adet Aile Hekimliği bölgesi planlanmıştır. Aile Hekimleri Serinhisar Toplum Sağlığı Merkezine bağlı olarak hizmetlerine devam etmektedir. Ayrıca 2007 yılı içerisinde Serinhisar Devlet Hastanesi hizmete açılmış olup hizmetlerine devam etmektedir. İlçemiz Devlet Hastanesi Sağlık Bakanlığının 08.08.2007 tarih ve 7330 sayılı makam onayı ile kurulmuş ve hizmet vermeye başlamıştır. "Sağlık Bakanlığına Bağlı İlçe Devlet Hastanelerinde Entegre Sağlık Hizmeti Sunulmasına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönerge" 28.09.2011 tarih ve 39617 sayılı makam onayı ile yürürlüğe konulmuş olup bu tarihten itibaren entegre ilçe hastanesi olarak hizmet vermeye başlamıştır. Entegre kapsamında Serinhisar Ağız Diş Sağlığı Polikliniği Denizli Ağız Diş Sağlığı Merkezi'ne bağlı olarak kurumumuzda hizmet vermektedir. İlçemizde bulunan 112 Acil Sağlık İstasyonu Denizli 112 Acil Başhekimliği'ne bağlı hizmet vermektedir.

1.2. Sağlık Hizmeti Yapısı

i. Serinhisar Devlet Hastanesi 24 saat hizmet vermekte olup mesai, vardiya, mesai dışı ve nöbet hizmetleri vardır.

ii. Acil Polikliniği

iii. Aile Hekimliği Polikliniği

iv. Diş Polikliniği (Diş Polikliniği hastanemizin Entegre İlçe hastanesi olmasıyla Denizli Ağız ve Diş sağlığı merkezine bağlanmış olup, hastanemizde hizmet vermeye devam etmektedir.)

v. Laboratuvar hizmetleri

vi. Röntgen hizmetleri

Yataklı Genel Servis; 22 yatak kapasite ile fiili 25 yatak, Servisler, Doğum Servisi, Ameliyathaneden oluşmaktadır. Doğum ve Ameliyathane kısımları donanım eksikliği ve Uzman Hekim bulunmaması nedeniyle hizmet verememektedir. Sefalometrik röntgen çekimleri mevcuttur. Yaşlı ve yatalak hastalara evde sağlık hizmeti verilmektedir. Entegre ilçe hastanesi olduğu için Toplum Sağlığı Hizmetleri (Çevre Sağlığı hizmetleri, Aşılar- Bağışıklama hizmetleri, Halk Eğitim ve Hizmet İçi Eğitim hizmetleri) de verilmektedir.

1.3. İnsan Kaynakları

Serinhisar Devlet Hastanesi'nde aktif çalışan 15 doktor, 19 hemşire, 24 ebe, 3 röntgen teknisyeni, 5 laboratuvar teknikeri, 1 teknisyen, 2 yemekhane görevlisi, 6 temizlik personeli, 10 bilgi işlem personeli ve 15 idari memur ile hizmet verilmektedir.

2. SERİNHİSAR DEVLET HASTANESİ'NDEKİ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ

2.1. Örgütsel Stres ve Demografik Özellikler

Tablo 2. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyeti	Sayı	%
Kadın	56	66
Erkek	29	34
Toplam	85	100,0

Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre dağılımına bakıldığında 85 sağlık çalışanın %66'sı kadın %34'ünün erkektir. Sağlık sektörünün içinde hemşire ve ebelerin bulunması sektörün kadın sayısını artırmaktadır. Çalışmamıza katılan Serinhisar Devlet Hastanesi'nde de kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaşı	Sayı	%
35 yaş ve altı	48	55
35 yaş üstü	37	44
Toplam	85	100,0

Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre dağılımına bakıldığında 85 sağlık çalışanın % 55'i 35 yaş ve altı % 44'ü 35 yaş üstüdür. Göreve yeni başlayan çalışanların olması, şehir merkezine geliş gidişlerde sorun yaşamamaları genç personelin sayısını artırmaktadır. Bunun yanında 35 yaş üstü personelin şehir merkezine daha kolay atanmaları sayıyı azaltmaktadır. Serinhisar Devlet Hastanesi genç çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Medeni durumu	Sayı	%
Bekar	18	21
Evli	67	79
Toplam	85	100,0

Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına bakıldığında %21'i bekar, %79'u evlidir. Evli olmayan bireylerin sorumlulukları daha az olduğundan, kendilerine daha fazla zaman ayırdıklarından dolayı stresten daha az etkilendikleri düşünülmektedir. Oysaki evli olan çalışanların sorumlulukları daha fazla, iş ve aile hayatlarını daha dengeli yaşamak zorundadırlar. Düzenli bir aile hayatı istemeleri evli çalışan sayısını artırmaktadır.

Tablo 5. Sağlık Çalışanlarının Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı

Öğrenimi	Sayı	%	Kümülatif %
Lise	16	18	18
Önlisans	37	44	62
Lisans	27	32	94
Y. Lisans	5	6	100
Toplam	85	100,0	

Sağlık çalışanlarının eğitim durumlarına bakıldığında %44'ünün önlisans, %32'sinin lisans, %19'unun lise ve %6'sında Yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Çalışanların %62'si ön lisans ve lise mezunu iken geriye kalan %38 de lisans ve Y. Lisans mezunu olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanlarının önlisans ve lisans eğitimini tamamlaması özellikle hemşire ve ebelere lisans tamamlama hakkı verilmesi çalışanların eğitim düzeyini yükselttiği düşünülmektedir.

2.2. Örgütsel Stres ve Çalışma Özellikleri

Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Hizmet Süresine Göre Dağılımı

Hizmet süresi	Sayı	%	Kümülatif %
1-5 yıl	18	21	21
6-10 yıl	17	20	41
11-15 yıl	16	19	60
16-20 yıl	21	25	85
20 yıl ve üzeri	13	15	100
Toplam	85	100,0	

Sağlık çalışanlarının hizmet sürelerine göre dağılımına bakıldığında 1-5 yıl çalışmış olanların %21, 6-10 yıl çalışmış olanların %20, 11-15 yıl çalışmış olanların %19, 16-20 yıl çalışmış olanların %25 ve 20 yıl ve üzeri çalışmış olanların %15 olarak dağıldıkları görülmektedir. Çalışmaya katılanların %60'ı 1-15 yıl arası, %40 'ı da 15 yıl üzeri hizmette buldukları tespit edilmiştir. Bu tablo, yaş değişkeni tablosunda büyük çoğunluğun genç personelden oluşması sonucuyla uyumludur. 16-20 yıl arasında hizmet veren çalışanda çalıştığı yerde yerleşik düzene geçmesi, ailesi ve yakın çevresinin yanında hizmet vermek istemesinden dolayı oran yüksektir.

Tablo 7. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Üniteye Göre Dağılımı

Ünite	Sayı	%	Kümülatif %
Acil sağlık hizmetleri	48	57	57
Aile sağlık merkezi	17	20	77
İdari hizmetler	20	23	100
Toplam	85	100	

Sağlık çalışanlarının %57'si acil sağlık hizmetleri ünitesi olmak üzere, %20 aile sağlık merkezi ve %23'ü de idari hizmet ünitelerinde çalışmaktadırlar. Acil hizmetlerinde çalışan personel nöbet ve vardiya usulü çalıştığı için acil hizmetlerini seçmektedir. Acil personelinin çalışma koşulları diğer birimlere göre daha

iyileştirilmiş olduğu düşünülmektedir. Çünkü acil personeli nöbetli çalıştığı için haftada 2 kere işyerine gelip en az 3 kişi nöbet tutarken, gündüzlü çalışan personel her gün gelip mesaisini doldurmaktadır. Acil servis ihtiyacının Serinhisar Devlet Hastanesi' n de yoğun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 8. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Seçme Durumlarına Göre Dağılımları

Seçme Durumu	Sayı	%
İsteyerek	49	58
İsteğim dışı	36	42
Toplam	85	100,0

Sağlık çalışanlarının %58'i mesleğini isteyerek seçtiğini, %42'si de istekleri dışında seçtiklerini belirtmişlerdir. Çalışanların mesleğini isteyerek seçmeleri; insanlara yardımcı olma, iyi iletişim becerisine sahip olma, sağlıkla ilgili konulara ilgili olma gibi nedenlerden dolayı seçtikleri düşünülmektedir. Bunun yanında çalışanın kırsal kesimden gelip, yatılı okulda okuyup kendi ayakları üzerinde durma isteği ve bir an önce mesleğe atılma isteği içerisinde olduğu görülmektedir. Mesleğini isteği dışı seçenlerde de aile, arkadaş çevresi etkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Servisi Seçme Durumuna Göre Dağılımları

Seçme Durumu	Sayı	%
İsteyerek	62	73
İsteğim dışı	23	27
Toplam	85	100

Sağlık çalışanlarının %73'ü çalıştığı servisi isteyerek seçtiğini, %27'si de istekleri dışında seçtiklerini belirtmişlerdir. Bu konuda hastane idaresinin çalışanın fikirleri doğrultusunda çalışacakları servisi belirlediği ve çalışana her zaman destek olduğu bilinmektedir. Personel çalışmak istediği servisi seçerken de aile durumu ve arkadaş çevresini düşünüp bu yönde karar vermiştir.

Tablo 10. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Kendilerine Uygun Bulma Durumuna Göre Dağılımı

Uygun Bulma Durumu	Sayı	%
Uygun	72	85
Uygun değil	13	15
Toplam	85	100

Sağlık çalışanlarının %85'i mesleği kendilerine uygun bulurken, %15'i mesleğin kendilerine uygun olmadığını belirtmişlerdir. Mesleği kendilerine uygun bulma oranının yüksek çıkması sabır, anlayış ve sorumluluk gerektiren mesleği çalışanların bilinçli olarak seçtiğini gösterir. Bundan dolayı sağlık sektörünün insanlara yönelik bir hizmet sektörü olduğu ve çalışanlara manevi bir tatmin sağladığı için uygun bir meslek olduğu düşünülmektedir.

Tablo 11. Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Ortamdan Memnuniyetlerine Göre Dağılımı

Memnuniyet Durumu	Sayı	%	Kümülatif %
Evet	32	38	38
Kısmen	44	52	90
Hayır	9	10	100
Toplam	85	100	

Sağlık çalışanlarının %38'i çalıştığı ortamdan memnun olduklarını belirtirken %52'si kısmen memnun olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın %10 sağlık çalışanı çalıştığı ortamdan memnun olmadığını belirtmiştir. Çalışanın kısmen memnun olmasında bölgenin küçük olması, herhangi bir sosyal faaliyetin olmaması, bunun yanında da şehir merkezine yakın mesafede olması önemli etkenlerden biridir. Çalışanlar her zaman çalışma koşullarının iyileştirilmesinden (maaş, sosyal yaşantı, çalışma şartları) ve daha iyi olabileceğini düşündükleri için kısmen memnun olduğu ifade etmişlerdir.

Tablo 12. Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Saat Dağılımı

Haftalık Çalışma Saati	Sayı	%
40-45 saat	70	82
46-60 saat	15	18
Toplam	85	100

Sağlık çalışanlarının %82'i haftalık 40-45 saat çalışmaktadır. %18'i 46-60 saat dilimlerinde çalıştıkları görülmüştür. %18 'li dilimde çalışanlar nöbet ve vardiyalı çalışanlardan oluşmaktadır. Haftalık 40-45 saat dilimini gündüzlü çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 13. Sağlık Çalışanlarının Çalışma Şekillerine Göre Dağılımı

Çalışma Şekli	Sayı	%
Sürekli gündüz	46	54
Vardiyalı değişim	39	46
Toplam	85	100

Sağlık çalışanlarının %54'ü sürekli gündüz çalışırken ve %46'sı de vardiyalı değişimle çalışmaktadır. Sürekli gündüz çalışan personeller aile sağlığı merkezinde çalışanları, hastanenin idari personelini kapsamaktadır. Vardiyalı değişim de nöbetli çalışan personeli kapsamaktadır.

Tablo 14. Sağlık Çalışanların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı

Gelir Durumu	Sayı	%
Yeterli	30	35
Yetersiz	55	65
Toplam	85	100

Sağlık çalışanlarının % 65'i aylık gelir durumunu yeterli bulurken, %35 çalışan aylık gelirini yetersiz bulmaktadır. Gelir durumunun yetersiz olması çalışanın ilçede çalışıp çocuklarının eğitim durumu nedeniyle ilde ikamet etmesinden, çalışanın sosyal faaliyetlerinden kaynaklandığı görülmektedir. Gelir durumunun

yeterli olması ise çalıştığı yerde ikamet edenleri, herhangi bir ödemenin olmaması, aileden maddi destek alınmasını kapsamaktadır.

Tablo 15. Sağlık Çalışanların Unvanlarına Göre Dağılımları

Ünvanı	Sayı	%	Kümülatif %
Doktor	15	18	18
Ebe	24	28	46
Hemşire	19	22	68
Memur	15	18	86
Tekniker	12	14	100
Total	85	100,0	

Sağlık çalışanlarının %18'i doktor, %28'i ebe, %22'si hemşire, %18'i memur ve %14'ü de teknikerdir. Çalışanların % 68'ini doktor, hemşire ve ebeler oluşturmaktadır. Doktorlardan da 5'i nöbet usulü çalışıp aile hekimi hizmeti vermektedir. Ebe ve hemşirelerin sayısının yüksek olması iş yükünün azalmasında etken olduğunu düşündürmektedir.

Tablo 16. Sağlık Çalışanlarına Sorulan Sorulara Verilen Cevapların Ortalaması

Çalışmaya Katılanlara Sorduğum Soruların Değerlendirmeleri				
BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA,	N	Min	Max	Ort.
Kimsenin bilmesini istemem.	85	0	3	2
İyimser olmaya çalışırım.	85	0	3	1,7
Bir mucize olmasını beklerim	85	0	2	0,6
Olayı/olayları büyütmeyip üzerinde durmamaya çalışırım.	85	0	3	1,8
Başa gelen çekilir diye düşünürüm.	85	0	3	1,1
Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.	85	0	3	2
Kendimi kapana kısılmış gibi hissederim.	85	0	3	1,1
Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparken iyi kararı vermeye çalışırım.	85	0	3	2,2
İçinde bulunduğum kötü durumu, kimsenin bilmesini istemem	85	0	3	1,5
Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.	85	0	3	2,2
Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.	85	0	3	1,4
Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım	85	1	3	2
İş olacağına varır diye düşünürüm.	85	0	3	1,5
Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.	85	0	3	2,1
Problemin çözümü için adak adarım.	85	0	2	0,3
Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum	85	1	3	2,1
Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.	85	0	3	0,9
Olaydan /olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım	85	0	3	1,9
Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım	85	1	3	1,6
Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım	85	1	3	2
Mücadeleden vazgeçerim.	85	0	3	0,7
Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	85	0	3	1
Hakkımı savunabileceğime inanırım	85	0	3	2,1
Olanlar karşısında "kaderim buymuş" derim.	85	0	2	0,8
"Keşke daha güçlü bir insan olsaydım" diye düşünürüm	85	0	3	1,4
Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim	85	1	3	2
"Benim suçum ne" diye düşünürüm.	85	0	3	1,6
"Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm.	85	0	2	0,9
Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.	85	0	3	2,1
Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.	85	0	3	2,4

Stresle başa çıkma tarzlarını anlamak için sorduğumuz soruları incelediğimizde; Bir sıkıntınız olduğunda ile başlayan sorulara verilen 0-3 arası puanlı sorulardan ortalaması en yüksek olan cevap 2,4 ortalama ile bir sıkıntım olduğunda bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır sorusudur. Bu soruları takip eden ortalaması en yüksek olan diğer soru bir sıkıntım olduğunda olayın/olayların değerlendirilmesini yaparken iyi kararı vermeye çalışırım ve bir sıkıntım olduğunda ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurumdur.

Sorulan sorulardan en az ortalamaya sahip soru 0,3 ortalama ile bir sıkıntım olduğunda problemin çözümü için adak adarım, daha sonra bir sıkıntım olduğunda bir mucize olmasını beklerim ve bir sıkıntım olduğunda mücadeleden vazgeçerim sorularıdır.

Tablo 17. Sağlık Çalışanlarının Kullandıkları Stresle Baş Etme Yöntemleri

Stresle Başa Çıkma Alt Boyutları	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Hata
Kendine Güvenli Yaklaşım (KGliY)	85	1,29	3	2,09	0,28
İyimser Yaklaşım (İY)	85	0,6	2,8	1,88	0,47
Kendine Güvensiz Yaklaşım (KGsizY)	85	0,38	2	1,18	0,33
Boyun Eğici Yaklaşım (BEY)	85	0	2,5	0,88	0,48
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (SDAY)	85	0,75	2,75	1,98	0,34

Tablo 17 incelendiğinde sağlık çalışanlarının en sık kullandıkları stresle baş etme yöntemi “Kendine Güvenli yaklaşım” olduğu görülmektedir. Kullanılan diğer yöntemler “Sosyal Destek Arama Yaklaşımı”, “İyimser Yaklaşım”, “Kendine Güvensiz Yaklaşım” ve “Boyun Eğici Yaklaşım” olarak sıralanmaktadır. Sağlık personelinin stresle başa çıkma yöntemi olarak kendine güvenli yaklaşımı seçmesi, problemler karşısında nasıl davranacağını bilme becerisini geliştirdiğini göstermektedir.

2.3. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki İstatistiksel Değerlendirmeler

2.3.1. Yaş Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının orta yaş üzeri ve orta yaş altı durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 18’de görülmektedir.

Tablo 18. Sağlık Çalışanlarının Yaş Durumları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Yaşı	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	35 yaş ve altı	48	2,12	0,22	83	1,09	0,28
	35 yaş üstü	37	2,05	0,34			
İyimser Yaklaşım	35 yaş ve altı	48	1,86	0,50	83	-0,4	0,69
	35 yaş üstü	37	1,90	0,44			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	35 yaş ve altı	48	1,21	0,33	83	0,98	0,33
	35 yaş üstü	37	1,14	0,34			
Boyun Eğici Yaklaşım	35 yaş ve altı	48	0,91	0,41	83	0,70	0,49
	35 yaş üstü	37	0,83	0,56			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	35 yaş ve altı	48	1,96	0,32	83	-0,56	0,58
	35 yaş üstü	37	2,01	0,38			

Tablo 18 İncelendiğinde sağlık çalışanlarının yaş durumları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklara rastlanmamıştır. (KGliY₍₈₃₎= 1.09, p>0.05), (İY₍₈₃₎= -0.4, p>0.05), (KGsizY₍₈₃₎= 0.98, p>0.05), (BEY₍₈₃₎= 0.70, p>0.05), (SDAY₍₈₃₎= -0.56, p>0.05). Alt gruplar incelendiğinde 35 yaş ve altı grubun stresle başa çıkma tarzı olarak en çok kendine güvenli yaklaşımı kullandığı söylenebilir.

2.3.2. Medeni Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemli t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 19’de görülmektedir.

Tablo 19. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Medeni Durumu	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Bekar	18	2,12	0,25	83	0,62	0,54
	Evli	67	2,08	0,28			
İyimser Yaklaşım	Bekar	18	1,97	0,55	83	0,78	0,44
	Evli	67	1,86	0,45			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Bekar	18	1,17	0,25	83	-0,10	0,92
	Evli	67	1,18	0,36			
Boyun Eğici Yaklaşım	Bekar	18	0,83	0,45	83	-0,45	0,66
	Evli	67	0,89	0,49			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Bekar	18	2,00	0,40	83	0,22	0,83
	Evli	67	1,98	0,33			

Tablo 19 incelendiğinde sağlık çalışanlarının medeni durumları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır.(KGliY₍₈₃₎= 0.62, p>0.05), (İY₍₈₃₎= 0.78, p>0.05), (KGsizY₍₈₃₎= -0.10, p>0.05), (BEY₍₈₃₎= -0.45, p>0.05), (SDAY₍₈₃₎= 0.22, p>0.05). Diğer bir ifadeyle çalışmaya katılanların evli veya bekar olmalarının stresle baş etme yöntemleri ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan evli ve bekarların stresle baş etme yöntemi olarak en çok kendine güvenli yaklaşımı kullandıkları görülmüştür.

Medeni duruma göre sağlık çalışanları stresle başa çıkma alt boyutları arasında farkın olmaması, sağlık sektöründe çalışanların evli veya bekar olmalarına bağlı değildir.

2.3.3. Eğitim Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının eğitim düzeyleri ile stresle başa çıkma alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Tek yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki Tablo'da verilmiştir.

Tablo 20. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	sd	df	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Lise	16	2,14	0,24	82	1,01	0,37
	Önlisans	37	2,04	0,28			
	Lisans ve üstü	32	2,11	0,29			
İyimser Yaklaşım	Lise	16	2,09	0,28	82	1,70	0,19
	Önlisans	37	2,06	0,38			
	Lisans ve üstü	32	1,87	0,46			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Lise	16	1,80	0,51	82	1,56	0,32
	Önlisans	37	1,88	0,47			
	Lisans ve üstü	32	1,26	0,27			
Boyun Eğici Yaklaşım	Lise	16	1,20	0,38	82	2,96	0,06
	Önlisans	37	1,11	0,30			
	Lisans ve üstü	32	1,18	0,33			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Lise	16	1,13	0,62	82	2,50	0,09
	Önlisans	37	0,85	0,43			
	Lisans ve üstü	32	0,78	0,42			

Tablo 20’de görüldüğü üzere lise- önlisans, lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip sağlık çalışanlarının stresle baş etme düzeyleri normal ve düşük boyutlardadır. ANOVA analiz sonuçları Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY) [$F_{(2-82)}=1.01, P>0.05$] , İyimser Yaklaşım(İY) [$F_{(2-82)}=1.70, P>0.05$] , Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY) [$F_{(2-82)}=1.56, P>0.05$] , Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) [$F_{(2-82)}=2.96, P>0.05$] ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (SDAY) [$F_{(2-82)}=2.05, P>0.05$] istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farkların olmadığını göstermiştir. Yani sağlık çalışanlarının almış oldukları eğitime göre stresle baş etme yöntemleri arasında herhangi bir farka rastlanmamıştır. Bu sonuca göre sağlık personelinin eğitim durumu ile stresle mücadele arasında bir ilişki yoktur.

2.3.4. Hizmet Süreleri ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının hizmet süreleri ile stresle başa çıkma alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Tek yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki Tablo’da verilmiştir.

Tablo 21. Sağlık Çalışanlarının Hizmet Süreleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Hizmet Süresi	n	\bar{X}	sd	df	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	1-5 yıl	18	2,11	0,23	80	0,92	0,46
	6-10 yıl	17	2,17	0,20			
	11-15 yıl	16	2,07	0,36			
	16-20 yıl	21	2,07	0,27			
	20 yıl ve üzeri	13	1,98	0,32			
İyimser Yaklaşım	1-5 yıl	18	1,98	0,53	80	0,76	0,56
	6-10 yıl	17	1,93	0,53			
	11-15 yıl	16	1,73	0,45			
	16-20 yıl	21	1,91	0,34			
	20 yıl ve üzeri	13	1,82	0,52			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	1-5 yıl	18	1,23	0,23	80	1,23	0,30
	6-10 yıl	17	1,22	0,28			
	11-15 yıl	16	1,02	0,43			
	16-20 yıl	21	1,17	0,33			
	20 yıl ve üzeri	13	1,26	0,38			
Boyun Eğici Yaklaşım	1-5 yıl	18	0,85	0,43	80	0,44	0,78
	6-10 yıl	17	0,94	0,44			
	11-15 yıl	16	0,81	0,42			
	16-20 yıl	21	0,82	0,45			
	20 yıl ve üzeri	13	1,00	0,71			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	1-5 yıl	18	1,89	0,44	80	1,35	0,26
	6-10 yıl	17	1,90	0,35			
	11-15 yıl	16	2,13	0,24			
	16-20 yıl	21	2,00	0,29			
	20 yıl ve üzeri	13	2,02	0,36			

Tablo 21’de görüldüğü üzere sağlık çalışanlarının hizmet sürelerine göre stresle baş etme alt boyutları analiz edilmiştir. ANOVA analiz sonuçları Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY) [$F_{(4-80)}=0.92$, $P>0.05$] , İyimser Yaklaşım(İY) [$F_{(4-$

$_{80}=0.76, P>0.05]$, Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY) [$F_{(4-80)}=1.23, P>0.05]$, Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) [$F_{(4-80)}=0.44, P>0.05]$ ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY) [$F_{(4-80)}=1.35, P>0.05]$ istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farkların olmadığını göstermiştir.

Sağlık çalışanların yapmış oldukları hizmet süreleri ile stresle baş etme yöntemleri arasında herhangi bir anlamlı farka rastlanmamıştır. Sağlık çalışanlarının tecrübelerinin artması ile stresle başa çıkma tarzları yeni işe başlayanlara göre bir farkın olmaması sağlık çalışanlarının işlerini severek ve isteyerek yapmalarına bağlanılabilir.

2.3.5. Mesleği Seçme Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının mesleği seçme durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 22’de görülmektedir.

Tablo 22. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Seçme Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Mesleği Seçme Durumu	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İsteyerek	49	2,06	0,30	83	-1,21	0,23
	İsteğim Dışı	36	2,13	0,25			
İyimser Yaklaşım	İsteyerek	49	1,93	0,43	83	1,04	0,30
	İsteğim Dışı	36	1,82	0,52			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İsteyerek	49	1,17	0,35	83	-0,36	0,72
	İsteğim Dışı	36	1,19	0,31			
Boyun Eğici Yaklaşım	İsteyerek	49	0,90	0,46	83	0,55	0,59
	İsteğim Dışı	36	0,84	0,51			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	İsteyerek	49	1,96	0,36	83	-0,73	0,47
	İsteğim Dışı	36	2,01	0,32			

Tablo 22 incelendiğinde sağlık çalışanlarının mesleği seçme durumları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır ($KGliY_{(83)} = -1.21, p > 0.05$), ($İY_{(83)} = 1.04, p > 0.05$), ($KGsizY_{(83)} = -0.36, p > 0.05$), ($BEY_{(83)} = 0.55, p > 0.05$), ($SDAY_{(83)} = -0.73, p > 0.05$). Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarının mesleği seçme durumları ile stresle baş etme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür.

Sağlık sektörün birebir insan odaklı bir hizmet sektörü olduğu için en başta maddi ve manevi tatmin sağladığından dolayı mesleği isteği dışı seçenlerle seçmeyenler arasında stresle başa çıkma tarzları bakımından farkın olmaması olabilecek sonuçlardan birisidir.

2.3.6. Çalıştığı Servisi Seçme Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının çalıştığı servisi seçme durumlarına göre stresle baş etme alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 23’de görülmektedir.

Tablo 23. Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Servisi Seçme Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Servisi Seçme Durumu	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İsteyerek	62	2,06	0,29	83	-1,79	0,08
	İsteğim Dışı	23	2,16	0,21			
İyimser Yaklaşım	İsteyerek	62	1,91	0,47	83	0,86	0,40
	İsteğim Dışı	23	1,81	0,47			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İsteyerek	62	1,15	0,35	83	-1,29	0,21
	İsteğim Dışı	23	1,25	0,29			
Boyun Eğici Yaklaşım	İsteyerek	62	0,90	0,45	83	0,53	0,60
	İsteğim Dışı	23	0,83	0,57			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	İsteyerek	62	1,96	0,35	83	-1,19	0,24
	İsteğim Dışı	23	2,05	0,34			

Tablo 23 incelendiğinde sağlık çalışanlarının çalıştığı servisi seçme durumları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır ($KGliY_{(83)} = -1.79, p > 0.05$), ($İY_{(83)} = 0.86, p > 0.05$), ($KGsizY_{(83)} = -1.29, p > 0.05$), ($BEY_{(83)} = 0.53, p > 0.05$), ($SDAY_{(83)} = -1.19, p > 0.05$). Sağlık çalışanlarının isteyerek veya istemeyerek serviste çalışmaları ile stresle baş etme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişkisi bulunmamıştır.

Serinhisar Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının büyük bir çoğunluğu servis seçimini isteyerek yapmışlardır. Bununla beraber isteği dışında servise görevlendirilen personel ile aralarında stresle başa çıkma tarzlarında bir fark yoktur. Bu da çalışanların çalıştıkları ortamla değil yaptıkları iş ile stresle başa çıktıkları söylenebilir.

2.3.7. Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının mesleği kendilerine uygun bulma durumları ile stresle baş etme alt boyutları olan Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemli t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 24’de görülmektedir.

Tablo 24. Sağlık Çalışanlarının Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumu	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Uygun	72	2,07	0,28	83	-1,23	0,24
	Uygun değil	13	2,16	0,25			
İyimser Yaklaşım	Uygun	72	1,91	0,46	83	1,04	0,31
	Uygun değil	13	1,74	0,54			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Uygun	72	1,17	0,33	83	-0,47	0,65
	Uygun değil	13	1,22	0,35			
Boyun Eğici Yaklaşım	Uygun	72	0,90	0,47	83	1,02	0,32
	Uygun değil	13	0,74	0,52			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Uygun	72	1,97	0,35	83	-0,86	0,40
	Uygun değil	13	2,06	0,34			

Tablo 24 incelendiğinde sağlık çalışanlarının mesleği kendilerine uygun bulma durumları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır.(KGliY₍₈₃₎= -1.23, p>0.05), (İY₍₈₃₎= 1.04, p>0.05), (KGsizY₍₈₃₎= -0.47, p>0.05), (BEY₍₈₃₎= 1.02, p>0.05), (SDAY₍₈₃₎= -0.86, p>0.05). Sağlık çalışanlarının yapmış oldukları mesleği kendilerine uygun bulup-bulmamaları ile stresle baş etme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Çalışanların büyük bir bölümü mesleği kendine uygun bulurken mesleği kendine uygun bulmayanlar ile aralarında iş ortamındaki yaşanan stresle baş edebilmelerinde bir fark yoktur.

2.3.8. Ortamdan Memnuniyet Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının çalıştıkları ortamdan memnun olma durumları ile stresle baş etme alt boyutları olan Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Tek yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki Tablo'da verilmiştir.

Tablo 25. Sağlık Çalışanlarının Ortamdan Memnuniyet Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Memnuniyet Durumu	n	\bar{X}	sd	df	F	p	Tukey
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evet	32	2,04	0,35	82	1,46	0,25	
	Kısmen	44	2,09	0,23				
	Hayır	9	2,22	0,18				
İyimser Yaklaşım	Evet	32	1,99	0,47	82	2,58	0,08	
	Kısmen	44	1,86	0,45				
	Hayır	9	1,60	0,47				
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evet	32	1,19	0,40	82	0,43	0,65	
	Kısmen	44	1,15	0,27				
	Hayır	9	1,26	0,38				
Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	32	1,04	0,44	82	4,13	0,02*	0,45*
	Kısmen	44	0,81	0,44				
	Hayır	9	0,59	0,61				-0,45*
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evet	32	1,90	0,36	82	2,09	0,13	
	Kısmen	44	2,01	0,31				
	Hayır	9	2,14	0,40				

Tablo 25’de görüldüğü üzere sağlık çalışanlarının memnuniyet durumu ile stresle baş etme yöntemlerinin ANOVA analiz sonuçları boyun eğici yaklaşımın [$F_{(2-82)}=4.13, P<0.05$] istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farkların olduğunu göstermiştir. İstatistiksel olarak farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla post hoc Tukey testi uygulanmıştır. Bu işlemin sonucunda çalışma ortamından memnun olan sağlık çalışanlarının, memnun olmayanlara göre daha fazla boyun eğici yaklaşımı kullandıkları görülmüştür.

Sağlık çalışanının boyun eğici yaklaşımı kullanmasında; çalışılan yerin demografik özellikleri, bölgenin küçük olması, şehir merkezine yakın mesafede olması, personel sayısının birimlere göre yeterli olması önemli etkenlerden biridir.

Bunun dışındaki stresle baş etme alt grupları ile çalışanların memnuniyet durumları arasında farka rastlanmamıştır.

2.3.9. Haftalık Çalışma Süreleri ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma sürelerine göre stresle baş etme alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 26’da görülmektedir.

Tablo 26. Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Süreleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Haftalık Çalışma Saati	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	40-45 saat	70	2,08	0,26	83	-0,25	0,81
	46-60 saat	15	2,10	0,34			
İyimser Yaklaşım	40-45 saat	70	1,90	0,46	83	0,75	0,46
	46-60 saat	15	1,79	0,54			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	40-45 saat	70	1,19	0,34	83	0,69	0,50
	46-60 saat	15	1,13	0,34			
Boyun Eğici Yaklaşım	40-45 saat	70	0,91	0,48	83	1,34	0,19
	46-60 saat	15	0,73	0,45			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	40-45 saat	70	1,99	0,36	83	0,48	0,64
	46-60 saat	15	1,95	0,27			

Tablo 26 incelendiğinde sağlık çalışanlarının haftalık çalışma saatleri ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

2.3.10. Çalışma Şekilleri ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının çalışma şekillerine göre stresle baş etme alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 27’de görülmektedir.

Tablo 27. Sağlık Çalışanlarının Çalışma Şekilleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Çalışma Şekli	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Sürekli gündüz	46	2,12	0,27	83	1,16	0,25
	Vardiyalı değişim	39	2,05	0,28			
İyimser Yaklaşım	Sürekli gündüz	46	1,89	0,47	83	0,24	0,81
	Vardiyalı değişim	39	1,87	0,48			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Sürekli gündüz	46	1,20	0,32	83	0,56	0,58
	Vardiyalı değişim	39	1,16	0,35			
Boyun Eğici Yaklaşım	Sürekli gündüz	46	0,89	0,54	83	0,24	0,81
	Vardiyalı değişim	39	0,86	0,40			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Sürekli gündüz	46	1,99	0,37	83	0,36	0,72
	Vardiyalı değişim	39	1,97	0,32			

Tablo 27 incelendiğinde sağlık çalışanlarının çalışma şekilleri ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır ($KGLiY_{(83)}= 1.16$, $p>0.05$), ($İY_{(83)}= 0.24$, $p>0.05$), ($KGsizY_{(83)}= 0.56$, $p>0.05$), ($BEY_{(83)}= 0.24$, $p>0.05$), ($SDAY_{(83)}= 0.36$, $p>0.05$). Sağlık çalışanlarının çalışma şekilleri, stresle baş etme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür.

Sağlık personeli almış olduğu özverili eğitimden dolayı çalışma şeklini sürekli gündüz veya vardiyalı değişim şeklinde olması çalışanları stresle baş etme açısından olumsuz olarak etkilememektedir.

2.3.11. Aylık Gelir Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının aylık gelir durumlarını yeterli bulup-bulmama durumu ile stresle baş etme alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 28’de görülmektedir.

Tablo 28. Sağlık Çalışanlarının Aylık Gelir Durumları ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Gelir Durumu	n	\bar{X}	sd	df	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Yeterli	30	2,06	0,35	83	-0,52	0,61
	Yetersiz	55	2,10	0,23			
İyimser Yaklaşım	Yeterli	30	1,97	0,45	83	1,29	0,20
	Yetersiz	55	1,83	0,48			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Yeterli	30	1,24	0,39	83	1,18	0,25
	Yetersiz	55	1,15	0,30			
Boyun Eğici Yaklaşım	Yeterli	30	0,93	0,41	83	0,78	0,44
	Yetersiz	55	0,85	0,52			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Yeterli	30	2,02	0,33	83	0,69	0,50
	Yetersiz	55	1,96	0,35			

Tablo 28 incelendiğinde sağlık çalışanlarının gelir durumlarını yeterli bulup bulmamaları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır (KGliY₍₈₃₎= -0.52, p>0.05), (İY₍₈₃₎= 1.29, p>0.05), (KGsizY₍₈₃₎= 1.18, p>0.05), (BEY₍₈₃₎= 0.78, p>0.05), (SDAY₍₈₃₎= 0.69, p>0.05). Sağlık çalışanlarında gelir durumunun strese neden olmadığı tespit edilmiştir.

Ülkemizde yaşanan ekonomik krizler başta olmak üzere birçok faktör sağlık çalışanlarını gelir konusunda olumsuz etkilemiştir. Serinhisar Devlet Hastanesi' n de çalışanların büyük bir kesimi şehir merkezinde ikamet ettiğinden geliri yetersiz bulunmaktadır. Ama bu bir stres faktörü olarak karşımıza çıkmamıştır.

2.3.12. Unvan Durumları ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının Unvanları ile stresle başa çıkma alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Tek yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki Tablo'da verilmiştir.

Tablo 29. Sağlık Çalışanlarının Unvanlarına Göre ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Ünvanı	n	\bar{X}	sd	df	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Doktor	15	2,08	0,29	80	1,13	0,35
	Ebe	24	2,05	0,31			
	Hemşire	19	2,07	0,27			
	Memur	15	2,22	0,28			
	Tekniker	12	2,02	0,19			
İyimser Yaklaşım	Doktor	15	2,00	0,27	80	2,30	0,07
	Ebe	24	1,78	0,43			
	Hemşire	19	1,72	0,59			
	Memur	15	2,13	0,40			
	Tekniker	12	1,87	0,50			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Doktor	15	1,01	0,25	80	1,84	0,13
	Ebe	24	1,24	0,34			
	Hemşire	19	1,13	0,39			
	Memur	15	1,20	0,25			
	Tekniker	12	1,32	0,36			
Boyun Eğici Yaklaşım	Doktor	15	0,76	0,33	80	0,92	0,46
	Ebe	24	0,89	0,49			
	Hemşire	19	0,78	0,52			
	Memur	15	1,03	0,62			
	Tekniker	12	0,96	0,33			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Doktor	15	2,02	0,31	80	2,07	0,09
	Ebe	24	2,02	0,29			
	Hemşire	19	2,00	0,33			
	Memur	15	1,77	0,47			
	Tekniker	12	2,10	0,25			

Tablo 29’da görüldüğü üzere sağlık çalışanlarının unvanlarına göre stresle baş etme alt boyutları analiz edilmiştir. ANOVA analiz sonuçları Kendine Güvenli

Yaklaşım(KGliY) [$F_{(4-80)}=1,13$, $P>0.05$] , İyimser Yaklaşım(İY) [$F_{(4-80)}=2,30$, $P>0.05$] , Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY) [$F_{(4-80)}=1.84$, $P>0.05$] , Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) [$F_{(4-80)}=0.92$, $P>0.05$] ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY) [$F_{(4-80)}=2,07$, $P>0.05$] istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farkların olmadığını göstermiştir. Sağlık çalışanların unvanları ile stresle baş etme yöntemleri arasında herhangi bir anlamlı farka rastlanmamıştır.

2.3.13. İşyerinde Karşılaştığı Sorunu En Çok Paylaştığı Kişi ve Stresle Başa Çıkma İlişkisi

Sağlık çalışanlarının işyerinde karşılaştığı sorunu en çok paylaştığı kişi ile stresle baş etme alt boyutları olan Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Tek yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki Tablo'da verilmiştir.

Tablo 30. Sağlık Çalışanlarının İşyerinde Karşılaştığı Sorunu En Çok Paylaştığı Kişi ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Sorunu Paylaştığı Kişi	n	\bar{X}	sd	Df	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Ailem ile	10	1,92	0,25	82	2,61	0,08
	Arkadaşlarım ile	49	2,13	0,25			
	Yöneticiler ile	26	2,05	0,32			
İyimser Yaklaşım	Ailem ile	10	1,88	0,33	82	2,79	0,07
	Arkadaşlarım ile	49	1,97	0,43			
	Yöneticiler ile	26	1,71	0,55			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Ailem ile	10	1,28	0,37	82	1,88	0,16
	Arkadaşlarım ile	49	1,12	0,32			
	Yöneticiler ile	26	1,25	0,33			
Boyun Eğici Yaklaşım	Ailem ile	10	1,13	0,43	82	1,72	0,19
	Arkadaşlarım ile	49	0,86	0,51			
	Yöneticiler ile	26	0,81	0,42			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Ailem ile	10	2,03	0,38	82	3,02	0,05
	Arkadaşlarım ile	49	1,91	0,35			
	Yöneticiler ile	26	2,11	0,28			

Tablo 30’da görüldüğü üzere işyerinde karşılaştığı sorunu en çok paylaştığı kişi ile stresle baş etme yöntemleri arasında ANOVA analiz sonuçlarına göre farka rastlanmamıştır.

Sağlık çalışanları işyerinde yaşamış oldukları sorunla baş etmek için sosyal destek arama yaklaşımını kullandıkları kabul edilebilir. Bu yaklaşıma göre çalışanlar desteği sırası ile yöneticilerinden, ailelerinden ve arkadaşlarından almaktadırlar. Bunun da doğru bir yöntem olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Günümüzde çalışma yaşamında yoğunluk ve strese hemen hemen her çalışan maruz kalmaktadır. Bu durum bireyleri çalışma yaşamında olumsuz yönde etkileyip motivasyonlarının düşük olmasına ve dolayısıyla da verimlerinin düşük olmasına neden olmaktadır.

Serinhisar Devlet Hastanesindeki sağlık çalışanlarının örgütsel stresle baş etme yöntemlerinin incelendiği bu çalışmada varsayımların değerlendirilmesi şu şekildedir:

- Sağlık çalışanları baş etme yöntemi olarak en fazla “Kendine Güvenli Yaklaşımı”, en az da “Boyun Eğici Yaklaşımı” kullanmaktadırlar.
- Stres düzeyleri olarak demografik özelliklerden cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.
- Çalışma özellikleri kapsamında ise çalışma şekilleri, hizmet süresi, mesleği seçme durumu, çalıştığı servisi seçme durumu, haftalık çalışma saati, mesleği kendine uygun bulma durumu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.
- Ortamdan memnuniyet durumunda ise anlamlı bir farka rastlanmıştır. Çalışma ortamından memnun olan sağlık çalışanlarının, memnun olmayanlara göre daha fazla boyun eğici yaklaşımı kullandıkları görülmüştür. Bunun dışındaki stresle baş etme alt grupları ile çalışanların memnuniyet durumları arasında farka rastlanmamıştır.

Çalışma sonuçları şu önerileri anlamlı kılmalıdır:

- Sağlık çalışanları nöbet ve vardiya usulü çalıştıkları için bu durum çalışanların hayat akışını olumsuz etkilemektedir. Bu değişimleri uzun süreli zaman aralıklarına yapmak önerilebilir.
- Çalışanların iş arkadaşları ve amirleri ile iletişimine önem verilmeli, var olan sorunların işyeri ortamında tartışılarak çözülmesi önerilebilir.
- İşyeri ortamında dinlendirilmelere, sosyal yaşama zaman ayrılmalı, çalışma programları buna göre ayarlanabilir.
- Çalışanlar verdikleri hizmet ve performansları ile değerlendirilmeli, siyasi baskılardan uzak bir çalışma ortamı sağlanmalıdır.
- Stresle baş etme ile ilgili çalışanlar bilinçlendirilmeli, hizmet içi eğitim programlarına çalışanların katılımı sağlanmalıdır.

KAYNAKLAR

- Aksoy, F., Psikolojik Şiddet'in Sağlık Çalışanlarına Etkisi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBE), Yayınlanmamış Doktora Tezi(YDT), İstanbul, 2008
- Arıkanlı, A.- Ulubaş, B., Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Stres Yönetimi, Ankara, 2001
- Aşık, N., "Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma", Mevzuat Dergisi, Sayı(S).91, İstanbul, 2005
- Aşkun, N.C., Örgütsel Stres İle Kariyer Planlaması Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi(YYLTL), Kütahya, 2006
- Ataç , S., İş Stresi Yönetimi El Kitabı, Bursa, 2009
- Ataman, G., İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar Yeni Yaklaşımlar, Yayına hazırlayan: M. Türkmenoğlu, İstanbul, 2002
- Aydın, Ş., "Örgütsel Stres Yönetimi", Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi, Cilt(C).6, S.3, İzmir, 2004
- Barling, J., Employment, Stress And Family Functioning, England, 1990
- Barutçugil, İ., Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, İstanbul, 2002
- Bezci, Ş., Taekwondo Antrenörlerinin Stresle Başa Çıkma ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Gazi Üniversitesi (G.Ü), Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YDT, Ankara, 2010
- Braham, J. B., Stres Yönetimi, (Çev.V.G. Diker), İstanbul, 1998
- Cengil, M., "Depresyonu Önlemede Dini İnancın Koruyucu Rolü", Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi, C.3, S.2, Samsun, 2003

- Çakır, İ., Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması, Çukurova Üniversitesi, SBE, YYLT, Adana, 2006
- Durna, U., “A ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir Araştırma”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C.19, S.1, Niğde, 2005
- Ekinci, H.- Ekici, S., “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi (UÜ), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Dergisi, C. 22, S. 2, Bursa, 2003
- Ergun, G., Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2008
- Eckendore, J.- Gore, S., Stress Between Work and Family, Newyork, 1990
- Gök, S., “ Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres”, Marmara Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.27, S.2, İstanbul, 2009
- Güçlü, N., ”Stres Yönetimi”, G.Ü., Eğitim Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001
- Hasanoğlu, M., Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi, Ankara, 2004
- İbicioğlu, H., - Çağlar, N., ”İşletmelerde İnsan gücü Verimliliğinin Arttırılmasında Örgüt İçin İletişimin Rolü”, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, S.2, Haziran, Kütahya ,1999
- Kaya, M.D.- Keskin,G., “Yöneticilerin Yönetimsel Stres Kaynakları ve Strese Yatkınlık Düzeyleri: Erzurum’da Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi, SBE, C.11, S.1, Erzurum, 2008
- Koç, Ş.R., Sağlık Çalışanlarında İş Stresi Acil Servis Örneği, Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2009

- Malinowski, B., İnsan ve Kültür, (Çev.F.Gümüş), Ankara,1990
- Norfolk, D., İş Hayatında Stres, (Çev.L.Serdaroğlu), İstanbul, 1989
- Nur, D., "Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres İlişkisi", Klinik Psikiyatri Dergisi, C.14, S.4, Ankara, 2011
- Okutan, M.- Tengilimoğlu, D., "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", G.Ü., İİBF Dergisi, S.3, Ankara, 2002
- Öz, F. - Hiçdurmaz, D., "Stresle Baş Etmede Önemli Bir Yol: Mizahın Kullanımı", Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi, C.13, S.1, Erzurum, 2010
- Özcanarlan, N., Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi, SBE, YYLT, Adana, 2009
- Özer, M.A., "Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi", Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası (TÜHİS), İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.24, S.1-2, Ankara, 2012
- Özkan, Ö.- Emiroğlu, O.N., "Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği", Cumhuriyet Üniversitesi(C.Ü), Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, C.10, S.3, Sivas, 2006
- Özmutaf, N. M., "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Amprik Bir Yaklaşım", Ege Üniversitesi, Su Ürünleri Dergisi, C.23, S.1-2, İzmir, 2006
- Paksoy, M., Örgütsel İletişim, Eskişehir, 2001
- Palmer, M.- Hyman, B., Yönetimde Kadınlar, (Çev.Kurul), İstanbul, 1993
- Pehlivan, İ., İş Yaşamında Stres, Ankara, 2002
- Sarp, N., "Hekim ve Stres Yönetimi", Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, C.53, S.2, Ankara, 2000

- Sökmen, A., "Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik bir Araştırma", Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, S.1, Adana, 2005
- Stora, B., Stres, (Çev.A.Kalın), İstanbul, 1992
- Şahin, N.H.- Durak, A., "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması", Türk Psikoloji Dergisi, Ankara,1995
- Tengilimoğlu, D.- Akbolat, M.- Işık, O., Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara, 2009
- Tokmak, C.- Kaplan, Ç.- Türkmen, F., "İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi, S.3, İstanbul, 2011
- Tuğrul, C.D., "Stres ve Depresyon", Psikiyatri Dünyası, S.4, Ankara, 2000
- Uysal, G., "Sağlıkla", Aylık Sağlık Dergisi, S.9, Ankara, 2008
- Ülgen, H.- Mirze, S.K., İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul, 2010
- Yamaç, Ö., Üniversite Öğrencilerinin Algıladıkları Sosyal Destek ile Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişki, YYLT, Konya, 2009
- Yates, J. E., Gerilim Altındaki Yönetici, İstanbul, 1989
- Yıldırım, İ., "Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri", Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, S.6, Ankara, 1991
- Yılmaz, O., Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE,YYLT, Isparta, 2006
- Zel, U., "Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri", Yönetim ve Organizasyon, (Ed.S. Güney), Ankara, 2001
- Ateş, M., "Stres", <http://www.merih.net/m2/lid/wmetate28.htm> (27.08.2012)

- Binici, Z., "Hayatımızdaki İki Önemli Stres Kaynağı",
http://www.doktorumonline.net/mid/articles/id/1148/p/3/Hayatimizdaki_Iki_Onemli_Stres_Kaynagi.htm (15.09.2013)
- Budak, B., "Stres ve Stres Yönetimi", www.psikologankara.net/stres-ve-stres-yonetimi.html. (27.08.2012)
- Çelikkol, A., "Toplumsal Anksiyete ve Egzersiz",
<http://www.celikkol.org/toplumsalanksiyeteveegzersiz.htm> (15.09.2013)
- Hisar, M., "Stresi Anlamak ve Stresle Baş Etmek", http://www.tavsiyeediyorum.com/makale_4928.htm (21.05.2012)
- Kanpınar, M., "İşletmelerde Stres yönetimi",
<http://kanpinar.com/blog/isletmelerinde-stres-yonetimi/> (06.11.2013)
- Karakaya, M., "Örgütlenme",
<http://www.muhasibedersleri.com/yonetim/orgutleme.html>, (28.01.2013)
- Korkmaz, B., "İşyerinde Stres ve Başa Çıkma Yolları",
http://www.psikoterapistim.org/isyerinde_stres_ve_basacikma_yollari.htm
(03.09.2013)
- Pehlivan, İ., "Stresle Başa Çıkma Bireysel ve Örgütsel Stratejiler",
<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/491/5799.pdf> (10.09.2012)
- Sarı, L., "Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları",
http://www.tavsiyeediyorum.com/makale_10576.htm (03.09.2013)
- Özen, Y., "Stres ve Stres Yönetimi",
<http://www.erzincan.edu.tr/userfiles/file/personel/GYE/STRES.doc>
(14.09.2013)
- Özodaşık, M., "Stresle Başa Çıkma Yolları", <http://notoku.com/stresle-basa-cikma-yollari/#ixzz24km29W00>, (27.08.2012)

ÖZGEÇMİŞ

1977 Denizli doğumluyum. İlk, Orta ve lise öğrenimimi Denizli’de tamamladım. 1996 yılında Trakya Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu’ndan mezun oldum. 2010 yılında Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu’nda lisansımı tamamladım. 2011 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi bölümünde yüksek lisans yapmaya başladım. 1997 yılında hemşire olarak başladığım mesleğime halen devam etmekteyim. Evli ve bir çocuk annesiyim.

EKLER

EK.1. Kişisel Bilgi Formu

Sağlık Çalışanlarında Stres Araştırması Anket Formu

Değerli Çalışma Arkadaşlarım, yaşamımızın önemli bir bölümünü geçirdiğimiz iş ortamında, gerek iş koşulları, gerek iş ilişkileri gerek istihdam koşullarından dolayı ortaya çıkan stres belirli bir düzeyi aştığında sağlığınıza olumsuz etkilemektedir. Yapacağımız anket çalışması; İş ortamındaki stres kaynaklarının belirlenmesi, bu olumsuz etkilerin giderilmesinde ilk adımı oluşturacaktır. Sağlık çalışanlarının stres durumlarını araştırmak, çalışma ortam koşulları ve maruz kaldıkları sağlığa zararlı risk etmenlerini belirlemek, değerlendirmek ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak için hazırlanmış olduğum bu anketi yanıtlayarak bu adıma önemli bir katkı sağlayabilirsiniz. Anket formunu doldururken isim belirtmeniz gerekmemektedir. Doldurulan anketler bireysel olarak değerlendirilmeyecek olup, genel değerlendirme sonucu alınan istatistiksel veriler bir araştırma raporu haline getirilecektir. Araştırmanın sonuçları siz çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin geliştirilmesi amacı ile kullanılacaktır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Ayten GÜLER

Hemşire

TANITIM BİLGİLERİ

- 1.Cinsiyetiniz nedir? 1) Kadın 2) Erkek
- 2.Yaşınız:.....
- 3.Medeni durumunuz nedir?1)Bekar 2) Evli 3)Dul/Boşanmış/Ayrı yaşayan
- 4.Öğrenim durumunuz nedir?1)Ortaokul 2)Lise3)Yüksekokul4)Lisans5)Yüksek lisans
- 5.Çalışmakta olduğunuz kurumun adını yazınız.
- 6.Çalıştığınız kurumdaki ünvanınızı yazınız.....
- 7.Bu meslekteki Hizmet süreniz nedir?
- 8.Bu kurumda hangi ünite de çalışmaktasınız?
1)Acil Sağlık Hizmetleri 2)Aile Sağlığı Merkezi 3)112 Acil
4) İdari Hizmetler (Başhekimlik,Başhemşirelik,Hastane Müdürüne bağlı birimler,Personel, Sekreterlik,Kalite,Hasta Hakları,Arşiv-Ambar,Teknisyen)
- 9.Mesleği Seçme durumunuz? 1) İsteyerek2)İsteğim dışı (aile,arkadaşv.s)
- 10.Çalıştığımız servisi seçme durumunuz? 1)İsteyerek 2) İsteğim dışı
- 11.Mesleği kendinize uygun bulma durumunuz? 1)Uygun2)Uygun değil
- 12.Çalışma ortamından memnun musunuz?1)Evet 2)Hayır 3)Kısmen
- 13.Haftalık çalışma saatiniz?
- 14.Çalışma Şekliniz? Sürekli Gündüz Sürekli Gece Vardiyalı Değişim
15. Aylık gelir durumunuz nedir?
- 16.İşyerinizde karşılaştığınız sorunları en çok kiminle paylaşıyorsunuz?.....

EK.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

AŞAĞIDA STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ VERİLMİŞTİR. STRESLİ VEYA SIKINTILI BİR DURUMUNUZDA SİZE EN UYGUN OLAN ŞIKKI İŞARETLEYİNİZ.					
Sizi ne kadar tanımlıyor/Size ne kadar uygun					
BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA		Uygun	Tamamen Uygun	Uygun Değil	Hiç Uygun Değil
1	Kimsenin bilmesini istemem				
2	İyimser olmaya çalışırım.				
3	Bir mucize olmasını beklerim				
4	Olayı/olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım.				
5	Başta gelen çekilir diye düşünürüm.				
6	Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7	Kendimi kapana kısılmış gibi hissedirim.				
8	Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparken iyi kararı vermeye çalışırım.				
9	İçinde bulunduğum kötü durumu, kimsenin bilmesini istemem				
10	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11	Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13	İş olacağına varır diye düşünürüm.				
14	Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
15	Problemin çözümü için adak adarım.				
16	Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum				
17	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.				
18	Olaydan /olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım				
19	Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım				
20	Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım				
21	Mücadeleden vazgeçerim.				
22	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23	Hakkımı savunabileceğime inanırım				
24	Olanlar karşısında "kaderim buymuş" derim.				
25	"Keşke daha güçlü bir insan olsaydım" diye düşünürüm				
26	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim				
27	"Benim suçum ne" diye düşünürüm.				
28	"Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm.				
29	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30	Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

Bu soru, doldurmuş olduğunuz anketin son sorusuydu. Anketi yanıtladığınız için teşekkür ederiz.