



T.C.

ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**HASTANELERDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI VE
STRES YÖNETİMİ**

Semih MANAV

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ**

İSTANBUL, 2018

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**HASTANELERDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI VE
STRES YÖNETİMİ**

Semih MANAV
164201006

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ

İSTANBUL, 2018

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi
Program : Yüksek Lisans Programı
Öğrenci No : 164201006
Öğrenci Adı Soyadı : Semih MANAV

"Hastanelerde Örgütsel Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi" isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından **20.12.2018** tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı : Prof.Dr.Haydar SUR
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza



Danışman : Dr.Öğr.Üyesi Süreyya YILMAZ
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza



Üye : Dr.Öğr.Üyesi Selma SÖYÜK
(İstanbul Üniversitesi)

İmza



ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç.Dr. Türker Tekin ERGÜZEL
Enstitü Müdür V.

ÖZET

Stres hem bireysel hem de örgütsel olarak önemli bir problemdir. Stresin neden olduğu sorunlar en başta bireyleri olumsuz etkilemektedir. Bununla birlikte, stresten etkilenen bireyler dolaylı da olsa içinde çalıştıkları örgütün de etkilenmesine neden olmaktadır. Strese neden olan faktörler bireysel ve örgütsel olarak ayrılmaktadır. Bireysel stres etkenleri daha çok bireyin kişilik, duygu durum yapısıyla ilgiliyken, örgütsel stres ise örgüt içinde yaşanan sorunların bireye yaptığı etkiyle ilgilidir.

Stresin yarattığı sorunların üstesinden gelebilmek amacıyla çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Bireyin tek başına da uygulayabileceği stresle baş etme yöntemlerinin yanı sıra, örgütsel olarak da uygulanabilecek çeşitli yöntemler mevcuttur.

Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının yaşadıkları örgütsel stres faktörleri ve bu faktörlere yönelik olarak stresle başa çıkmak için uyguladıkları yöntemleri irdelemektir. Bu amaçla, örgütsel stres faktörleri ve stresle baş etme faktörlerinin yer aldığı anket uygulanarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS 17.0 programı ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, sağlık çalışanlarının bazı demografik verileri ile örgütsel stres ve stresle baş etme faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ayrıca kadın çalışanların stres ve stresle baş etme faktörleri ile erkek çalışanların stres ve stresle baş etme faktörleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar, literatürdeki başka çalışmalarla benzerlik göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Stres, örgüt, sağlık hizmetleri

ABSTRACT

Stress is an important problem both individually and organizationally. The problems caused by stress affect the individuals in the first place. However, the individuals affected by the stress cause the organization they work with, even indirectly, to be affected. The factors that cause stress are separated individually and organizationally. Individual stressors are more related to individual's personality and mood structure, while organizational stress is related to the effects of problems experienced in the organization on the individual.

Various methods have been developed to overcome the problems created by stress. In addition to the methods of coping with the stress that the individual can apply alone, there are various methods that can be applied in an organizational way.

The aim of this study is to examine the organizational stress factors experienced by health workers and the methods used to cope with stress related to these factors. For this purpose, data have been obtained by applying a questionnaire that includes stress factors and stress factors. The data were analyzed with SPSS 17.0 program. As a result of the analysis, statistically significant differences were found between some demographic data of health workers and organizational stress and stress coping factors. In addition, there were significant differences between the stress and stress coping factors of the female employees and the stress and stress coping factors of male employees.

The results obtained from this study are similar to other studies in the literature.

Key Words: Stress, organization, health services

TEŞEKKÜR

Öncelikle, yüksek lisans eğitimim boyunca verdikleri dersler, değerli görüşleri ve destekleriyle akademik gelişimime katkı sağlayan tüm değerli hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışmam boyunca bana gösterdiği hoşgörü, ilgi ve desteği için tez danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ ile Dekan / Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Haydar SUR hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Sağlık hizmetleri sektörüne bir ömür adanmış ve sevgisini hayatım boyunca yüreğimde hissettiğim rahmetli anneme sonsuz minnet ve şükran duygularıyla...

BEYAN

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

20.12.2018

Semih MANAV

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TEŞEKKÜR	iii
BEYAN	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar DİZİNİ	viii
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	ix
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER	3
2.1. Stres Kavramı	3
2.1.1. Stresin Tanımı ve Stresle Karıştırılan Bazı Kavramlar	10
2.1.2. Stresin Aşamaları	11
2.2. Strese Neden Olan Faktörler	13
2.2.1. Bireysel Faktörler	13
2.2.2. Çevresel Faktörler	16
2.2.3. Örgütsel Faktörler	17
2.3. Stresin Türleri	19
2.4. Stresin Bireysel Sonuçları.....	20
2.4.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları.....	21
2.4.2. Stresin Psikolojik Sonuçları.....	22
2.4.3. Stresin Davranışsal Sonuçları	23
2.5. Örgütsel Stres ve Stres Kaynakları	25
2.5.1. Örgütsel Stres.....	25
2.5.2. Örgütsel Stres Faktörleri	26
2.5.2.1. Örgütsel Role Bağlı Stres Kaynakları.....	26
2.5.2.2. İş Ortamına Bağlı Stres Kaynakları	27

2.5.2.3. Mesleki Kariyerin Gelişimine Bağlı Stres	28
2.5.2.4. İş İlişkilerinden Kaynaklanan Stres	29
2.5.2.5. Kurumsal Yapı ve İklimine Bağlı Stres	29
2.5.2.6. Aile ve İş İlişkilerine Bağlı Stres	30
2.5.3. Stresin Örgütsel Sonuçları	31
2.5.4. Stresin İş Yaşamındaki Yeri	32
2.6. Stres Yönetimi	33
2.6.1. Bireysel Stres Yönetimi	34
2.6.2. Örgütsel Stres Yönetimi.....	35
2.7. Sağlık Hizmetlerinin Amacı ve Hastaneler	36
2.7.1. Sağlık Hizmetleri Türleri	37
2.7.1.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri	37
2.7.1.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmeti.....	39
2.7.1.3. Rehabilitasyon Edici Hizmetler.....	39
2.7.2. Hastaneler	40
2.8. Sağlık Örgütlerinde Stres.....	41
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	44
3.1. Araştırma Yöntemi	44
3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı	44
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	44
3.4. Araştırmanın Değişkenleri.....	44
3.5. Veri Toplama Araçları	44
3.6. Araştırmanın Hipotezleri	45
3.7. Araştırmanın Kısıtları	45
3.8. Veri Analizleri	45
4. BULGULAR.....	46
5. TARTIŞMA.....	58

6. SONUÇ	62
KAYNAKLAR	63
EKLER	70
ÖZGEÇMİŞ	74



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Cronbach Alpha Katsayısı	46
Tablo 2. Demografik Özelliklerin Dağılımı.....	46
Tablo 3. Yaş ve Stres Faktörleri Analizi.....	47
Tablo 4. Cinsiyet ve Stres Faktörleri Analizi.....	47
Tablo 5. Medeni Durum ve Stres Faktörleri Analizi.....	48
Tablo 6. İş Yerindeki Statü ve Stres Faktörleri Analizi	48
Tablo 7. Çalışma Süresi ve Stres Faktörleri analizi	49
Tablo 8. Çalıştığı Birim ve Stres Faktörleri Analizi	50
Tablo 9. Yaş ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi.....	53
Tablo 10. Cinsiyet ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi	54
Tablo 11. Medeni Durum ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi	54
Tablo 12. Eğitim Durumu ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi.....	55
Tablo 13. İş Yerindeki Statü ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi.....	56
Tablo 14. Çalışma Süresi ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi.....	56
Tablo 15. Çalıştığı Birim ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi	57

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

- DSÖ** : Dünya Sağlık Örgütü
MEB : Milli Eğitim Bakanlığı
WHO : World Health Organisation
YYLT : Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
Vd : Ve Diğerleri



1. GİRİŞ

Çağımızın en önemli sorunlarından biri de strestir. Stres hemen her alanda karşımıza çıkmaktadır. Stresin yarattığı fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar, bireyin yaşamının birçok alanını etkilemektedir.

Teknolojik değişimin hızı, yapılan işlerin daha da karmaşıklaşması, coğrafik olarak gerçekleştirilen yer değiştirmelerin ailelere getirdiği ekstra yükler, endüstri sonrası toplumlarda yaşanan engellenmişlik hissi ve duygusal gerilimler nedeniyle bireylerin biyolojik ve ruhsal dengelerinde önemli bozulmalar meydana gelmektedir. Söz konusu değişimler insanlarda strese yol açmakta ve bu stres nedeniyle de insanlarda karamsarlık oluşmasına ve depresyon gibi ruh sağlığı hastalıklarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Tutar, 2000).

Stresin hayatımızın her alanında karşımıza çıktığı bilinmektedir. Stresle en çok karşılaşılan yerlerden biri de iş yerleridir. İş yerindeki stres faktörleri çok farklı şekilde karşımıza çıkmakta ve bu stres faktörlerinin kişiden kişiye etkisi farklılık göstermektedir. Çok çeşitli stres faktörlerinin mevcudiyeti ise çalışanlar üzerinde çeşitli etkilere neden olabilmektedir. Bazı stres faktörleri çalışanların bir kısmını hiç etkilemezken bazılarında ise yoğun bir etkilenmeye neden olabilmektedir. Buradaki fark ise kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2005).

İş yerlerindeki stres sadece iş yerinde kalmamakta, etkisini iş yeri dışında da göstermektedir. İş yerlerinin mekânsal olarak büyüklüğü de stres faktörlerinin artmasına neden olmaktadır. Çok karmaşık bir yapıya sahip iş yerleri, çalışanların strese daha fazla maruz kalmalarına neden olabilmektedir. Bunun sonucu olarak da çalışanların stresle baş etmeleri daha da zorlaşmaktadır.

Strese verilen tepkileri negatif etkilerin en aza indirilmesi çabasına stres yönetimi denir. Bireysel olarak stres yönetimi için, zaman yönetimi, gevşeme teknikleri, sosyal ve sportif faaliyetler, maneviyat, iletişim ve hobi edinmek gibi aktiviteler uygulanmaktadır. Örgütsel stres yönetimi; stresin farkına varılması ve tanınması, stres kaynaklarının belirlenmesi ve yönetilmesi, kişisel stres yönetimi eğitimleri, örgütsel temelde sorun çözümüne yönelik değişimler, bireylerdeki aidiyet hissinin sürdürülmesi olarak şekillenir (Güler, 2013; Çınar, 2010; Güçlü, 2001).

Bu tez çalışmasının amacı; çok yoğun çalışılan ve mekânsal olarak büyük bir yapıya sahip hastanelerde yaşanan stresin nedenleri ve stresle başa çıkma yöntemlerini incelemektir. Çalışmada; literatür bilgileri ışığında stres ve bağlı kavramlar ele alınacak ve stres ile ilgili yine literatürden elde edilmiş anketler kullanılarak çalışanların stres ve stresle baş etme durumları analiz edilecektir. Elde edilecek sonuçlara göre de stresle baş etme konusunda önerilerde bulunulacaktır.



2. GENEL BİLGİLER

2.1. Stres Kavramı

Stres; endişe, duygusal dalgalanma, benliği olumsuz etkilemesi, gerginlik, güvenliği tehdit etme gibi etkilerinden ve fiziksel olayların insanda yarattığı psikolojik tepkilere yol açmasından dolayı psikolojik bir kavram olarak ele alınır. Psikolojik olarak stres bireyin algıladığı çevresel etkenler ve uyum kapasitesi aşıldığı zamanlarda meydana gelir (Balcıoğlu, 2005; Cohen vd., 2007).

Stresin olumsuz olarak ele alınmasının yanı sıra; insan yaşamındaki bu zorlanmalar, yerine daha iyisini koyabilmek için çalışmasına, değişmesine, gelişmesine, yaratmasına, hatta ileri götürmesine sebep olur. Bu tarz insanda olumluluk yaratan strese “eustress” adı verilir. Bireyi olumsuz etkileyen ve baş etme yeteneklerini tüketen stresli durumlara ise “distress” adı verilir (Akbaş, 2007).

Canlılar sınıfında yer alan insanlar, doğar, büyür ve belirli bir yaşam evresi geçirirler. Bu süreç içerisinde insanlar çeşitli ihtiyaçlara gereksinim duyarlar. Bu ihtiyaçların karşılanması sürecinde de güç hem fiziki hem de ruhsal güçlerinden yararlanırlar. Harcan bu güç nedeniyle insanlar stres kavramıyla karşılaşır ve ekstra bir gücü de stresle baş etmek için harcarlar (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Stres, uyarıcı etki ve tepki olmak üzere iki yönlü olarak değerlendirilmektedir. Uyarıcı etki; çevrenin strese neden olan uyarıcılar olarak değerlendirilirken, bu uyarıcılara karşı olarak bireyin iç dünyası tarafından verilen cevaplar tepki olarak adlandırılmaktadır. Bundan dolayı stres sadece uyarıcılardan ibaret olmayıp, bireylerin verdikleri tepkileri de kapsamaktadır. Stres değerlendirilirken hem uyarıcı hem de tepki boyutu göz önüne alınmalıdır (Aydın, 2004).

Stres bireysel veya örgütsel faktörlere bağlı olarak gelişmekte ve bireysel ve örgütsel sonuçlar geliştirmektedir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, kişilik, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve çevresel faktörler bireysel stresi etkileyen faktörler olarak göze çarpmaktadır (Güler, 2013). Stresin örgütsel sonuçlarını; çalışanların şikâyetlerinde ve memnuniyetsizliklerinde artış, iş doyumunun azalması, performansın ve verimliliğin azalması, iş kazalarının artışı, kalitenin düşmesi, işe devam oranının azalması iş ve işgücü kaybının gelişmesi, yabancılaşma, tükenmişlik sendromu gelişmesi olarak sıralayabiliriz (Gray-Stanley ve Muramatsu 2011; Garrosa vd., 2011, akt: Güler, 2013).

Balcı'nın (1993) "Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi'nde yayımlanan ve Ankara'daki üniversiteler bazında öğretim elemanlarının iş stresi açısından yapılan araştırmada "çatışma" ve "uyumsuzluk" faktörlerinin stresi arttırıcı özellik olarak ele alındığı gözlenmiştir (Balcı, 1993).

Örücü ve Demir (1999) de hizmet sektöründe yapmış oldukları araştırmalarında çalışanlar için stres kaynağı olan en önemli faktörün "Yetersiz Maaş Ve Ücret" durumu ve "Aşırı Sorumluluk" olduğunu ortaya koymuşlardır (Örücü ve Demir, 1999).

Okutan ve Tengilimoğlu (2001), "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması" konusunda araştırma yapmışlardır. Araştırmada; "TCDD Ankara Bölge Müdürlüğü'nde çalışan 604 işçi ve memur üzerinde yapılan stres araştırmasında, deneklerin %65'i ücret yetersizliğini, %70'i vardiyalı çalışmayı, %48'i işten sağlananların kendilerini olumsuz etkilediğini, %48'i sağlık imkânlarının yetersizliğini stres nedeni olarak algıladıkları tespit edilmiştir. Diğer taraftan iş yoğunluğu, araç-gereç yetersizliği, işi bitirme süresi gibi çalışma ortamının fiziki olumsuzluklarının da çalışanlar için bir stres faktörü olduğu anlaşılmıştır" (Tengilimoğlu, 2001).

Karadal'ın (2001), Bolu Emniyet Müdürlüğünde uyguladığı "İş stres düzeyi ile iş tatmini ilişkisi" konulu araştırmasında çalışanlar üzerinde en önemli stres kaynaklarının, "Yükselme Fırsatlarının Yetersizliği", "Çalışma Sürelerinin Uzunluğu", "Ücret Yetersizliği" olduğunu belirlemiştir (Karadal, 2001).

Aydın (2004)'ın 4-5 yıldızlı otel işletmelerindeki örgütsel stres faktörlerini incelediği araştırmasında şu sonuçlara ulaşmıştır: Çalışanların stres yaratan faktörlere bakıldığında ilk sırada "Yetersiz Maaş Ve Ücretler" yer almakta bunun ardından "Aşırı İş Yükü", "Çalışma Saatlerindeki Belirsizlik", "İşlerin Çok Kısa Sürede Bitirilme Baskısı" faktörleri gelmektedir (Aydın, 2004).

Yıldırım ve diğerlerinin (2004) İzmir'de 32 muhasebe elemanı üzerinde yapmış oldukları stres araştırmasında, "Kişiler Arası İlişkilerin" stres kaynağı açısından öncelikli olduğu saptanmıştır. Bunu sırasıyla; "Ekonomik Sorunlar", "Aile İçi Sorunlar", "Zaman Baskısı", "Ekonomik ve Politik Belirsizlik", "Yaşam Biçimi", "İşyerinin Fiziksel Koşulları", "Sosyal ve Kültürel Değişmeler" ve "Teknolojik Gelişim Faktörlerinin" izlediği ortaya konulmuştur (Yıldırım vd. 2004).

Cam (2004) tarafından kamu kesiminde çalışan kadınlar üzerinde yapılan bir diğer araştırmada ise özellikle stres kaynağı olarak “Çalışma Ortamı” ve “Alt-Üst İlişkileri” konusunda yoğunlaştığı belirlenmiştir (Cam, 2004).

Aksoy ve Kutluca (2005)’nin askerlik şubesinde yapmış olduğu çalışmada stres yaratan faktörlerin başında, “Çalışmanın Karşılığını Almama”, “Mevzuatın Çok Sık Değişmesi”, “Ücret Yetersizliği” yer almaktadır (Aksoy ve Kutluca, 2005).

Sökmen (2005) ise Adana’da faaliyet gösteren 62 otel işletmesi yöneticilerinin stres kaynaklarını araştırmaya yönelik çalışmasında, strese neden olan faktörlerin şu şekilde sıralandığını belirlemiştir: “Farklı Kişilerin Kendilerinden Farklı Beklentiler İçinde Olması”, “Çalışma Saatlerinin Uzunluğu”, “Müşterilerin Haksız Talepleri”, “İşyerinde Dedikodu Yapılması”, “Önemli Kararlar Verme Zorunluluğu”, “Üstlerle Anlaşmazlık”, “Yöneticilerin Teşvik Etmemesi”, “İş Ortamındaki Huzursuzluk”, “Çalışma Ortamının Gürültülü Olması”, “Çalışmaların Karşılığını Almamak” ve “Moral Bozukluğu” (Sökmen, 2005).

Gökdeniz (2005) tarafından üretim işletmesi olarak mobilya sektöründe 100 çalışan üzerinde yapılan bir diğer araştırmada ise strese neden olan kaynakların önem derecesine göre; “Yetki Yapısı”, “Üretim Yapısı”, “Örgütsel Yapı ve İklim”, “Görev Yapısı”, “Rol Yapısı ve Kültürel Yapı” şeklinde sıralandığı görülmektedir (Gökdeniz, 2005).

Yılmaz ve Ekici (2006) Karayolları 16. Bölge Müdürlüğünde Kamu çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirmiş olduğu araştırma sonucunda örgütsel ortamda stres yaratan faktörleri şöyle sıralamıştır; “Personel değerlemede adaletsizlik” “Çalışmalarının karşılığını alamamak”, “Moral bozukluğu”, “Ücret yetersizliği” (Yılmaz ve Ekici, 2006).

Özaltın ve Nehir (2007) Ankara’daki bazı hastanelerin yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin stres ve stresle baş etme yöntemlerini araştırmaya yönelik bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada; yoğun bakım ünitesindeki hemşireleri en fazla etkileyen stres faktörlerinin, “iş yükü” ve “kritik hasta bakımı” olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışmada yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin stresle baş etme yöntemi olarak “sosyal destek arama” ve “kendine güvenli yaklaşım” olduğunu belirlemişlerdir (Özaltın ve Nehir, 2007).

Yumuşak (2007) tarafından akademisyenler üzerine yapılan İş görenlerin iş stresini incelemeye yönelik araştırmada ise, stres oluşturan faktörlerin “Yönetimin Çalışanların Sorunları ile İlgilenmemesi”, “Kurumdaki Gelişmelerden Zamanında Haberdar

Olamama”, “Karara Katılmaya İzin Verilmemesi” gibi iletişim kaynaklı faktörler olduğunu ve çalışanların bireysel rahatlama tekniklerini pek fazla kullanmadığını ifade etmektedir (Yumuşak ve Demir, 2007).

Türk, Eroğlu ve Türk (2008)’ün Gevye Devlet Hastanesinde Yapmış oldukları çalışmada “Ücret Yetersizliği”, “Çalışanların Çok Fazla Sorumluluk Üstlendiklerini Düşünmesi”, “Çalışanların İşini Riskli Bulması”, “Sözlü Ve Fiziksel Saldırımlar İle Karşılaşma Olasılığının Yüksek Olması” çalışanlarda stres yaratan faktörler arasında yer almaktadır (Türk vd., 2008).

Önsüz ve diğerleri (2008) bir üniversite hastanesinde çalışan asistan doktorlarla yapmış oldukları araştırmada örgütsel stres faktörü olarak, katılımcıların tümü, “yetersiz maaşı” belirtmişlerdir. Önemli gördükleri diğer stres faktörleri ise; “kişisel gelişim olanaklarının yetersizliği”, “kariyer yapabilme imkânının olmaması”, “hastanedeki araç ve gereç olanaklarının yetersizliği”, “hastanenin fiziksel çalışma koşullarının yetersizliği”, “ödüllendirme ve takdir edilmenin yetersizliği şeklinde ifade edilmiştir (Önsüz vd., 2008).

Soysal (2009); Kahramanmaraş ve Gaziantep illerinde faaliyette bulunan küçük ve orta ölçekli üretim ve hizmet işletmelerinde çalışan yönetici ve personellerle birebir görüşme şeklinde bir çalışma yapmıştır. Çalışmada; “üretim sektöründe çalışanların en fazla stres kaynağı olarak gördüğü faktörler; çalışma saatinin uzun olması, işin sıkıcı olması, işyerinin kalabalık olması, çalışma ortamının gürültülü olması, iş yükünün ağır olması, ücretin yetersizliği, beklentilerin açık olmaması, sorumlulukların endişe yaratması, personel değerlemede adaletsizlik olması ve çalışmaların karşılığını alamamak olarak sıralanmıştır. Hizmet sektöründe çalışan iş görenlerin en fazla stres kaynağı olarak gördüğü faktörler ise; çalışma saatinin uzun olması ve çalışmanın karşılığını alamamak olarak sıralanmıştır. Araştırma sonucunda üretim ve hizmet sektöründe çalışan iş görenlerin stres kaynakları genel olarak paralellik arz etse de elde edilen bulgulardan, araştırmaya katılan üretim sektöründeki iş görenlerin hizmet sektöründeki iş görenlere göre daha yüksek stres içinde oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır” (Soysal, 2009).

Hagihara ve arkadaşları A tipi kişiliğin stres süreci ile ilişkisini araştırmışlardır. Çalışma Japon Ofis çalışanları (N:560) arasında iş stres kaynakları ve işteki sosyal destek ile ilgili veriler analiz edilmiştir. Ayrıca A ve B kişilik tipleri için stresli olan iş boyutları incelenmiştir. Araştırma sonucunda A ve B tipi kişiliğe sahip çalışanların zihinsel stres belirtilerinin birbirinden oldukça farklı olduğu görülmüştür. Özellikle yönetimin sosyal

desteği A kişilik tipindeki çalışanlar için zihinsel stresin kaynağını oluşturmaktadır (Hagihara et al., 1997).

Viswesvaran ve arkadaşları iş stresi sürecinde sosyal desteğin rolünü araştırmış ve bu konuyla ilgili 2 çalışmayı incelemiştir. İlk çalışmada yapılan analizde stres kaynakları, gerilim ve sosyal destek arasındaki potansiyel ilişki zayıf çıkmıştır. İkinci çalışmada da sosyal desteğin işyeri stresi sürecindeki rolü için çeşitli modeller test edilmiştir. Sonuçlar sosyal desteğin iş yerindeki stres faktörleri ve gerilim arasındaki ilişki üzerindeki etkisinin 3 kat fazla olduğunu göstermiştir. Sosyal destek yaşanmış gerginlikleri hafifletmekte, sosyal destek algılanan stres faktörlerini azaltmakta ve sosyal destek stres faktörü-gerilim ilişkisini yumuşatmaktadır (Viswesvaran, Sanchez, ve Fisher, 1999).

Lim ve Teo yaptığı çalışmada Singapur'daki bilişim teknolojisi (BT) personellerinin stres faktörlerini tanımlamaktadır. Stres kaynakları arasındaki ilişkiler ve BT personelinin cinsiyet ve çalışma süreleri gibi özellikleri incelenecektir. Bilgiler karşılıklı görüşme ve e-posta anketler vasıtası ile toplanmıştır. İşletmelerde alışan BT ile alakalı hizmet ve ürünlerde alışan 257 BT personeli çalışmaya katılmıştır. Yapılan çalışmadaki faktörlerin analizi stresin 6 ana boyutunu ortaya çıkarmıştır: İş gereksinimleri, diğer personel ile ilişkiler, kariyer endişeleri, sistem bakımları, rol belirsizliği ve yönetimsel görevler. Araştırmada toplanan bilgiler BT personelinde stres yaratan faktörlerinin çoğunluğunun BT personelinin çalışma koşulları, özellikle iş ile ilgili baskılar ve örgütsel özelliklerden kaynaklandığını ortaya çıkarmaktadır (Lim ve Teo, 1999).

Tyson ve arkadaşları Southern Ontario'da Hemşirelerin rgtsel stresle baş etme yöntemleri üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmaya katılan 107 hemşireye örgütsel streslerini, iş tatminlerini ve stresle baş etme stratejilerini oranlamaları istenmiştir. Kaçınmanın ve sosyal desteğin stres ile anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuş fakat bu başa çıkma ynetenlerinden hiçbirinin hemşirelerin örgütsel stres düzeyini düşürmediği görülmüştür. Ancak problem çözme ve iş tatmini arasındaki ilişki oldukça anlamlı bulunmuş ve beklenen stres seviyesini %42 yükseltmiştir. Bu hipotezden yola çıkarak iş tatmini düşük hemşireler stresle baş etme yöntemi olarak çalışan problem çözme programından faydalanmış fakat problem çözme hizmetinden nadiren faydalanan memnuniyetsiz hemşirelerin örgütsel stres düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür (Tyson, Pongruengphant ve Aggarwal, 2002).

Bernin ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada uluslararası bağlamda İsveçli bay ve bayan yöneticilerin stresle baş etme stratejileri incelenmiştir. Çalışmaya işletmelerdeki en üst üç mevkideki İsveçli 288 yönetici katılmıştır. Elde edilen sonuçlar dört farklı ülkedeki verilerle karşılaştırılmıştır. Destek ve kontrol baş etme yöntemleri arasında uluslararası farklılıklar bulunmuştur. Gizli baş etme yöntemleri kadınlarda daha baskın rastlanmıştır. Genel olarak bay ve bayan yöneticilerin baş etme stratejileri toplum içindeki bay ve bayanlara göre daha fazla benzerlik göstermektedir. Yöneticilerin bazı baş etme davranışları sağlık riskiyle alakalıdır. Bu veriler özellikle kadınlar için olan baş etme stratejilerinin örgütsel ortamda geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir (Bernin et al., 2003).

Gelsema ve arkadaşları “Örgütsel ve Çevresel İş Koşullarının Hemşirelerin Sağlık, Esenlik Ve İş Özellikleri Üzerindeki Etkileri” isimli Hollanda’da üniversite hastanesinde çalışan 807 hemşireyle yaptıkları çalışmada; iş özelliğinin, çalışma koşullarına ve etkilerine yönelik katkısını regresyon analiziyle test etmişlerdir. Kontrol ve talep benzeri iş özelliklerinin, iş anlaşmalarını, ödülleri ve etkileri gibi işe bağlı koşullara katkıda bulunduğunu çalışma sonucunda tespit etmişlerdir. İşle ilgili örgütsel ve çevresel koşulların yönetilmesi, iş niteliklerinin değiştirilebilmesine ve diğer yandan hemşirelerin iş tatminlerini ve negatif stresin etkisini azaltabileceğini belirtmişlerdir (Gelsema et al., 2005).

Lu ve arkadaşları bu çalışmada stres kaynakları ile yönetimsel öz-etkinlik ve iş gerilimleri (iş tatmini, fiziksel gerilim ve psikolojik gerilim) arasındaki ilişkileri araştırmaktadır. Çalışma Çin Halk Cumhuriyeti’ndeki 8 şehirde bulunan 450 işletme yöneticisi üzerinde uygulanmıştır. Çalışma tüm stres kaynaklarının fiziki ve psikolojik stres kaynakları ile pozitif ilişkili olduğunu destekler niteliktedir. Yönetimsel öz-etkinliğin stres kaynağı-gerilim ilişkisini hafifletici etkisi ile ilgili olarak da sadece fiziksel gerilim ile anlamlı hafifletici etkisi bulunmuştur (Lu et al., 2005).

Morales ve arkadaşları iş stresinde cinsiyetin rolünü araştırdığı çalışmaya ispanyada işletmelerde çalışan 332 Bay ve 129 bayan personel katılmıştır. İlk sonuçlarda stresle mücadelede sosyal desteği kadınların erkeklerden daha sık kullandığı görülmüştür fakat stresle baş etmede kuvvet kullanımında cinsiyet farkına rastlanmamıştır. Stresle baş etme stratejileri ile olumsuz stres ve psikolojik kaynaklı rahatsızlıklar arasındaki ilişkide cinsiyetin interaktif etkileri görülmüştür. Stresle baş etmede sosyal destek sadece bayanlar için faydalı olduğu görülmüştür diğer taraftan stresle baş etmede kuvvet

kullanımı erkekler için kadınlara göre daha faydalı olmaktadır (Gonzalez-Morales et al., 2006).

Malach-Pines ve Keinan çalışmalarında İsrail sınır polisini etkileyen stres faktörlerini, stresi faktörlerinden kaynaklanan sonuçları, stres ve tükenmişliği azaltma önerilerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırmaya 497 Sınır polisi katılmıştır veriler karşılıklı görüşme şeklinde toplanmıştır. Polisler üzerinde en çok stres yaratan faktörler, düşük ücret, kaynak eksikliği ve aşırı iş yükü olarak belirtilmiştir. Travmatik deneyimler, yüksek veya çok yüksek düzeyde stres ve yüksek tükenmişliğin ışığında alınan sonuçlar anlamlıdır. Polis memurları Stres düzeyleri yüksek olmasına karşın işlerinden tatmin duygusunu yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu bulgular memurların işlerini önemli bulma duygusundan kaynaklanmasıyla açıklanabilir (Malach-Pines ve Keinan, 2006).

Chan ve arkadaşları (2006) Singapur'da yaptıkları çalışmada; altı uzman grubun iş stresini incelemişlerdir. Çalışma verileri 1989-1990 yıllarında Singapur'daki uzman grubunun araştırmalarından elde edilmiştir. Araştırmaya 6 farklı meslekten (stajyer hâkim, mühendisler, öğretmenler, hemşireler ve hayat sigortası personeli) 2570 erkek ve kadın katılmıştır. Çalışmanın sonuçları performans baskısı ve aile-iş çatışması, işin en çok stres yaratan boyutu olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bu iki stres faktörü tüm iş stresi tecrübelerinin oluşumuna katkıda bulunmaktadır. İş aile çatışması, performans baskısı ve zayıf iş beklentisinin iş tatmin seviyesi ile negatif ilişkili olduğu görülmüştür (Chan et al., 2006).

Prosser ve arkadaşları çalışmalarında 121 akıl sağlığı personeli üzerinde işteki stres ve tatminin algılanan kaynakları üzerinde çalışmıştır. İş stresi kaynağı maddelerinden beşi (rol, düşük destek, müşteri, gelecek ve aşırı iş yükü) analizin asıl kısmını oluşturmakta toplam varyansın %70'i olarak hesaplanmıştır. İş tatmini kaynakları ile ilgili maddelerden kaynaklanan dört faktör (kariyer, insanlarla çalışmak, yönetmek ve para) varyansın %68'ini açıklamaktadır. Çalışmaya göre aşırı iş yükünden kaynaklanan stres duygusal tükenme ve akıl sağlığı ile ilişkilidir. Gelecekle ilgili stres beyaz olmamakla ilişkisi bulunmuştur. Müşteri ile ilgili stres tükenmenin parçası olan kişiliğini kaybetme ile ilişkiye sahiptir. Yüksek iş tatmini ise; tatminin kaynağı olarak "yönetme" ve "insanlarla çalışma" ile ilişkiye sahiptir. Fakat duygusal tükenme ve zayıf akıl sağlığı "kariyer" tatmini ile daha az ilişkilidir (Prosser et al., 2006).

Botha ve Pienaar yaptığı çalışmada Güney Afrika'da Serbest Bölgesindeki İslah Hizmetleri Bölümü çalışanlarının meslek streslerinin kaynakları belirlenmeye

çalışılmıştır. Bunun yanında mesleki stres deneyimlerinde psikolojik güçlerinin rolü araştırılmıştır. Araştırmaya 157 gardiyan katılmıştır. Araştırmanın sonucunda gardiyanların en şiddetli stres kaynağı “kaynak eksikliğine rağmen çalışmak zorunda olmak” şeklinde ortaya çıkmıştır (Botha ve Pienaar, 2006).

Landa ve arkadaşları çalışmalarında Duygusal Zekâ, İş Stresi, Sağlık arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Ayrıca sosyo-demografik özelliklerin hemşirelerin sağlığı ve stres üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmaya İspanya’da devlet hastanesinde çalışan 180 hemşire katılmıştır. Bulgular Hemşirelerden açıklık ve duygusal onarımda yüksek skor yapan hemşirelerin daha az stresli olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal deneyimlere dikkatte yüksek skor yapan hemşirelerde aşırı derecede stres gözlenmiştir. Çalışmada genç hemşirelerde yaş, hizmet süresi ve stres arasında pozitif ilişki ve hizmet deneyimi daha az olanların stresinin daha az olduğu bulunmuştur. Duygusal zekâ ve sağlık servis süresi ve yaş ile ilgili değildir. Ayrıca evli hemşirelerinin genel sağlıklarının daha iyi olduğu görülmüştür (Landa et al., 2008).

Wallance ve arkadaşlarının İş stres kaynakları, role tabanlı performans ve örgütsel desteğin hafifletici etkisi üzerine yaptığı çalışmaya bir devlet biriminin 61 ofisinde çalışan 215 çalışan katılmıştır. Araştırmacı, rekabet ile ilgili stres kaynakları ile role tabanlı performans arasında pozitif ve engellenme ile ilgili stres kaynakları ile role tabanlı performans arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca örgütsel destek-rekabet ile ilgili stres kaynakları ve role tabanlı performans arasındaki ilişkiyi hafifletmekte fakat engelleme ile ilgili stres kaynakları ve role tabanlı performans arasındaki ilişkiyi hafifletmemektedir. Bu şunu ortaya çıkarmaktadır; örgütler çalışanları desteklediği ve engellemeler kaldırdığı sürece iş yerinde artan rekabetten fayda sağlarlar (Wallance et al., 2009).

2.1.1. Stresin Tanımı ve Stresle Karıştırılan Bazı Kavramlar

Selye yaptığı tanımda stresi; “vücuda yönelik olarak yapılan taleplerin zihinsel ve fiziksel olarak bir karşılık bulması” şeklinde tanımlamıştır (Akt:Aydın, 2004).

Farklı bir kaynakta ise stres şu şekilde tanımlanmaktadır: “Stres; bireylerin çevreden ya da kendilerinden kaynaklanan psikolojik ya da fiziksel nedenlerle; davranışlarında, ruh sağlıklarında ve fiziki değişimin vücuda etki etmesiyle başlangıçta psikolojik sonrasında ise fiziksel olarak görülen etkidir” (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Stresle karıştırılan bazı kavramlar günlük hayatımızda sıkça karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda açıklanmıştır.

Engellenme: Sonsuz ihtiyaçlara sahip olan ve bu ihtiyaçlarını tatmin etmeye çalışan insan oğlu, bu hedefini gerçekleştirmek için çeşitli girişimlerde bulunur. Fakat kıt kaynaklar ve rekabet nedeniyle bu ihtiyaçlarını karşılamada çeşitli engellerle karşılaşır (Eroğlu, 2000). Organ ve Hammer (1982) bu engellenmenin geçici olmaması, farklı alternatifler bulunmuyorsa ya da o ihtiyaca yönelik olarak tolerans geliştirilmiyorsa olumsuz bir engellenmenin söz konusu olacağını ve bu engellenmenin de strese yol açacağını belirtmektedirler (Akt: Aydın, 2004).

Endişe: İnsanlar yaklaşan tehlikeleri hissettiklerinde ve zarar göreceğini düşündüğü faktörlerle karşılaştıklarında ne olacağı konusunda emin olamama durumuna düşmektedirler (Eroğlu, 2000). Organ ve Hammer (1982), endişe kavramının çoğu kez korku ve hayal kırıklığı ile karıştırıldığını ifade etmektedir. Korku içinde bulunulan zamanda ortaya çıkan tehlike karşısında gösterilen reaksiyonlarken, endişe de ise geniş bir zaman diliminde tahmine dayalı olarak fiziki veya psikolojik tehditlerin verecekleri zarara yönelik olarak bireylerin gösterdikleri tepkiyi ifade etmektedir (Akt: Aydın, 2004). Bunun dışında, endişe kavramı ve stres de iç içe geçen kavramlar olmakla beraber, endişe özü itibarıyla strese neden olmaktadır. Dolayısıyla endişe, stres kavramı içerisinde yer almakta ve stres endişeyi de kapsamaktadır (Eroğlu, 2000).

Çatışma: Çatışma da diğer kavramlar gibi aslında stres yaratan kavramlar arasında yer almaktadır. Bir çatışma söz konusu olduğunda ya da olasılığı bile strese yol açmaktadır. Çatışmanın belirli bir başlangıç ve bitiş noktası bulunmaktadır ve bu nedenle izlenebilen, sebep-sonuç ilişkisi olan ve süreksiz bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır (Eroğlu, 2000).

2.1.2. Stresin Aşamaları

Bir uyarıcı veya tetikleyici karşısında teyakkuz ya da uyarılma durumunda stresin arttığı görülmektedir. İnsanın stres düzeyindeki artış aslında performansını ve sağlığını olumlu şekilde etkilemektedir. Kontrol edilebilir düzeydeki stres insanın dikkatini artırmakla birlikte fiziksel performansını tehdit karşısında hazırlıklı hale yükseltmektedir. Ancak stres düzeyi artışı doğal olarak bir noktada zirveye ulaştığı görülmektedir. Bu

noktadan sonra stresin sağladığı tüm olumlu katkılar yok olmaya başlamaktadır. Sağlık ve performanstaki katkısı zarar verir hale dönüşebilmektedir (Aytaç, 2008).

Hans Selye, Genel Uyum Sendromu adını verdiği mekanizmayı; vücudun stres karşısında belirli bir zaman diliminde göstermiş olduğu tüm fiziksel tepkiler olarak tanımlamaktadır (Akt: Eroğlu, 2000).

Stres aşamaları; alarm, direnç ve tükenme aşamalarıdır.

Alarm Aşaması: “Bireyin stres yaratan herhangi bir olay ya da durum (dış uyaran) ile aniden karşılaştığında ortaya çıkan, stres olarak algıladığı ilk evredir. Sempatik sinir sistemi ve endokrin sistemin uyarıldığı iki aşamalıda gerçekleşir. İlk aşama, şok aşamasıdır. Bu aşamada; taşikardi, kas tonüsünde azalma, kan basıncı ve vücut ısısında düşme görülür. İkinci aşamada birinci aşamada yaşanan şoka karşı tepkiler oluşur. Bu aşamada; epinefrin, nörepinefrin salgılanmakta, vücudun biyolojik mekanizmaları stres tepkisiyle savaşmak için harekete geçmektedir. Adrenal Kortekste genişleme, adrenokortikotropik hormonun salgılanması, kan basıncı ve solunum sayısı, kalp vuruş sayısı ve kas gerilimi artmakta, göz bebekleri büyümekte, depolanmış şeker ve yağ kana geçmekte, kan pıhtılaşma mekanizmaları işlerlik kazanmaktadır” (Akbaş, 2007; Dalyan, 2010).

Direnç Aşaması: Stresin devam etmesiyle birlikte bireylerde bu duruma yönelik olarak bir tepki başlar. Bu tepki, öncelikle stresi kabullenme olarak ortaya çıkmaktadır. Daha sonra vücut kaybettiği enerjisini tekrar elde etmeye başlar ve vücuttaki fiziksel ve kimyasal tepkiler eski seviyesine dönmeye başlar. Bireyler ise kabullenmeden sonra buna karşı koymaya ve çözüm yolları aramaya başlar. Bu aşamada bireyin stresli olduğu gözlenebilir bir düzeydedir. Bireyler zamanla bu duruma uyum göstermeye başlarlar (Güçlü, 2001).

Stres verici koşullara karşın uyuma elverişli bir durum ortaya çıkarsa, vücut stabilize olur ve direnç oluşur. Uyum sağlanırsa parasempatik sinir sistemi devreye girer, vücudun verdiği tepkiler sürece uyum sağlar. Birey stresörlere karşı koymak için çaba harca ve denge kurmaya çalışılır. Denge kurulmazsa tükenme evresine geçer (Akbaş, 2007; Dalyan, 2010).

Tükenme Aşaması: Strese uyum sürecinde bireyler, bu arada bu uyum sürecinde tüm enerjisini tüketmekte ve bitkinlik başlamaktadır. Birey tekrar aynı stres faktörleriyle karşılaştıklarında ise önceden deneyimli oldukları için artık eskisi gibi

etkilenmemektedirler. Dolayısıyla stresi hayatının bir parçası olarak görmeye ve ekstra bir çaba harcamadan yaşamaya devam ederler (Güçlü, 2001).

2.2. Strese Neden Olan Faktörler

Bireyleri strese sokan stres faktörleri birbirinden bağımsız olarak düşünülmemelidir. Çünkü birey işyerindeyken iş dışı ortamından, iş dışındayken de işyeri ortamından kendini tamamen soyutlayamaz. Çünkü bireyin yaşamı iş, aile ve diğer çevrelerden oluşmakta ve bu çevreler, birbiriyle bağlantılı ve birbirini etkiler durumdadırlar. Hatta bu farklı çevreler bazen stresin daha yoğun yaşanmasına zemin hazırlamaktadırlar. Bu nedenle bireylerin stres düzeyleri değerlendirilirken söz konusu çevrelerin de değerlendirilmesi gerekmektedir. Bireyleri etkileyen stres faktörleri üç farklı grupta değerlendirilmektedir. Bunlar; bireylere bağlı, yaşadıkları çevreye bağlı ve işe bağlı stres faktörleridir (Güçlü, 2001).

2.2.1. Bireysel Faktörler

Kişilerin etkilendiği şeyler, olaylar olmayıp, olaylara yükledikleri anlamlardır. Bakılan yerden ziyade, bakış açımız olaylara verdiğimiz anlamlar açısından daha önemlidir. Karşılaşılan olumsuz durumlar bakış açımıza bağlı olarak çok iyi fırsatlar da sunabilir, çok olumsuz durumların ortaya çıkmasına da neden olabilirler. İnsanların kişilik yapıları, olaylara kendi pencerelerinden bakmalarına ve bundan dolayı olayları kendi pencerelerinden değerlendirmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle en önemli stres kaynağı olarak bireyin kişisel özellikleri söylenebilir (Tutar, 2000).

Bireylerin kişisel, fiziksel ve psikolojik durumları bireysel stres kaynakları arasında önemli bir yere sahiptir. Kişilik, duygu durumu, fizyolojik ve biyolojik durumu, kronik hastalıkları, yaşı, aile yaşantısı, ekonomik durumu, hayat standartları vb. birçok özellik bireysel stres faktörleri arasında yer alır (Eren, 2000).

Yukarıda sayılan bazı bireysel özelliklerin açıklamaları aşağıda başlıklar halinde yer almaktadır.

Yaş: Yaş stresi etkileyen sebeplerden biridir ve bireye stres yaratır. İşle ortamında strese yol açan yaşla ilgili problemler genellikle orta yaş çağında ya da yaşlılık dönemlerinde görülmektedir. Çalışan bireylerde aşırı çalışmaya bağlı zamanla oluşan iş

yükü ve yaşı ile ilerlemesi eskiden kolaylıkla yaptığı işleri yapamamasına sebep olur. Gençlere göre daha çabuk yorulmaya başlarlar. Uyum güçlülükleri, çabuk yorulma, iş veriminde azalma, iş performansında azalma, dikkat toplamada yaşanan sorunlar bireyin yorgun ve tükenmiş hissetmesine sebep olur (Güler, 2013).

Gençlerde ise iş hayatına uyum sağlayamama, başarısızlık yaşama, yaş ilerledikçe bilgi ve tecrübe olarak kendilerini yetersiz hissetme stresi sebep olur (Güler, 2013).

Bunun yanı sıra kadınlarda ve erkeklerde meydana gelen belirli yaş dönemlerindeki hormonal değişikliklerin oluşması ve dengelerin bozulması nedeniyle ruhsal ve duygusal sorun ve hayal kırıklıklarına rastlanabilmektedir (Erdal, 2011).

Orta yaş bunalımında zihinsel aktivitelerde durgunluk, anlamada ve kavramda bozukluk görülebilir. Bu da bireyde stresi neden olur. Birey yaşlandıkça korku ve kaygı yaşar. Yeterli enerjiye sahip olamadığı ve değer kaybettiği düşünceleri bireyde stresi sebep olur (Arız, 2010).

Cinsiyet: Kadınlar erkeklere göre hem iş hem aile hayatını bir arada götürürken aldıkları daha fazla sorumluluk nedeni ile daha fazla stresi maruz kalırlar. İş hayatında da erkeklerin kurdukları hâkimiyet kadına stres yaratabilir. İş ortamındaki cinsiyet ayrımcılığı, taciz, şiddet, aile ve iş ilgili yaşadığı rol çatışmaları, erkeklere göre daha duygusal olması, işin kadının gücüne göre yarattığı zorluk derecesi kadında daha fazla stresi sebep olabilir. Kadınların menopoz dönemindeki erkeklerin ise andropoz dönemindeki yaşadığı hormonal değişiklikler stresi de olumsuz etkilemektedir. Kadınlar erkeklere göre daha detaylı ve duygusal düşündüğü için erkekten daha fazla stres yaşamaktadır (Güler, 2013).

Medeni Durum: Bireyin medeni durumu iş stresi ve aile içindeki stresi etkilemektedir. Evli olan bireylerin sorumlulukları bekâr oranlara göre daha fazla olduğu için dengenin korunması ve aile iş arasındaki sınırların belirlenmesi gerekmektedir. Hem iş ortamında hem de aile ortamında stres yaşanırsa birey kendini ifade edemez. Medeni durum stres için belirleyici bir faktör değildir. Mutlu evliliği olan bireylerin iş hayatında daha başarılı ve daha az stresli olduğu görülebilmektedir. Dengeyi sağlayamayan bireylerde ise stres daha fazla olacaktır. Eşlerin destek olması ve anlayışlı olması stresi büyük ölçüde azaltmaktadır (Güler, 2013).

Kişilik: “Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili kişinin kişiliği ile de yakından ilgilidir.

İş görenin otoriter yapılı biri olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük ya da dışa dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çok çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir” (Erdoğan, 1999).

İş görenin örgüt içindeki davranışında kişilik ne kadar önemliyse, bireylerin örgütsel stres kaynaklarından etkilenmesinde de o kadar önemlidir ki, genellikle bireyler, strese eğilimli olma düzeyleri açısından birbirlerinden farklıdırlar. İş görenleri, strese eğilimleri bakımından bakıldığında A Tipi, B Tipi ve Karma Tip Kişilik özellikleri olmak üzere üç farklı iş gören kişiliği ortaya konulabilmektedir (Pehlivan, 2000).

- **A Tipi Kişilik:** Aceleci, heyecanlı, hareketli, saldırgan, çabuk öfkelenen, kolayca düşman olabilir, hırslı, rekabetçi, yoğun baskı altında olan, çok çeşitli aktivitelerle uğraşan, kendine aşırı güvenen, yüksek sorumluluk bilincinde, yanındakilerin yeterince çalışmadığından yakınan, kişisel ve sosyal yaşantıya yeterince vakit ayırmayan, sabırsız, hızlı hareket eden ve konuşan hatta başkalarının sözünü kesen kişilik özellikleri vardır. Bu tip kişiler için iş önemlidir; aşırı şekilde başarıya odaklı, rekabet içinde başarıya ulaşma çabası, abartılmış bir zaman darlığı en önemli özelliklerindedir. Yeni ve zor amaç odaklıdırlar, başarı yönelimindedirler. Çok fazla sorumluluk yüklenirler ve bu yüzden stres çok fazla yaşarlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998, Sümer, 2008, Dalyan, 2010, Erdal, 2011).
- **B Tipi Kişilik:** Daha az baskı ve çatışma içindedirler. Sabırlı ve hoş görüldürler, katı kuralları yoktur. Aceleci değildirler, zamanını iyi kullanırlar. Kolay iletişim kurarlar, duygu ve düşüncelerini açık olarak ifade ederler, sözcüklerini özenle seçer, başkalarını dinlemeye özen gösterirler, takım çalışmasına yatkındır. Özel hayat ve işi arasında sınır koyabilirler. Değiştirebileceklerini değiştirirler, değiştiremeyeceklerini kabul ederler. Strese uyum sağlamak yerine, streslerini yönetme yolunu tercih ederler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998, Sümer 2008, Dalyan 2010, Erdal 2011).
- **Karma Tip:** Hem A tipi hem de B tipi kişilik özelliklerinin bir arada gördüğü tiptir. Hangi tipe daha yatkın özellik gösterdiği önemlidir. Önemli olan normal koşullarda karşılaştığı bir durumda hırslı, aceleci olamamasıdır. Amaç, iş görenlerin kendisine zarar vermeden, işle ve iş ortamındaki diğer insanlarla barışık bir biçimde çalışmasıdır (Pehlivan, 2000; Erdal, 2011).

Eğitim Düzeyi: Eğitim düzeyinin getirdiği sorumluluklar ile stres düzeyi doğru orantılıdır. Üniversite mezunları, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla sorumluluk almakta ve daha fazla stres yaşamaktadır. Ancak bireyin o konumdaki bilgi ve deneyimi arttıka stres düzeyi azalmaktadır (Güler, 2013).

Gelir Düzeyi: Çalışmakta olan bireyler, verdikleri hizmetin karşılığı kadar ücret almayı isterler ve bu isteği karşılanmadığı durumlarda iş motivasyonu ve performansı azalacak, çalışmak birey için bir stres faktörü olacaktır. Bireyin kazandığı ücretin ihtiyaçlarını karşılama yetmesi, ileriye dönük yatırım yapmaya olanak vermesi gerekmektedir (Güler, 2013).

Ekonomik yetersizlikler, bireyler açısından önemli bir stres faktörüdür. Yetersiz gelir düzeyi, alım gücünün zayıflamasına, bireyin temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılama güçlüğüne ve kaygı duymasına neden olmaktadır. Uzun süre devam eden ekonomik yetersizlikler, fizyolojik dengenin bozulmasına ve dolayısıyla birtakım hastalıklara yol açmaktadır. Özellikle, bireyin bakımından sorumlu olduğu kişiler var ise, bu görevi yerine getirememeye kaygısı da önemli bir stres kaynağıdır (Ergun, 2008).

Öte yandan birey yemek, giyim, konaklama gibi temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda sıkıntı yaşıyorsa bunlar ciddi stres oluşturan ve ivedilikle çözüm aranması gereken sorunlardır. Diğer yandan ekonomi yetersizlikler yaşıyan birey, gelir düzeyini arttırmak için fazla mesai ya da ek iş yapmakta, yorgunluğa ek olarak var olan stres düzeyi daha da artmaktadır (Tanşu, 2009).

2.2.2. Çevresel Faktörler

Çevresel stres faktörleri birçok koşulların birlikte ya da ayrı ayrı strese neden olabilmektedir. Bu faktörlere aşağıda kısaca değinilmiştir.

Fiziksel Çevreye Bağlı Faktörler: Yaşanılan çevrenin gürültülü olması, yoğun araç trafiği, çevre kirliliği gibi faktörler bireylerde strese neden olabilmektedir. Bu faktörlerin yarattıkları stres etkisi bireyin çevre algısına bağlı olarak değışmektedir. Bireyler yoğun olarak bu faktörlerin etkisinde kaldıklarında psikolojik, fiziki ve davranışsal bazı değışimlere neden olabilmektedir (Tutar, 2000).

Ekonomik Koşullar: en önemli stres kaynakları arasında yer alan ekonomik koşullar, bireyin yaşamına yönelik ciddi belirsizlere neden olabilmektedir. Özellikle de

ekonomik kriz dönemlerinde birçok intihar vakalarına rastlamak mümkündür. Ekonomik koşullar bireylerde gelecek kaygısına yol açmakta ve bu durum bireylerde ciddi stres nedenidir (Eren, 2000).

Yüksek seyreden enflasyon oranları, işsizlik ve refah seviyesinin düşmesi, satın alma gücünün düşmesi, temel ihtiyaçların karşılanamaması gibi sorunların ortaya çıkmasına neden olur. Yaşamını idame etmek isteyen bireyler işini kaybetmemek adına ya da daha fazla gelir elde adına daha fazla çalışmaya mecbur olacaklar ve bu da bireyin yorgunluğuna, zaman zaman uykusuz kalmasına neden olur ki bu da stres düzeyinin daha fazla artmasına neden olur (Tutar, 2000).

Siyasi Belirsizlikler: Yaşanılan yerdeki siyasi ortam da stres nedeni olabilmektedir. Siyasi kaos ortamı bireylerin gelecekle ilgili kaygılarını önemli ölçüde etkilemektedir. Çünkü siyasi kaos yönetim boşluğuna neden olmakta bu da her alanda olumsuz durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Siyasi belirsizliğin olduğu ülkelerde yatırımlar durarak işsizliğe ve ekonomik çöküşe neden olmaktadır. Bununla birlikte demokrasi, insan hakları ve hukukun üstünlüğü gibi birtakım kavramlar geri plana itilerek bireylerin başta güvenlik olmak üzere birçok alanda gelecek kaygısı yaşamalarına neden olmaktadır (Tutar, 2000).

2.2.3. Örgütsel Faktörler

“Günümüzde, stres olgusunun en çok karşımıza çıktığı mecranın çalışma yaşamı olduğu görülmektedir. Çalışma, bireyin faydalı bir sonuç elde edebilmek için bedensel veya zihinsel olarak güç harcayarak yaptığı etkinlik, bir eylem sürecidir. Birey çalışarak, ekonomik, psikolojik, sosyal ve kültürel rolleri açısından doyum sağlayabilmeyi amaçlar” (Yamuç ve Türker, 2015).

“Bütün bu olumlu yönlerine rağmen, pek çok birey için çalışma yaşamı ve çalışılan örgüt önemli bir stres faktörü haline gelmiştir. Powell ve Enright’a göre çalışma yaşamında stres, bireyin kaynakları aşırı talepler karşısında yetersiz kaldığında yaşanmaktadır” (Akt: Yamuç ve Türker, 2015).

“İş stresinin, örgüt üyelerinde fiziksel, psikolojik ve/veya davranışsal alanlarda değişikliklere sebebiyet veren, işin gerekleri ile iş görenin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan bir tepki olarak açıklandığı görülmektedir” (Cam, 2004).

“Örgütlerde stresle ilgili hastalıklar her geçen gün daha fazla artmakta, ayrıca örgüt üyelerinin birinde görülen stres diğerini de olumsuz etkilemektedir. Bu durum çalışanların verimlilik, performans ve iş doyum düzeylerinin önemli ölçüde düşmesine, işe devamsızlık göstermelerine hatta işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Tüm bu kötü sonuçların yanında, artan sağlık masrafları, işyerinde sapkın davranış olarak ortaya çıkabilen hırsızlık ve sabotaj gibi maliyetleri nedeniyle de stres birey açısından olduğu kadar örgüt yönetimi ve hatta ülke açısından da ciddi bir sorun teşkil etmektedir” (Yamuç ve Türker, 2015).

“Çalışanlar bir yandan farklı roller, görev ve sorumluluklar üstlenirken, diğer yandan örgüt içindeki iş arkadaşları ve yöneticilerle iyi ilişkiler kurmaya, işine, örgütün değer ve normlarına uyum sağlamaya çabalarlar. Fakat çalışma hayatının karmaşık ve rekabetçi yapısı kimi zaman çeşitli olumsuzluklara neden olmakta ve bu durum çalışanları etkileyebilmektedir. Örneğin, küçülmeye giden bir örgütte çalışan bireyler iş kaybına uğrama korkusu ile daha yüksek bir stresle baş etmek zorunda kalabilirler” (Yamuç ve Türker, 2015).

Çalışanlarda stres kaynaklarından en önemlisi Luthans tarafından ifade edilen örgütsel faktörlerdir (Aydın vd., 2011). Ankete dayanan birçok araştırma projesi sürekli bir şekilde örgütsel stresörlerin görevle ilişkili stres kaynaklarına göre daha derin olduğunu bulmuştur (Lim ve Jeong, 2016).

Keyfi performans değerlendirmeleri, ücret eşitsizlikleri, katı kurallar, belirsiz yöntemler, sık bölüm değiştirme, esnek olmayan kurallar, gerçekçi olmayan iş tanımları, merkeziyetçilik, kararlara katılıma izin verilmemesi, sınırlı gelişme imkanları, personel-yönetici çatışması, bölümler arasındaki bağımlılık, resmiyetin çok fazla olması, bozuk iletişim, hedeflerin belirsizliği, taraflı kontrol sistemleri, hatalı dönüş, hatalı ve belirsiz performans ölçümü ve kontrol sistemlerindeki adaletsizlik gibi faktörler işletmelerde örgütsel stres faktörü olarak ortaya çıkmaktadır (Aydın vd., 2011).

Cooper ve Marshall'ın beş stres kaynağı, bu kaynakların her biri için verilen bileşen örnekleri şunlardır (Johnson vd., 2005):

1. İşin özüne bağlı faktörler, kötü fiziksel çalışma koşulları gibi unsurlar da dâhil olmak üzere, aşırı iş yükü veya zaman baskısı;
2. Örgütteki rolü, rol belirsizliği ve rol çatışması da dâhil olmak üzere;
3. Kariyer gelişimi, iş güvencesinin yoksunluğu ve düşük veya fazla terfi de dâhil;

4. İşyerindeki ilişkileri, patronunuz veya meslektaşınızla kötü ilişkiler de dâhil olmak üzere

5. Örgütsel yapı ve iklim, karar alma ve ofis politikalarına çok az katılım dâhildir.

2.3. Stresin Türleri

Stresin çeşitli türleri bulunmaktadır. Bunlar etki ve süre bakımından iki şekilde incelenebilir.

Etki bakımından stres iyi (olumlu) ve kötü (olumsuz) stres olarak iki şekilde incelenmektedir.

İyi Stres (Olumlu Stres): Stres belli bir amacı gerçekleştirmeye yönelik olduğunda olumlu olarak nitelendirilmektedir. Olumlu stres, başlı başına olumsuz gibi düşünülse de asıl iş hedefe ulaşmak olduğunda mutluluğun en üst düzeyde yaşanmasına da katkı sağlayabilir. Birden çok sınava girecek olan bir bireyin sınavları sırayla geçerken yaşadığı stres, olumlu strese bir örnektir (www.stres.gen.tr/olumlu-stres.html, Erişim: 29.10.2018).

Stres çoğunlukla olumsuz ve zararlı anlamda ele alınmaktadır; oysa stresin olumlu yönleri de mevcuttur: Yenileri aramak, çalışmak ve yaratmak konusunda stresin harekete geçirme özelliği bilinmektedir. Öyle ki vücudun antikor üretebilmesi için bile belirli bir miktar strese ihtiyacı olmaktadır (Demirci, 2013).

Kötü Stres (Olumsuz Stres): Olumsuz stres, algılandığı biçimiyle, organizmayı etkileyen herhangi bir olay karşısında vücudun fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanabilmektedir (Yıldırım, 1991).

Süre bakımından stresi; anlık ve yoğun stres olarak incelemek mümkündür.

Anlık Stres: “İnsanlar günlük yaşamında çevre koşulları ile kendi talepleri arasında kalır ve stresle karşılaşabilirler. Gün içerisinde olan işlerden kaynaklanan, insanın ruh halini negatif olarak etkileyen bir gün, hafta ya da ay boyunca ortaya çıkan küçük beklenmeyen olayların bireylerde yarattığı durumdur” (Erden, 2015).

“Çevreden kaynaklı stresler önemli yaşam olaylarını, rutin sıkıntıları içermektedir. Stresin en büyük sebeplerinden biri gün içinde yaşanan sıkıntılardır. Örneğin, oda

arkadaşıyla yaşanan sorunlar, bir şey kaybetmek, başarısızlıklar, aşırı iş yükü ya da ekonomik kaygılar gibi. Olayların sayısının artması, bireyde fiziksel, psikolojik rahatsızlıklara yol açmaktadır” (www.pdgm.bilkent.edu.tr/stresle_basacikma.html, Erişim: 29.10.2018).

Yoğun Stres: “Seyrek veya hafif stres yaratan durumlarda, rahatlayamama sonunda stresin kademeli olarak artması ile ortaya çıkan strese, sürekli stres ya da yoğun stres denir. Örneğin; boşanma, hapsedilme, yakın birinin ölümü, hastalık, işten ayrılma gibi durumlar bu türden strese yol açabilmektedir” (<http://www.nkfu.com/stres-turleri-nelerdir-psikoloji/>, Erişim: 29.10.2018).

“Yoğun stres, insanları günden güne zayıflatan eziyet verici stres türüdür. Yoğun stres; bedenleri, beyinleri ve yaşamları olumsuz yönde etkiler. Bu stres kişilerin hiç kurtulamayacağı, çözüm bulunamayacağı ve yaşam tarzı haline gelen stres türü olmaktadır” (<http://www.stresbilgi.com/node/145>, Erişim: 29.10.2018).

“Uzun süreli stres, kişinin sınırlarını zorlamakta ve var olan kaynaklarını bitirmektedir. Bu yüzden yaşanan olayların uzun süreli stres oluşturmaması için stresi kontrol etmeyi iyi şekilde bilmek gerekmektedir. Stresin devamlılık göstermesi hayat standartlarını düşürmekte ve stresin sonuçlarının artmasına neden olmaktadır” (Yurtsever, 2009).

2.4. Stresin Bireysel Sonuçları

Özellikle stres düzeyi yüksek belirli meslek gruplarında, streste doğrudan ilişkili birçok rahatsızlık ortaya çıkmaktadır. Her meslek grubu üyesinin stres kaynaklarından etkilenme düzeyi aynı olmayacağı gibi, aynı kişide bile belirli dönemlerde farklılıklar olabilmektedir (Bertan, 2012).

Stresin birey üzerinde oluşturduğu etkileri; fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak gruplamak mümkündür (Bertan, 2012, Aksoy ve Kutluca, 2005, Ergun, 2008). Bu sonuçlar her bireyde aynı oranda görülmemektedir ancak stresin varlığını sürdürdüğü noktada bu belirtiler de gittikçe kötüleşmektedir (Aksoy ve Kutluca, 2005).

2.4.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Stres; organizma için zarar verici bir etkidir ve bu gibi zarar verici bir etken karşısında olduğunda, organizmada birtakım fizyolojik değişimler ortaya çıkar. Erken dönemdeki bu değişimler çarpıntı, boğaz kuruluğu gibi ufak birtakım belirtiler verirken, bireyin günlük yaşamını olumsuz etkileyecek düzeyde; bulantı, baş ağrısı, diyare gibi belirtilerle de kendini gösterebilir (Ergun, 2008).

Organizma için tehlike oluşturan stresli durumun devam etmesiyle birlikte, bu stres faktörü, birçok hastalığın etiolojisinde rol oynar hale gelmektedir. Bu hastalıkların başında kardiyolojik bozukluklar, hipertansiyon, ülser/gastrit gibi mide sorunları ve kanser yer almaktadır. Ek olarak artan stres düzeyi ile bağışıklık sisteminin gücünü kaybettiği de bilinmektedir (Bertan, 2012; Güçlü, 2001).

Fiziksel stres belirtileri sekiz maddede toplanmıştır. Bunlar: tansiyon yükselmesi, sindirim bozukluğu, terleme, nefes darlığı, baş ağrısı, yorgunluk, alerji, mide bulantısıdır.

Tansiyon Yükselmesi: “Stresli durumlara karşı bedensel tepki, en çok kalp damar sistemi üzerinde görülmektedir. Stres ve tansiyon arasındaki ilişki uzun süredir bilinmektedir” (Ardıç, 2009).

Sindirim Bozukluğu: “Sindirim sisteminde yer alan mide ve bağırsaklar insanın heyecanını yansıtan organlardır. Stresli durumlarda heyecanlar, iştahsızlık, mide bulantısı, karın ağrısı ve barsak işlevlerinde artma ve bozukluk yaratabilmektedir” (Ardıç, 2009).

Terleme: “Korku, öfke ve stres durumları terlemeyi artırır. Cuno ve arkadaşları insanda terlemenin iki türlü olduğunu, birinin ısıdan, diğerinin ise stresten kaynaklandığını belirtmişlerdir. Stres terlemesi özellikle avuç içi, ayak tabanı ve koltuk altında görülürken, ısı kaynaklı terleme daha çok, baş boyun ve gövdede yaygın biçimde görülür” (Ardıç, 2009).

Nefes Darlığı: “Stres tepkisi sırasında, bireyler daha fazla oksijen alma gereksinimi duydukları için daha sık ve kesik kesik nefes alma görülür. Stres solunum sisteminin önemli ölçüde etkileyen bir durumdur. Ayrıca duygusal stresler ani bir astım krizini başlatabilir” (Ardıç, 2009).

Baş Ağrısı: “Stres ve stresin doğurduğu gergin ağrıları arasında önemli bir ilişki vardır. Stresin neden olduğu gerginlik, damarların daralmasına, kafanın belli bölgelerine

giden kan akımının bozulmasına ve o bölgeye giden kanın bir hayli azalmasına neden olur. Stres nedeniyle ortaya çıkan adale kasılmaları çeşitli baş ağrılarına yol açar. Baş, boyun ve omuz kaslarının hepsi veya bir grup adale kasılınca ense ve baş ağrısı hissedilir” (Ardıç, 2009).

Yorgunluk: “Bir işyerinde personelin yorgunluk belirtileri göstermelerine neden olan temel etmenler çalışma koşulları, personelin fiziksel durumu (beslenme düzeni, dinlenme olanakları, duygusal ve ailevi durumu) ve sürekli aynı kasların çalışmasından kaynaklanan kas yorgunluğudur” (Ardıç, 2009).

Alerji: “Stres, bireylerde aşırı duyarlılık oluşmasında önemli bir rol oynar. Aşırı duyarlılık tepkileri, bedenin bağışıklık sistemi üzerinde etki yapan alerji tepkileridir. Bu aşırı duyarlılık kısılma, şişme ve kaşıntı gibi belirtiler ortaya çıkarır. Birçok kişide yalnızca stres durumlarında ortaya çıkan alerjiler görülmektedir. Bu bir anlamda bedenin strese karşı uyarılmasıdır. Bugüne kadar yapılan çalışmalar, nasıl bir mekanizma izlediği bilinmese de stresin bireyleri alerjik tepkilere karşı duyarlı hale getirdiğini göstermektedir” (Ardıç, 2009).

Mide Bulantısı: “Stresin fizyolojik etkileri nedeniyle mide ve sindirim sisteminin etkilenmesi mide bulantısı yapabilir. Özellikle salgılanan adrenal hormonunun mide bulantısında etkili rol oynadığı bilinmektedir. Bu durum genellikle stres tepkisinin son bulması ile ortadan kalkar” (Ardıç, 2009).

2.4.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

Stresin neden olduğu psikolojik sorunlar arasında; kaygı, depresyon, uykusuzluk ve tükenmişlik sayılabilir (Bertan, 2012).

Kaygı: Kaygılı olma ve sürekli bu duyguyu hissetme, bireyin stres yaşadığının temel göstergelerindendir. Kaygı, bireyin içinde bulunduğu durumdan huzursuzluk duyması, endişe yaşaması, korkması ve konu ile ilgili karamsar olması olarak tanımlanabilir. Stres kaynağı varlığını devam ettirdiği sürece birey kaygılı olmaya devam edecektir (Bertan, 2012). Kaygılı olma durumu geçici olabileceği gibi kimi bireylerde kalıcı da olabilir ve bu bireyler çevresindeki olayları stres bir durum olarak algılamaya hazırdır (Bertan, 2012; Ergun, 2008).

Depresyon: Stresin beraberinde getirdiği diğer bir psikolojik problem olan depresyon ise, birçok stresli yaşam olayına bağlı olabilir. Bunların arasında başı çeken nedenler; işte başarısızlık, iş kaybı, uzun süre tekrarlayan kimi sorunlar ve kayıp olarak sayılabilir (Bertan, 2012; Ergun, 2008).

Uykusuzluk: Uyku, bir insanın en temel ihtiyaçlarından biridir ve yetişkin bireyin günde ortalama 6-7 saat uyuması gerekmektedir (Ergun, 2008). Uykusuzluk, stresli olma durumunda ilk aşamada ortaya çıkan önemli bir sorundur. Stresli olan birey kaslarındaki gerginliğe bağlı olarak uykuya dalmakta güçlük çeker. Bu durumun tekrarlayan biçimde ortaya çıkması durumunda, beraberinde çeşitli sağlık sorunları görülmeye başlar (Bertan, 2012). Stres, sıklıkla uykusuzluk yaratmakla birlikte, bazen stresli olma durumunda birey aşırı uyuma eğiliminde olabilir. Bu istek, stres yaratan sorundan ve ilişkili kaygı ve gerilimden uzaklaşma içgüdüleri ile ilişkilidir (Ergun, 2008).

Tükenmişlik: Stresi, daha çok profesyonel birimlerde çalışarak yaşayan bireylerde görülen bir diğer psikolojik sorun ise tükenmişliktir (Bertan, 2012). Tükenmişlik, özellikle iş ile ilgili stresin uzun süre devam ettiği durumda ortaya çıkmaktadır (Ergun, 2008). İş verimini düşüren bu önemli faktörün belirtileri arasında; uykusuzluk, iş/hayat heyecanını kaybetme, çaresizlik duygusu, şüphecilik, kızgınlık, yalnızlık, öfke, baş ağrısı, göğüs ağrısı ve can sıkıntısı gibi belirtiler ortaya çıkar (Bertan, 2012; Ergun, 2008).

Tükenmişliğin davranışa yansımaları olarak, stresli bireyler kolay sinirlenmektedir. Normal şartlarda tepki vermeyecekleri durumlar karşısında stresli iken aşırı tepki gösterebilirler. Şüpheli tavırları nedeniyle kendi işlerinin yanı sıra başkalarının işlerini de kontrol ederek içinde buldukları durumu güçleştirirler (Aksoy ve Kutluca, 2005, Güçlü, 2001).

2.4.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

Stresli olan bireylerin gösterdiği davranışların başında rahatlatıcı etkisi olan sigara, alkol, uyuşturucu gibi maddelerin kullanımı ve aşırı yemek yeme gelmektedir. Ancak stres kaynağı varlığını sürdürdükçe devam eden bu tüketim davranışı bir süre sonra alışkanlık şeklini almaktadır (Bertan, 2012). Bu alışkanlıklarla stresli bir yaşam süren bireyler giderek daha huzursuz ve yorgun bir hal alırlar (Aksoy ve Kutluca, 2005). Öte yandan bireyin içinde bulunduğu bağımlılık davranışları ile doğru orantılı olarak kaza yapma eğilimi de artmaktadır (Turunç, 2009).

Birey, stresle başa çıkamadığında ve kendini yenilgiye uğramış hissettiğinde tepkisini saldırganlık olarak ortaya koyabilir. Sosyal ve profesyonel yaşamda yaşanan engellenme ve çatışmaların tekrarlaması durumunda saldırı duygularının beslendiği öne sürülmektedir. Saldırganlık davranışı intihar gibi bireyin kendine zarar verecek biçimde ortaya çıkabileceği gibi, çalışma ortamında kurallara uymama, zarar verme gibi davranışlarla başkalarına karşı da olabilir (Ergun, 2008).

Stresin özellikle iş yerinde yaşadığı durumlarda bazen işe devam etmeme davranışı ile de karşılaşılabılır. Bu davranış, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik, alkolizm gibi sebeplerle ilişkili olabileceği gibi kalp krizi, hipertansiyon, ülser gibi strese bağlı gelişen hastalıklar nedeniyle de olabilir. İşten kısa bir süreliğine uzak kalmak stres faktörü iş olan bir birey için kısa vadede bir rahatlama davranışı haline gelebilir ancak geri dönüşlerde stres devam ettiği sürece sorun çözülmemiş olacaktır (Ergun, 2008).

Davranışsal stres belirtileri altı maddede toplanmıştır. Bunlar: uykusuzluk, uyku isteği, iştahsızlık, yeme alışkanlığında artış, sigara kullanma, alkol kullanmadır.

1. Uykusuzluk: Nedeni ne olursa olsun, ruh sağlığında en küçük dalgalanma bile, kendisini uyku düzenindeki bir bozuklukla ortaya koyar. Stres altındaki bireylerde uyku bozukluğu iki biçimde ortaya çıkabilir. Bunlardan ilki, uykuya dalma güçlüğü; ikincisi ise, gece boyunca kesintisiz olarak uyuyamamaktır. Bir başka uyku bozukluğu ise uzun süre uyunduğu halde sabah dinlenmiş olarak uyanamamak biçiminde ortaya çıkabilir (Ardıç, 2009).

2. Uyku isteği: Stres altındaki bireylerin büyük bir bölümü uyku zorluğu çekerken, bazıları ise tam tersine aşırı derecede uyuma isteği duymaktadır. Bazı insanlar stresli durumlarda yaşadıkları kaygı, gerilim ve zorlamadan uzaklaşmak için uyumayı bir kaçış olarak kullanırlar (Ardıç, 2009) .

3. İştahsızlık: Aşırı stres durumlarında bireylerde yaşama karşı ilgi azaldığı gibi, buna paralel olarak beslenme gereksinimi de yavaşlar ve iştah kaybolur. Bireyler sağduyularıyla yemek yemeye çalışsalar bile, bunalım ağırlaştıkça yemeğe olan ilgi iyice azalır. Düzenli beslenememek ise bireyin fiziksel gücünü olumsuz yönde etkiler (Ardıç, 2009).

4. Yeme Alışkanlığında Artış: Stresin fizyolojik etkilerine ilişkin olarak yapılan araştırmalarda, kronik stres altındaki bireylerde kilo kaybetme eğilimi görülmekle birlikte, herkes için bu durum geçerli değildir. Bazı insanlar stres altındayken gittikçe kilo

alır. Bunun nedeni insanların yemeyi bir başa çıkma mekanizması olarak kullanmaları ve günlük yaşamın güçlüklerine karşı bir tepki olarak geliştirmeleridir. Aşırı yemek neden bir savunma mekanizmasıdır? Bunun iki açıklaması vardır. İlk olarak bir şeyler yemek insanın dikkatini dağıtır. Eller, beyin ve ağız yemek yemekle uğraşırken, sorunlar hakkında endişelenmek için çok fazla zaman harcanmaz. İkinci olarak, yemenin hipotalamus ve zihin üzerinde yatıştırıcı bir etkisi vardır (Ardıç, 2009).

5. Sigara Kullanma: Stres içindeki bireyler gerginliklerini azaltmak için sigara içerler. Özellikle kaygılı bir kişilik özelliğine sahip bireyler, stresle karşı karşıya kaldıklarında sigaraya sarılarak, bırakmışlarsa bile yeniden başlarlar. Ancak sigara uzun süre kullanıldığında içinde bulunan nikotin merkezi sinir sistemi üzerinde yaptığı etkiler nedeniyle bağımlılık yaratır. Sigara içilmediğinde, sıkıntı gerginlik artar. Ruhsal güç azalır, zihinsel işlevler yavaşlar, yorgunluk, bitkinlik, iştahsızlık ve uykusuzluk belirtileri görülür (Ardıç, 2009).

6. Alkol Kullanma: Birçok kişi alkolün gerilimi azalttığına, endişelerden uzaklaştırdığına, memnuniyet verici duyguları arttırdığına, toplumsal yeteneği yeteneği geliştirdiğine ve yaşamı daha iyi algılamayı sağladığına inanır. Bir yatıştırıcı olarak alkol, merkezi sinir sisteminin etkinliğini azaltır. Kısa dönemli az alınan alkolün, depresif duyguları azaltmasına karşın, düzenli olarak, uzun dönemli ve aşırı miktarda alınan alkol depresif duyguları daha da artırır (Ardıç, 2009).

2.5. Örgütsel Stres ve Stres Kaynakları

Stres hayatın her alanında karşımıza çıkan bir sorundur. Bu alanlardan biri de çalışma alanıdır. Bireyler zamanlarının bir kısmını iş yerlerinde geçirdiklerinden, iş yerlerinde de stresle karşı karşıya kalmaktadırlar. Örgütsel stres ve stres kaynaklarına ilişkin açıklamalar aşağıda başlıklar halinde sunulmaktadır.

2.5.1. Örgütsel Stres

Örgütler, sosyal iklime sahip olup tutumlar, değerler, davranışlar ve duygulardan oluşan insanların meydana getirdiği birer sosyal sistemdir (Ergun, 2008).

Örgütsel stres; bireyi tehdit eden durumlar karşısında bireyin bedeni tarafından verilen fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan ve bireyin örgütle ya da

işle ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olması durumunda bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanır (Gök, 2009; Aydın, 2004; Uzun ve diğ., 2011).

Örgütlerin kendilerine özgü bir yapıları ve kültürleri bulunmaktadır. Bu nedenle her örgütün stres faktörleri farklılık göstermektedir. Örgütlerde stres faktörlerini yok etmek mümkün görülmemektedir. Etkin bir stres yönetimi ile stresin neden olduğu zararları minimize etmek mümkündür. Bu da ancak; örgüt yönetiminin stresle mücadelede sürecine çalışanları da dâhil etmesiyle ve bu süreçte stresle mücadele tekniklerinde sürekli düzenlemeler yapmasıyla gerçekleşebilecektir (Soysal, 2009).

Örgütsel stres; başarısızlık korkusu, iş yükünün fazla olması, ücretin yetersiz olması, çalışma saatlerinin uzun olması, değerlendirmelerde haksızlıklar yapılması gibi birçok faktör vardır (Özen, 2011).

2.5.2. Örgütsel Stres Faktörleri

Thomas ve Herson (2002), örgütlerdeki stres kaynakları beş temel sınıflandırma yapmaktadırlar (Akt: Serinkan vd., 2012):

1. İşin kendisinden kaynaklanan stres
2. Role bağlı stres
3. Bireyler arasındaki ilişkilerden kaynaklanan stres
4. Kariyere bağlı stres
5. İş ve aile alanları ile ilişkili stres.

2.5.2.1. Örgütsel Role Bağlı Stres Kaynakları

Bireylerin sosyal grup içerisinde hakları ve yükümlülükleri belirlendiğinde, aynı zamanda rolü de belirlenmiş olmaktadır. Örgütsel rol yapısı, sadece çalışan ve yöneticileriyle sınırlı kalmayıp onlarla ilgili tüm çevreleri de kapsayan karmaşık bir yapıya sahiptir. Örgüt yapısı içinde rol kavramı, bireyin içinde bulunduğu duruma göre yapılması gerekli olan ve kişilerin sahip oldukları pozisyonlara ilişkin beklenen davranışlar olarak tanımlanabilir. Örgütlerdeki rol kavramı kişiler arasındaki karmaşık ilişkileri tanımlamaya ve yapının açıklanmasına yardımcı olmaktadır. Örgütlerdeki stres kaynaklarından biri rol stresidir. Rol stresi, rol belirsizliği ve rol çatışması olarak ikiye

ayrılmaktadır. Rol belirsizliği, bireyin işini yaparken neleri yapması gerektiği, başkalarının kendisinde neler beklediğinin ve iş tanımlarının net olarak olmaması nedeniyle ortaya çıkan bir stres faktörüdür. Rol çatışması bireyin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması, işin niteliği ile kişilik özelliklerinin uymaması ve birden fazla yöneticiden çelişkili talimatlar alması ile bireyin kendini baskı altında hissetmesine ve bu durumda bireyde rol çatışması yaşamasına neden olacaktır (Yılmaz, 2006; Özen, 2011; Ergun, 2008; Arslan, 2009).

2.5.2.2. İş Ortamına Bağlı Stres Kaynakları

Her işin kendi yapısına göre istekleri, özellikleri ve ortak gerilim kaynakları bulunmaktadır. Belirtilen bu faktörlere uyum gösterme zorunluluğu, bireyleri stresle karşı karşıya getirmektedir. Bu durum bireyin fizyolojik ve psikososyal yönden bazı olumsuzluklar yaşamasına neden olmaktadır. Günümüzde çalışanların işle ilgili stres faktörleri; İş yükü ve çalışma koşulları, çalışma programı, işyeri düzeni ve işin niteliği olarak sınıflandırılabilir (Özen, 2011; Karagül, 2011).

İş Yükü: Örgütsel stres etkenlerinden en önemlisi ve en çok karşılaşılan aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü, iş görenlerin yerine getirmeye çalıştıkları işin optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olması olarak ifade etmek mümkündür. İş gören fiziksel ve psikolojik olarak sahip olduğu kapasitesinden daha fazla çalıştığında aşırı çalışma ortaya çıkmakta ve bu durumda bireyde miktar, kalite ve performans arasında sıkça çatışma yaşamasına neden olmaktadır. Az çalışma bireyin makul olmayan miktarda görevlerden ve üretim düzeyinden belli bir sürede sorumlu tutulması kişide engelleme, umutsuzluk duygusu, motivasyon eksikliği ve monotonluğa sebep olur. Çalışma ortamının yetersizliği bireyde zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olmaktadır. Aşırı gürültü ve diğer fiziksel faktörler ile bireyin stres etmenlerine karşı toleransı azalmakta ve motivasyonu olumsuz yönde etkilemektedir (Yılmaz, 2006; Özen 2011; Karagül, 2011; Arslan, 2009).

Çalışma Programı: Örgütlerde çalışma süreleri ve dinlenme molalarının süresi ve sıklığı İş görenlerin ruhsal ve fiziksel dengeleri üzerinde oldukça etkili olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalar, insan fizyolojisine en uygun çalışma süresi günlük 7,5 ve haftalık 45 saat olduğunu ortaya koymaktadır (Arslan, 2009).

Vardiya usulü çalışma, esnek olmayan çalışma programı ve uzun ya da insanlardan uzak çalışma saatleri bireylerde strese neden olmaktadır. Vardiyalı çalışma özellikle gece

vardiyasında çalışanların normal uyku saatine göre bir veya iki saat daha az uyumaları bireyin fizyolojik ve psikolojik yönden olumsuz etkilemektedir (Karagül, 2011; Arslan, 2009).

İşyeri Düzeni: İşyeri düzeni, iş yeri ile ilgili stres kaynaklarından olup, iş yerinin iç ve dış fiziksel durumu ve yapısını kapsamaktadır. Örgütlerde binaların üretim ve hizmet yapmaya uygun olması; yerlerdeki döşemeler, kapılar, merdivenler, iş yerinin temizliği, malzemelerin düzeni temizliği ve temin edilebilmesi gibi birçok faktöre bağlıdır. Örgütlerde işyeri düzeni ve disiplinin sağlanamaması durumunda huzursuzluklar ve verimsizlikler ortaya çıkmaktadır. Bu durumlarda bireylerde strese neden olmaktadır (Karagül, 2011; Arslan, 2009).

İşin Niteliği: İşyerlerine bağlı bir diğer faktör ise işin niteliğidir. Her türlü işin belirli bir sorumluluk ve risk getirmesi onu doğal olarak stres faktörü haline getirmektedir. Bir işin stres faktörü olması, işin niteliğine ve bireyin özelliklerine bağlı olarak ortaya çıkar (Ergun, 2008).

İşyerinde strese yol açan diğer bir faktör ise iş görenlerin maruz kalabilecekleri tehlikelerdir. Bazı işler tehlike unsuru taşımamakta ya da asgari düzeydedir. Fakat bazı iş kollarında ise iş kazası yüksek düzeyde olup (madencilik, havacılık, inşaat... gibi.) çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından potansiyel bir stres faktörüdür (Ergun, 2008).

2.5.2.3. Mesleki Kariyerin Gelişimine Bağlı Stres

Kariyer, bireysel ve örgütsel hedeflerle doğrudan bağlantılı olup, bireyin hayatı boyunca yaşayacağı ve kısmen kontrol altında tutabileceği faaliyetlerin tümü olarak tanımlanır. Mesleki kariyer iki açıdan ele alınabilir. İlk olarak meslekte ilerleme işini liyakatle yerine getiren iş görenin ödüllendirilmesi, ikinci olarak da meslekte ilerleme iş görenin iş statüsünde değişiklik yapılmasıdır (Özen, 2011; Ergun, 2008; Serinkan vd., 2012).

Örgütlerde terfi, emeklilik ve transfer kararı verilirken, yönetimin elinde herkese rasyonel davranılacağını gösteren ölçütler yok ise birey, yönetimin kariyer konusunda adil davranmadığını ve bu durum bireyde stres düzeyini artıracak, kurumuna olan güveni ve bağlılığı azalacaktır (Yumuşak, 2007).

2.5.2.4. İş İlişkilerinden Kaynaklanan Stres

Örgütlerde iş ilişkilerinden kaynaklanan stres faktörleri ast ve üstteki kişilerle olan ilişkiler ile meslektaşlarla olan ilişkilerdir. Özellikle hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları önemli stres faktörleridir. Hiyerarşik örgüt yapılarında alt-üst ilişkilerinin formel biçimde olması en önemli stres faktörüdür. Bu tür yapılarda, bireyler iletişim ile çeşitli engellerle karşılaştığında veya yöneticiyle olan şikayetini amirinin bir üstüne iletemeyen çalışan baskı altına girip umutsuzluğa düşer (Önsüz ve diğ., 2008; İstar, 2012).

Kişinin üstleri ve astları ile olan ilişkilerinin bozulması, birey için önemli bir stres kaynağıdır. Yöneticilerin başarısı ve organizasyonların etkinliği üzerinde rol oynayan en önemli süreçlerden birisi iletişim sürecidir. Astların çalışmasını yönetmek, yöneticinin en önemli görevlerinden biridir. Yöneticinin otoritesini kullanması ile çalışanların bu konudaki beklentilerinin çatışması iş ilişkilerini bozarak, bireyler arası strese neden olmaktadır (Yumuşak, 2007).

2.5.2.5. Kurumsal Yapı ve İklimle Bağlı Stres

Örgütsel iklim, örgütsel çevrenin karakteri ya da kişiliği olarak tanımlanabilir. Bu tanıma bakılarak örgütsel iklimi, bir örgütü diğer örgütlerden ayıran, zamanla süreklilik kazanan ve örgütteki iş görenlerin davranışlarını etkileyen özellikler dizisi olarak tanımlanabilir. Örgüt iklimi, örgüt kültürü ile karıştırılmamalıdır. Örgütsel ikliminin başlıcaları büyüklük, yapı, karmaşıklık, liderlik tarzı ve amaçların yönüdür. Örgüt iklimi birleştirici ve onaylayıcı yapıya sahiptir. Çalışanın moralini artıran ve devir hızını azaltan, kurumun hedeflerini belirlemede ve iddialı görevler için ortam hazırlamaktadır (Halis ve diğ., 2008; Özen 2011).

Örgütün yapısı ve iklimi, stresin başlıca kaynakları olarak görülmektedir. Kurumun amaç ve yöntemlerinin belirgin olmaması, bölümler arası çekişmeler, sıkı gözetim ve denetim, soğuk çalışma ilişkileri, örgüt içi uzaklık duygusu, tedirgin edici davranışlar, sistemdeki karmaşıklıklar, işin yaptığı baskı stres faktörleri olarak ele alınabilir (Yumuşak, 2007).

Örgüt iklimi, örgütün kişiliğinin çalışanlar tarafından algılanmasını; yapı ise örgütün iskeleti olarak tanımlanmaktadır. Kurumun yapısı örgütsel stresi tetikleyen bir

başka stresör faktörüdür. Çalışanların iş güvenliğinin olmaması, kurumun fiziki koşullarının çalışmaya elverişli olmaması, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksun kalması, hiyerarşik yapı, katı, merkezi mekanik örgüt yapıları, bürokratik engellerin bulunması, biçimsel ilişkilerin geçerli olması, üst kademenin ilgisiz olması ve subjektif tutumlar sergilemesi kurumsal yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörleridir (Karagül, 2011; Özen, 2011; İştari, 2012).

Lisans eğitimi almış olan yöneticilerin; bağımsız karar alma ve uygulama imkânlarının kısıtlı olması, yetkilerinin yetersiz olması, üstlerinin kararlarına katılmama, kendilerinin ve astların yetki ve sorumluluklarının net bir şekilde ortaya konmamış olması, yönetsel kararları eleştirememesi stres nedenleri olarak görülebilir (Yumuşak, 2007).

Örgütün yapısına uyum göstermeye çalışan birey, örgütün bir parçası olabilmek için özgürlüğünden ve kişiliğinden ödün vermek durumunda kalabilmektedir. Bu durum çalışanın stres düzeyini yükselmektedir. Bazı kurumlar, giyim tarzlarıyla, fikirleriyle iş görenin kendi istediği kalıba bürünmesini isterler. Karşıt görüşlere sahip olan iş gören, kendini örgüt içinde baskı altında ve dışlanmışlık hisseder. Bu kişilere kendi görevinin haricinde başka görevleri de yapması istenebilir. Kişinin kendi görev tanımını dışında başka kişilerin sorumluluğunda olan görevleri yapmak zorunda kalması bireylerde strese neden olabilmektedir (İştari, 2012).

2.5.2.6. Aile ve İş İlişkilerine Bağlı Stres

Aile yaşantısındaki rol ile iş yaşantısındaki rollerin getirdiği beklentilerin ve sorumlulukların çatışmasına bağlı olarak stres gelişmesidir. Rol yapısına bağlı olarak gelişen bu stresin genelde kadın çalışanlarda görüldüğü bilinmektedir (Yılmaz ve Murat, 2008).

İş yaşamında oluşan stresin ev yaşamını veya ev yaşantısındaki sorunların iş yaşamını motivasyon, performans ve etkililik açısından olumsuz etkilediği ve bireysel ve örgütsel başa çıkma yöntemlerinin devreye girmesine bağlı olarak olumlu-olumsuz sonuçların gelişeceği bir süreçtir (Soysal, 2009).

Önemli bir toplumsal kurum olan aile bireyin sevgi, saygı, güven, hoşgörü ve paylaşım duygularının yaşandığı ortamdır. Aile kurumunda yaşanan stres; aile yapısı, aile üyelerindeki sağlık problemleri, beklentiler, uyum sorunları, aile üyeleri ile yaşanan

iletişim problemleri, ekonomik problemler, emosyonel desteğin eksikliği ve yaşam şartlarındaki düzensizliklerden kaynaklanabilir (Çınar, 2010).

Aile ilişkileri bireysel sağlığı önemli ölçüde etkilemektedir ve Holmes ve Rahe'nin geliştirdiği Yakın Zaman Olayları Listesi kişinin bireysel sağlığı için uyum sağlaması gereken hayati olayların büyük çoğunluğunun aile ile ilgili olduğunu göstermektedir. Bu olaylar eşlerden birinin ölümü, boşanma, eşten ayrı yaşamak, aileden yakın birinin ölümü, evlilik, eş ile barışma, aile üyelerinin sağlığındaki değişiklik, hamilelik, cinsel problemler, aileye yeni birinin katılması şeklindedir (Erdal, 2011).

2.5.3. Stresin Örgütsel Sonuçları

Stres bireysel veya örgütsel faktörlere bağlı olarak gelişmekte ve bireysel ve örgütsel sonuçlar geliştirmektedir. Stresin örgütsel sonuçlarını; çalışanların şikâyetlerinde ve memnuniyetsizliklerinde artış, iş doyumunun azalması, performansın ve verimliliğin azalması, iş kazalarının artışı, kalitenin düşmesi, işe devam oranının azalarak iş ve işgücü kaybının gelişmesi, yabancılaşma, tükenmişlik sendromu gelişmesi olarak sıralayabiliriz (Gray-Stanley ve Muramatsu, 2011; Garrosa vd., 2011).

a. Çalışanların Şikâyetlerinde Ve Memnuniyetsizliklerinde Artış Ve İş Doyumunun Azalması: Çalışanların değerlerinin kurumsal değerlerle çatışması, ürettiği değerlerin sonuçlarına sahip olamayışı, yönetsel olarak özgür fikir ifadesine izin verilmeyişi, iletişim problemleri, hiyerarşik yapı, belirsizlikler, aidiyet hissini gelişmemesi, beklentilerin karşılanamaması, memnuniyetsizliğin artarak maddi-manevi doyumun azalmasına neden olmaktadır (Soysal, 2009; Karahan vd., 2007).

b. Performansın, Verimliliğin Ve Kalitenin Azalması: Stres düzeyinin performansı etkilediği bilinmektedir. Kabul edilebilir düzeydeki stres performans üzerine olumlu etki ederken baş edilemeyen stresin olumsuz sonucu olarak performans düşmekte ve verimlilik azalmaktadır (Erdal, 2011)

c. İş Kazalarının Artması: Baş edilemeyen stresin bir sonucu olarak azalan dikkat seviyesi ve düşük ilginin iş kazalarının bireysel sebepleri arasında olduğu bilinmektedir (Erdal, 2011).

d. İşe Devam Oranının Azalarak İş Ve İş Gücü Kaybının Gelişmesi: Çalışanların mazeret ve hastalıklarının artmasıyla iş planına uyumun azalması veya işten ayrılmalarla iş ve iş gücü kaybının gelişmesi şeklinde gelişir. İşe devam oranının azalması örgütsel stresten kaçınmak, stresin fizyolojik belirtilerinin çalışanlarda yaşanması ya da

bu durumun kötüye kullanılması şeklinde gelişebilir ve bu durumun iş gücü kaybına yol açmadan önlenmesi gerekir. Memnuniyetsizlik oranlarına bağlı olarak da çalışanların işten ayrılmalarındaki sıklık, personel değişiminin hızlanması, işe olan uyum süresini ortadan kaldırarak verimliliği düşürmektedir. İş görenin istihdam edildikten sonra herhangi bir sebeple işten ayrılması olarak ifade edilen iş gören devir hızının optimum şartlarda olmayışı örgütsel başarıyı azaltacaktır (Erdal, 2011).

e. Yabancılaşma: Çalışanın emeğinin karşılığını maddi-manevi olarak alamadığı ve sonuç olarak aidiyet hissinin ortadan kalktığı durumdur. İş yaşamındaki hareketliliğin ve buna bağlı rollerin değişimindeki artışın buna sebep olduğu bilinmektedir (Erdal, 2011; Soysal, 2009).

f. Tükenmişlik Sendromu Gelişmesi: Çatışmalar ve baş edilemeyen stresin bireysel sonucu olarak bireysel fizyolojik ve psikolojik değişimleri kapsayan ve örgütsel yapıyı olumsuz etkileyen tükenmişlik sendromu sağlık çalışanlarında sıklıkla yaşanmaktadır (Çınar, 2010).

2.5.4. Stresin İş Yaşamındaki Yeri

İş bireyin hayatının merkezinde bulunan, önemli bir zaman diliminin ayrıldığı, beklentilerin olduğu, anlamı olan ve karşılığında maddi-manevi doyumun arandığı profesyonel bir uğraştır. İş ortamı bireyin tam olarak kontrol edemediği ancak zorunlu olarak içinde bulunduğu bir ortamdır. İş yaşamında bireysel ve örgütsel değerlerin ortaya konması ve bu değerlerin uyumu motivasyonu ve başarıyı arttırmak için önemlidir. Örgütsel stres kaynaklarının bireysel strese, bireysel stres kaynaklarının da örgütsel strese sebep olduğu bilinmektedir. İş yerindeki stres bireysel stresi arttırdığı gibi iş verimliliğini azaltarak, kaliteyi düşürerek, iş maliyetini arttırarak örgütsel yapıyı olumsuz etkilemektedir. İş yükündeki dengesizlik, yönetsel problemlerin varlığı, çalışma ortamının uygunsuzluğu, güvensizlik vb iş yaşamında strese sebep olmaktadır. İş yaşamındaki stres bireysel fizyolojik tepkilere ve işle ilgili sorumlulukların aksamasına neden olmaktadır (Soysal, 2009).

İş yaşamındaki stres kaynaklarını, rol belirsizliği, rollerin veya kişilerin çatışması, sorumluluklar, iş güvenliğinin tehdidi, fiziksel şartlar, yönetim tarzı, zaman yönetimi, kariyer engeli olarak özetleyebiliriz (Gray-Stanley ve Muramatsu, 2011).

Tüm meslek gruplarında stres varlığı söz konusu olmasına rağmen bazı meslek gruplarının stresin tükenmişlik boyutunu daha çok yaşadıkları yapılan araştırmalarla belirlenmiştir. Bu meslek grupları özellikle sağlık çalışanlarını kapsamaktadır (Gray-Stanley ve Muramatsu, 2011).

2.6. Stres Yönetimi

Stres yönetimi Lazarus ve Folkman'ın tanımına göre; stresörün yol açtığı duygusal gerilimin azaltılması, yok edilmesi ya da bu gerilime dayanmak için geliştirilen bilişsel, davranışsal ve duygusal tepkilerin tümüdür. Bu süreç davranış değişikliği, yeni alışkanlıklar edinmek, bakış açısını değiştirmek gibi sarf edilen tüm çabaları içerir. Tüm bu değişiklikler bireysel olarak ruh ve beden sağlığını korumak, örgütsel olarak ise optimum işlevselliğin devamı anlamını taşır (Gümüştekin ve Öztemiz 2004; Dalyan, 2010).

Stresin yol açtığı olumsuz durumların ortadan kaldırılması ve eski enerjinin tekrar kazanılması için stres ile etkin bir şekilde mücadele edilmesi gereklidir. Stres yaşayan bireylerin çoğunluğu, kendi düşüncelerinden, algılarından ve bireysel özelliklerinden dolayı stres yaşamaktadırlar. Stresin yönetilmesi psikolojik ve fizyolojik sağlığın korunması, hayatın her alanında verimli ve üretken bir şekilde yaşanabilmesi için elzemdir. Yüksek performansla çalışmak için stresten kaçınmak yerine, onunla mücadele edebilecek yollara başvurulması daha kolay olmaktadır. Stres yönetimi salt stresten kaçmaya yönelik olmayıp, onunla mücadele etme sürecini de kapsamaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Stres yönetiminin amaçlarını kısa, orta ve uzun süreli olarak sınıflandırmak mümkündür. Bu amaçlar;

Kısa Süreli Amaçlar;

-Stresin sebep ve sonuç ilişkisi içinde tanınması, öğrenilmesi

-Stresle başa çıkma yöntemlerinin öğrenilmesi (Sümer 2008).

Orta Süreli Amaçlar

-Stresin nedenlerini öğrenerek farkındalık geliştirmek

-Strese karşı koruyucu etkili bir yaşam tarzı geliştirmek ve olumlu stresörleri fark etmek

-Stresin tepkilerini kontrol etmeyi öğrenmek (Sümer 2008).

Uzun Süreli Amaçlar

-Doyumlu ve huzurlu bir yaşam

-Sağlıklı ve düzenli bir yaşam

-Etkili, faydalı, verimli bir yaşam elde etmektir (Sümer, 2008).

Stres yönetimi ile ilgili farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Stres yönetiminde genel olarak problem odaklı ve duygu odaklı iki temel strateji bulunmaktadır. Problem odaklı stres yönetimi bireysel olarak; zaman yönetimi, rol müzakeresi ve rehberlik alma, örgütsel olarak; işin yeniden düzenlenmesi, belirsizliğin giderilmesi, motivasyon, esnek çalışma saatleri ve iş güvenliği olarak açıklanabilir. Duygu odaklı stres yönetimi bireysel olarak; egzersiz, gevşeme teknikleri, sosyallik, klinik danışmanlık, örgütsel olarak; yardım programları, ücretli izin, örgütsel destek, egzersiz imkânları olarak açıklanabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

2.6.1. Bireysel Stres Yönetimi

Rowshan (2003), stresle karşılaşan bireyin tepkisellik sürecini pratik olarak HERO prensibiyle ortaya koymaktadır. Bu bağlamda HERO (kahraman) kelimesinin her bir harfi stres süreciyle ilgili olan İngilizce bir kelimeye karşılık gelmektedir.

HERO'nun açılımı aşağıda yer almaktadır (Özmutaf, 2006):

- i. H (happening), stres oluşur,
- ii. E (evaluation), birey stresi değerlendirir,
- iii. R (response), birey strese karşı tepki verir (savaşır ya da kaçar),
- iv. O (outcome), birey bir sonuçla karşılaşır.

Bireylerin stresle baş etmeleri için çeşitli yöntemler mevcuttur. Bu yöntemleri uygulamak her zaman kolay olmamaktadır. Çalışan bireylerin iş yerlerindeki stresle mücadele etmeleri zaman sorunu nedeniyle zordur. Bu nedenle iş verenlerin çalışanlarının stresle baş etmelerini kolaylaştırıcı bazı alternatifler sunmaları gerekmektedir. Kurumsal

örgütlerde stresle baş etme konusunda yapıcı bazı uygulamalara rastlamak mümkünken, birçok firmada bu duruma yeterince önem verilmemektedir. Bununla birlikte, bireylerin de stresle baş etme konusunda istekli olmaları gerekmektedir. Bireysel stresle baş etme konusunda aşağıda bazı yöntemler gösterilmiştir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004):

- Etkin zaman yönetimi
- Rahatlama uygulamaları
- Meditasyon, yoga
- Derin nefes alma yöntemi
- Olumlu düşünme, olumsuz düşünceleri uzaklaştırma
- Egzersiz ve beden hareketleri
- Davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesi
- Olumlu iletişim kurma, sosyallik
- Gıda kontrolü, alkol, kafein ve sigaradan uzak durmak
- Hobi edinmek
- Değiştirilemeyecek durumların kabullenilmesi

2.6.2. Örgütsel Stres Yönetimi

Örgütlerdeki stres faktörlerinin yarattığı stresin yönetimi için öncelikle hangi faktörlerin strese yol açtığı ve çalışanların bu faktörlerden ne kadar etkilendiğinin tespit edilmesi ve bununla mücadele etmek için çeşitli yöntemlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Stres faktörlerini tamamen yok etmek zor olabilir fakat bunların etkilerini en aza indirmek de çoğu kez yararlı olmaktadır. Örneğin; iş yerindeki gürültü strese yol açıyorsa, buna yönelik sesi engelleyen kulaklıkların kullanılması gürültünün strese yol açmasını engelleyebilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

İşverenler için en önemli unsurlardan biri de verimliliklerdir. Kurumsal şirketlerde verimliliği artırmak için çalışanların rahat ve yüksek enerji düzeyine sahip bir şekilde çalışmalarını için, uzun dönemli verimlilik elde etmeye yönelik çalışmalar yapılması gerektiğini yöneticiler iyi bilmektedirler. İş görenlerin daha az strese maruz kalmalarını engellemeye yönelik olarak yapılacak bazı önerilere aşağıda değinilmiştir (Arıkanlı ve Ulubaş, 2004):

- Örgütte çalışmak için yeterince çekici bir ortam sağlayarak tatmini yükseltmek ve personel hareketliliğini azaltmak.

- Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak.
- Sürekli olarak iş yükü azlığı ve fazlalığına dikkat etmek ve işte uygun bir şekilde değişiklik yaparak çalışma sürecini yönetmek.
- Örgütte değişiklik ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak ve örgüt dışında değişen koşullardan geri kalmamak için çalışanın kendisini yenilemesi gerekmektedir. Ancak, böyle değişimler çalışanlar arasında stres yaratacak kadar yaygın ve hızlı bir şekilde olmamalıdır.
- Çalışanları sürekli destekleyerek teşvik etmek, çalışanların gereksinimlerini karşılayarak onları değerlendirmek, çalışanlar arasında grup çalışmalarını desteklemek ve gruba bağlılığın sağlanmasını arttırmak.
- Mümkün olduğu ölçüde, her çalışana kısa dönemde verimlilik kadar uzun dönemli sağlık, tatmin, kendini ifade imkânı sağlayarak, iş yerindeki ilerlemenin gerçekleştirilmesi için personel kariyer planlaması yapmak.
- Bütün çalışanlara, onların kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak.
- Stres içindeki çalışanlar için stres yönetimi hizmetlerini desteklemek.
- Fiziki iş koşullarını çalışanların yapılarını da dikkate alarak düzenlemek şeklinde sıralanabilir.

2.7. Sağlık Hizmetlerinin Amacı ve Hastaneler

Bireyin sağlıklı olması demek, sadece hasta olmaması anlamına gelmemektedir. Literatürde sağlıkla ilgili geniş tanımlamalar mevcut olması karışıklığa neden olduğundan, sağlığı en iyi şekilde tarif eden ve otoritelerce geçerliliği kabul edilen Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)'nün aşağıdaki tanımı temel alınmıştır.

“Sağlık; yalnızca hastalığın olmayışı değil, bedence, ruhça ve sosyal yönden tam bir iyilik halidir. Bu tanımda bedensel ve ruhsal iyilikten daha çok sosyal iyilik haline vurgu yapılmaktadır. Sağlık hizmetleri için genel bir tanım vermek gerekir ise; sağlığın korunması, hastalıkların tedavisi ve rehabilitasyon için yapılan çalışmaların tümüne birden sağlık hizmetleri denilmektedir” (Akdur, 2003).

Görüldüğü gibi DSÖ geniş kapsamlı bir tanımlama yaparak sağlık ile ilgili tanımlamaların kafa karışıklığı yaratmasının önüne geçmiştir.

Sağlık hizmetlerinde temel amaç toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerinin, hastaların istedikleri kalite, istedikleri zaman ve hastaların mağdur olmayacakları bir ücret karşılığında sunulmasıdır. Fakat bununla birlikte, her geçen gün teknolojiye bağlı olarak değişimlere, toplumun farklı taleplerine, hastaların artış gösteren şikâyetlerine, tanı, tedavi ve bakımın iyileştirilmesi taleplerine ve artan sağlık giderlerine paralel olarak sağlık hizmetleri gün geçtikçe karmaşık bir hale gelmeye başlamıştır (Zerenler ve Öğüt, 2007). Bu karışıklık doğal olarak sağlık hizmeti sunumunu engelleyecek bir durum değildir. Sosyal devlet anlayışında olan bir ülkede sağlık hizmetleri herkese ve kesintisiz olarak sunulmak zorundadır.

2.7.1. Sağlık Hizmetleri Türleri

Sağlık hizmetleri çok kapsamlı, karışık ve profesyonel hizmetlerden oluşmaktadır. Bu nedenle bu hizmetler bölümlere ayrılarak her bölümde kendi alanında uzmanlaşmış profesyoneller tarafından hizmet sunumu yapılmaktadır. Bu hizmet türlerine aşağıda başlıklar halinde değinilmiştir.

2.7.1.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri

Bu hizmetler; başta bireyler olmak üzere tüm toplumun karşılaşılabileceği hastalıklardan korumaya dönük işlemleri, kısa veya uzun vadede bulaşıcı hastalıkların oluşmasını veya oluşmuşsa yayılmasını önlemek ya da minimize etmek bu hizmetler kapsamında yer almaktadır (Çelikay ve Gümüş, 2010).

Koruyucu sağlık hizmetleri, Sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi için verilen hizmetler ile yapılan düzenlemeler koruyucu sağlık hizmetleridir. Sağlığı koruyucu önlemler başlıca üç düzeyde ele alınmaktadır.

Birincil Koruma: Kişisel ya da toplumsal düzeyde sağlığı geliştirmek amacıyla, aşılama, dengeli beslenme, çevrenin güvenli hale getirilmesi, fiziksel ve duygusal yönden iyi durumda olmak için gereken önlemlerin alınmasıdır.

İkincil Koruma: Sağlığın bozulma olasılığı karşısında erken tanı ve tedavi önlemlerinin kişisel ve toplumsal düzeyde alınmasıdır.

Tersiyer Koruma: Hastalığa bağlı olarak gelişebilecek sakatlık ve kalıcı bozuklukların en aza indirgenmesi, hastanın yeni duruma uyumunun sağlanarak yaşam

kalitesinin artırılması için alınması gereken önlemlerdir. Bir anlamda rehabilite edici hizmetlerin alanına girmektedir.

Koruyucu sağlık hizmetleri, çevreye ve kişiye yönelik hizmetler olarak ikiye ayrılır. Çevreye yönelik hizmetlerin amacı; çevrede sağlığı olumsuz etkileyen biyolojik, fizyolojik ve kimyasal etkenleri yok ederek veya bu etkenlerin kişileri etkilemelerini önleyerek, çevreyi olumlu hale getirmektedir. Bu hizmetlere çevre sağlığı hizmetleri denir. Bu hizmetler, bu konuda özel eğitim almış mühendis, kimyager, veteriner, biyolog, çevre sağlık teknisyeni vb. meslek üyeleri tarafından sağlanır. Çevre sağlığı hizmetleri kapsamında yürütülen hizmetlerin bir kısmı şu şekilde sıralanabilmektedir (Çelikay ve Gümüş, 2010):

- Su kaynaklarının sağlanması ve denetimi
- Katı atıkların denetimi
- Zararlı canlılarla mücadele
- Besin sanitasyonu
- Hava kirliliğinin denetimi
- Gürültü kirliliğini denetimi
- Radyolojik zararların denetimi
- İş sağlığı
- Besin kontrolü ve güvenliği
- Konut sağlığı

Kişiye yönelik koruyucu sağlık hizmetleri; hekim, hemşire gibi sağlık meslekleri üyelerinin yürüttüğü hizmetlerdir. Bu hizmetler arasında; bağışıklama, beslenmeyi düzenleme, hastalıkların erken tanı ve tedavisi, ana çocuk sağlığı hizmetleri, aşıları doğurganlığın denetimi, ilaçla koruma, kişisel hijyen ve sağlık eğitimi bulunmaktadır. Yukarıda belirtilen sağlık hizmetleri sunan kurumlara örnek olarak şunlar verilebilir (MEB, 2008):

- “Sağlık Evi
- İşyeri Reviri
- Sağlık Ocağı
- Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezleri
- Dispanserler
- Laboratuvarlar

- Çevre Sağlık Birimleri”

2.7.1.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmeti

Koruyucu sağlık hizmetleri her ne kadar görevini tam ve eksiksiz yapsa da değişen çevre koşulları nedeniyle yeni hastalıklar ve yeni hastalık yapan biyolojik canlılar ortaya çıkmaktadır. Bunun dışında koruyucu sağlık hizmetlerinin alanı dışında kalan hastalıklar ya da kazalar nedeniyle ortaya çıkan durumlara müdahale edilmesi amacıyla tedavi edici hizmet birimleri oluşturulmuştur. Bu birimler basamaklara ayrılmış ve 1., 2. ve 3. Basamak sağlık hizmetleri olarak adlandırılmıştır.

Birinci Basamak Tedavi Hizmetleri: Birinci basamaktaki hastalar genellikle ayaktan tedavi olabilecek türde hastalığı olan hastalara hizmet vermektedir. Genellikle zaman ve maliyet tasarrufu sağlar. Aile hekimliği 1. Basamak sağlık hizmetlerine örnektir.

İkinci Basamak Tedavi Hizmetleri: Teşhis ve yatarak tedavi gerektiren hastalıkların tedavisi 2. Basamak sağlık hizmetleri sunan yerlerde yapılabilmektedir. Hastaneler 2. Basamak tedavi uygulayan yerlerdir.

Üçüncü Basamak Tedavi Hizmetleri: Çeşitli alanlarda uzmanlaşmış ileri düzey teşhis ve tedavi uygulayan sağlık hizmetleri bu gruba girmektedir. Örneğin onkoloji hastanesi, kadın doğum ve çocuk hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri ve üniversite hastaneleri bu gruba girmektedir. Bu hastanelerde ayrıca eğitim verilerek uzman doktor yetiştirilmektedir (Ceyhan, 2007).

2.7.1.3. Rehabilitasyon Edici Hizmetler

Koruyucu ve tedavi edici hizmetler bazen hastanın tamamen sağlığına kavuşmasını sağlamayabilmektedir. Bireyin bir kaza sonucu bir uzvunu kaybetmesi sonucu hayatında birçok şeyi değiştirmektedir. Bireyin eskisi gibi tekrar topluma kazandırılması ve yaşamını tek başına idame ettirmesini sağlamaya yardımcı olmak amacıyla rehabilitasyon hizmetleri verilmektedir. Tıbbi ve sosyal olmak üzere 2 türlü rehabilitasyon türü bulunmaktadır.

Tıbbi Rehabilitasyon: Genellikle yataklı tedavi kurumlarında verilen rehabilitasyon türüdür. Burada bir organını kaybeden ya da organlarında güçsüzlük bulunan hastalar tedavi edilmektedir. Bu tedaviler genellikle uzun ve meşakkatlidir. Daha

çok fizik tedavi olarak adlandırılmaktadır. Buradaki amaç, hastaların fiziksel olarak eski hallerine en yakın seviyeye döndürmektir (Akdur, 2003).

Sosyal Rehabilitasyon: Hastaların hastalıkları nedeniyle yaşadıkları psikolojik sorunlar, toplumdan uzaklaşmalarına neden olabilmektedir. Bu hastaların tekrar topluma kazandırılmaları için yapılan tedaviye sosyal rehabilitasyon adı verilmektedir (Akdur, 2003).

2.7.2. Hastaneler

Yataklı sağlık kurumları, tedavi etmek amacıyla kurulmuş kurumlardır. Bu kurumlar hastane olarak adlandırılmaktadır. Hastanelerin tedavi etme dışında da bazı görevleri bulunmaktadır. Bu görevlerden en önemlilerinde biri, eğitim vermesidir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO)'nün yapmış olduğu tanıma göre hastaneler; “teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırılarak sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri, yataklı kuruluşlardır.” Sağlık Bakanlığı ise hastaneleri; “hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin, ayakta veya yatarak, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurumlar” şeklinde tanımlar (Döğücü, 2013, SB).

Hastanelerin sahip olduğu bazı özelliklere aşağıda değinilmiştir (MEB, 2011):

- ✓ Hastaneler (kamu hastaneleri) diğer hizmet alanları gibi kâr amacı gütmeyizler.
- ✓ Hastanelerin amaçları arasında teşhis, tedavi, rehabilitasyon ve eğitim (eğitim hastanelerinde) verme bulunmaktadır. Tüm bunlar, hastanelerin hizmet veren kurumlar olduğunu göstermektedir.
- ✓ Hastaneler verdikleri hizmet sırasında hem hastalara hem de refakatçilerine yemek, barınma vb. hizmetler de vermektedir.
- ✓ Hastaneler diğer birçok sektörün aksine 24 saat ve kesintisiz hizmet vermekle yükümlüdürler. Bu nedenle personeller 24 saat çalışma esasıyla hizmet vermektedirler.
- ✓ Hastanelerde çalışanların çoğunluğunu kadınlar oluşturur.
- ✓ Hastanelerde çalışanların çoğunluğunun eğitim düzeyi çok yüksektir.

- ✓ Hastanelerin verdikleri hizmetlerin maliyetleri çok yüksektir. Çünkü sağlıkta tasarruf teşhis ve tedavide uygulanamamaktadır. Bununla birlikte sağlık hizmet sunumunda kullanılan ilaç ve cihaz vb. ürünler çok pahalıdır.
- ✓ Hastaneler birbiriyle bağımlı birçok birimle sürekli iletişim ve iş birliği içinde çalışmaktadır.
- ✓ Hastanelerde çalışmanın personel için avantajı, sağlık hizmetine erişiminin diğer vatandaşlara göre daha kolay olmasıdır.

2.8. Sağlık Örgütlerinde Stres

Farklı meslek tipleri ve iş rolleri için yaşanan stres pek çok çalışmada tartışılmıştır. Bir dizi farklı meslek, ortalama stres seviyesinin üstünde yaşıyor olarak tanımlanmaktadır. Bu mesleklere örnek olarak öğretmenlik, sağlık hizmetleri, hemşirelik ve sosyal çalışanlar ile ambulans hizmetleri gösterilebilir (Johnson et al, 2005).

Sağlık hizmetlerinde yaşanan stres diğer sektörlere göre daha yüksektir. Çünkü hayati öneme sahip iş ve işlemler yapılmakta ve bu işlemler yapılırken de zaman çok önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Kısıtlı zamanda yapılacak iş ve işlemler çalışanların aşırı strese maruz kalmalarına neden olmaktadır. Çünkü yapılan işlemler bir hayatı ilgilendirmektedir ve bazen geri dönüşü olmayan sonuçlar elde edilir. Risklerin ve belirsizliklerin aşırı yoğun olduğu sağlık hizmetlerinde stresin de yüksek olması kaçınılmaz olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte risk ve belirsizlikler süreklilik arz eden durumlardır. Dolayısıyla stresin de sürekliliği durumu söz konusudur. Sağlık hizmetlerinde görülen stres bireysel ve örgütsel olarak iki kısımda incelenmektedir. Artan teknolojik gelişimlere paralel olarak yeniliğe uyum da strese neden olmakta ve çalışanlar da bu yeniliklere uymayla ilgili strese maruz kalmaktadırlar. Örgütsel olarak yeniliğe açık olması gereken sağlık kurumları, çalışanların bu yeni duruma ayak uydurmaları konusunda zaman ve mekân konusunda çalışmalar yaparak çalışanların uyumu sağlanmalıdır. Örgütlerin planlama yapmaması, fiziki ortamın çalışmaya uygun hale getirilmemesi, hizmet sunumunda yaşanan problemlere çözüm bulmayı ve finansal sıkıntılar çalışanlar açısından örgütsel strese neden olmaktadır. Sağlık çalışanlarının yaşadıkları bireysel stres faktörleri ise ekonomik, uzun çalışma süreleri, iş doyumsuzluğu ve memnuniyetsizliği, işverenlerin baskıları, zaman kısıtlılığı vb. gibi faktörlerdir (Özyaral ve Keskin, 2009).

Kamu ve özel sağlık sektörleri karşılaştırıldığında, kamuda çalışanların daha fazla imkâna sahip oldukları söylenebilir. Özellikle çalışma süreleri, ücretler, fiziki mekân ve teknoloji gibi bazı faktörler kamuda daha iyi durumdadır. Bu nedenle özel sektörden kamuya geçiş çok fazla talep edilmektedir. Özel sektörde çalışanların düzensiz çalışma saatleri, düşük ücretler, dinlenme saatleri gibi bazı faktörler nedeniyle daha fazla strese sahip oldukları söylenebilir. Özel sektör sağlık kuruluşları tamamen kar odaklı oldukları için, en az maliyetle en fazla getiri elde etmeye odaklanmaktadırlar. Bu nedenle çalışanların bazı talepleri göz ardı edilmektedir. Bu nedenle özel sağlık kuruluşlarında iş gücü devrine çok fazla rastlanmaktadır (Kılıç, 2008).

Sağlık çalışanlarının karşılaştıkları fiziki ve psikolojik şiddet de en önemli stres faktörleri arasında yer almaktadır. Hasta yakınlarının örgütsel eksiklikler nedeniyle bile sağlık çalışanlarını suçlaması bazen hakaret ve fiziki şiddet uygulamaları çalışanlarda strese yol açmakta ve iş memnuniyetsizliğine neden olmakta ve bu da verimliliği düşürmektedir. Sağlık çalışanları arasındaki hiyerarşik yapı da strese neden olabilen bir faktördür. İş tanımına uymayan birtakım işler yaptırılmaya yönelik baskılar ya da işini düzgün yapamadığına yönelik suçlamalar da strese yol açmaktadır. Kimi kez kendi hatası olmamasına rağmen hatalı olarak görülmesi de yine çalışanların strese girmesine neden olmaktadır. Çalışanlar bu tür baskılarla karşılaştığında kendini işe yaramaz, beceriksiz ve bilgisiz görmeye başlarlar. Hasta memnuniyeti odaklı çalışan yöneticiler de çalışanlara sürekli baskı yaparak, örgütsel strese neden olmaktadır. Liyakat sisteminin işlememesi de çalışanlar arasında huzursuzluğa neden olmaktadır. İşinin ehli olmayan birinin yönetici olarak atanması da örgütsel stres açısından sorunlar doğurmaktadır. Yoğun çalışma saatleri, uykusuz geçen geceler, sürekli ayakta çalışma, tek başına birçok hastanın bakım ve tedavisinden sorumlu olma, yeterli dinlenme ve izne sahip olamama sağlık çalışanlarını ciddi bir şekilde etkilemektedir. Sayılan nedenlerle motivasyonu düşen sağlık çalışanları, fiziksel ve psikolojik birtakım hastalıklarla karşı karşıya kalmaktadırlar (www.birgun.net/haber-detay/saglik-emecilerininkarsilastigi-sorunlar-106243.html, (Erişim Tarihi: 10.07.2018)).

Sağlık kuruluşlarındaki örgütsel stresin azaltılması için, sağlıkta “hizmet sunanların eğitim seviyeleri yükseltilmeli, çalışma şartları iyileştirilmeli, strese baş etmeyi öğrenmeleri ve yönetebilecekleri koşullar” oluşturulmalı, çalışanlar arasında stres yaratıcı kaynaklar belirlenmeli, önlenmeli ve sosyoekonomik koşullar iyileştirilmelidir (Açık vd., 2016).

Sağlık çalışanları; başta hasta kaynaklı stres faktörleri ve idareyle yaşadıkları çatışmalar, rollerinin belirsiz oluşu, iş yüklerinin ağır oluşu, vardiyalı veya uzun süreli çalışmalar vb. gibi örgütsel stres faktörleriyle karşılaşmaktadırlar. Hastaneler karmaşık bir yapıya sahip, insan emeği odaklı, açık ve dinamik bir yapıya sahip olmaları nedeniyle diğer hizmet ve üretim sektörlerinden ayrılmakta, daha fazla ve yoğun stres barındırmaktadırlar (Tanşu 2009, Ergun 2008).

Hastanelerde gözlemlenen stres faktörlerinden bazıları aşağıda yer almaktadır (Ülker, 2016);

- İletişimin yetersiz oluşu,
- Çalışanların rollerinin belirsiz ve karmaşık olması,
- Mesleki açıdan risklerin çok oluşu,
- İş güvenliğiyle ilgili kaygılar,
- Yetkinin ve sorumluluğun ya yetersiz ya da karmaşık olması,
- İdari kararlara katılımın az olması,
- Hiyerarşik düzen,
- Liyakate uygun olmayan görevlendirmeler,
- Kariyerle ilgili kısıtlı imkânlar,
- Eğitim yetersizliği,
- İdarenin beklentileri karşılayamaması,
- Etkin bir ekip çalışmasının olmaması,
- İş doyumunun yetersiz olması.

Sağlık çalışanları stresli bir kitleye ve yakınlarına hizmet vermekte, iş yükleri çok ağır ve sistemsel eksikliklerden etkilenmektedirler. Bu nedenle sağlık çalışanlarında stresin süresi ve düzeyi yüksek olmakta, bu nedenle de kontrol edilmesi zorlaşmaktadır. Bu sürecin bilimsel bir şekilde ele alınması ve etkili bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir (Tanşu 2009, Ergun 2008).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırma Yöntemi

Bu araştırma, hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarının örgütsel stres kaynakları ve stres yönetimine yönelik olarak kesitsel bir araştırmadır.

3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma, İstanbul Bayrampaşa Devlet Hastanesi'nde 1 Haziran-31 Ağustos tarihleri arasında yürütülmüştür.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini İstanbul Bayrampaşa Devlet Hastanesi'nde çalışan sağlık, hekim dışı sağlık personeli ve hizmetli personel oluşturmaktadır. Tez konusu hastane ile ilgili olduğundan, hastalarla temasta bulunan çalışanlar çalışmaya dâhil edilmiştir. Hastanede çalışan sayısı 510'dur. Çalışmaya toplam 220 kişi katılmıştır. Yapılan örneklem hesaplamasına göre 220 çalışan yeterli görülmüştür.

Evreni bilinen çalışmalarda örneklem hesaplaması aşağıdaki formül ile yapılmaktadır.

$$n=(Nt^2 pq)/(d^2 (N-1)+t^2 pq)$$

$$n= (510 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 / (0,05)^2 \times (1-700) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 =$$

$$489.8 / 2,2329= 219$$

3.4. Araştırmanın Değişkenleri

Çalışanların demografik özellikleri “bağımsız” değişkenleri, Örgütsel Stres ve Stresle Baş Etme ölçekleri “bağımlı” değişkenleri oluşturmaktadır.

3.5. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak anketler kullanılmıştır. Anket formlarının oluşturulmasında Balcı (1993)'nın “Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi” ’adlı araştırmasında kullanılan anket ile Karagül (2011)'ün bu anket üzerinde yaptığı bazı değişikliklerden yararlanılmıştır. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların Örgütsel Stres Kaynaklarına ilişkin Likert tipi ölçeklendirilen 30 adet ifade yer almaktadır. İkinci bölümde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ’ne ilişkin yine Likert tipi ölçeklendirilen 15 adet ifade bulunmaktadır. Birinci ve ikinci bölümdeki her bir soru

“5=Pek Çok, 4=Çok, 3=Orta, 2=Az, 1=Hiç” şeklinde 5 ile 0 puan arasında puanlandırılmıştır. Anketin son bölümünü ise 7 adet demografik soru oluşturmaktadır.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

H₀: Çalışanların demografik özellikleri ile Örgütsel Stres Faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur.

H₁: Çalışanların demografik özellikleri ile Örgütsel Stres Faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H₀: Çalışanların demografik özellikleri ile Stresle Baş Etme Faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur.

H₂: Çalışanların demografik özellikleri ile Stresle Baş Etme Faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

3.7. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma sadece tek hastanede yapıldığından genellenemez. Sağlık hizmetlerinde çalışmalar normal, vardiya ve nöbet usulü olduğundan çalışanların tamamına ulaşamaması ve bazı çalışanların anket doldurmaya gönüllü olmayışları çalışmanın kısıtları arasındadır.

3.8. Veri Analizleri

Analize geçmeden önce ankette yer alan soruların güvenilirliğine yönelik olarak One Sample Kolmogorov Smirnov testi yapılmıştır. Test sonucunda tüm sorulara verilen cevaplar normal dağılım göstermemiştir ($p < 0,05$). Bu nedenle parametrik olmayan testler uygulanmıştır. İkili gruplarda Mann-Whitney U testi, ikiden fazla olan gruplarda ise Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

4. BULGULAR

Ankette yer alan soruların tutarlılığını ölçmek amacıyla, her bir ölçek ayrı ayrı ve her iki ölçek birlikte kullanılarak Cronbach Alpha (α) istatistik katsayısı hesaplanmıştır.

Tablo 1. Cronbach Alpha Katsayısı

Ölçek Adı	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Örgütsel Stres Kaynakları	30	0,916
Stresle Baş Etme Yolları	15	0,773
Örgütsel Stres Kaynakları + Stresle Baş Etme Yolları	30+15=45	0,910
Ölçeğin Geneli	30+15+7=52	0,902

Tablo 1'de de görüleceği üzere, ankette yer alan soruların tutarlılığı yüksek çıkmıştır.

Tablo 2. Demografik Özelliklerin Dağılımı

		N	%			N	%
Yaş	20 yaş ve altı	3	1,4	Görev Süresi	1-5 yıl arası	67	30,5
	21-30 yaş arası	82	37,3		6-10 yıl arası	62	28,2
	31-40 yaş arası	81	36,8		11-15 yıl arası	34	15,5
	41-50 yaş arası	47	21,4		16-20 yıl arası	26	11,8
	51 yaş ve üzeri	7	3,2		21 yıl ve üstü	31	14,1
Cinsiyet	Erkek	77	35,0	Çalıştığı Birim	Acil servis	28	12,7
	Kadın	143	65,0		Radyoloji	26	11,8
Medeni Durumu	Evli	147	66,8		Yataklı Birimler	38	17,3
	Bekâr	73	33,2		Ameliyathane	30	13,6
Eğitim Durumu	İlköğretim	7	3,2		Bilgi işlem	7	3,2
	Lise	26	11,8		İdari birim	42	19,2
	Yüksek Okul	58	26,4		Laboratuvar	15	6,8
	Üniversite	103	46,8		Poliklinik	34	15,5
	Lisans Üstü	26	11,8				
Görevi	Doktor	11	5,0				
	Hemşire	76	34,5				
	Sağlık Memuru/Teknisyeni	51	23,2				
	Hizmetli	82	37,3				

Çalışanların demografik özelliklerine ait dağılımlar tablo 2'de yer almaktadır. Çalışmaya katılanların %65'i kadın, %35'i erkek; %66,8'i evli, %33,2'si bekar; %85'i

lise üstü eğitime sahiptir. Çalışmaya katılanların %5'i doktor, %34,5'i hemşire, %23,2'si sağlık memuru/teknisyeni ve %37,3'ü hizmetli personeldir.

Aşağıda çalışanların demografik özellikleri ile stres faktörlerine verilen yanıtların karşılaştırılmasında anlamlı fark bulunan tablolara yer verilmiştir.

Tablo 3. Yaş ve Stres Faktörleri Analizi

Yaş	N	Ortalama Fark	X ²	P
20 yaş ve altı	3	56,83	10,471	0,033
21-30 yaş arası	82	123,90		
31-40yaş arası	81	107,41		
41-50 yaş arası	47	93,18		
51 yaş ve üzeri	7	128,64		
Toplam	220			

Yaş ile stres faktörleri arasında yapılan analizde, yaş ile 'iş yerine ulaşımında zorluklar' faktörü arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark puanına bakıldığında bu farkın 51 yaş ve üstü çalışanlar grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 4. Cinsiyet ve Stres Faktörleri Analizi

Cinsiyet	N	Ortalama Fark	U	P	
Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	Erkek	77	121,91	4627	0,039
	Kadın	143	104,36		
	Toplam	220			
Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme	Erkek	77	92,05	4084,5	0,001
	Kadın	143	120,44		
	Toplam	220			
Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	Erkek	77	97,73	4522	0,02
	Kadın	143	117,38		
	Toplam	220			
Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	Erkek	77	92,70	4135	0,00
	Kadın	143	120,08		
	Toplam	220			
İş arkadaşlarının düşmanca davranması	Erkek	77	96,73	4445,5	0,01
	Kadın	143	117,91		
	Toplam	220			
Önerilerin dikkate alınmaması	Erkek	77	93,11	4166,5	0,00
	Kadın	143	119,86		
	Toplam	220			

Cinsiyet ve stres faktörleri arasında yapılan analizde; cinsiyet ile 'yetersiz maaş ve ücret dengesizliği, sık sık iş yeri içinde yer değiştirme, çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması, çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması, iş arkadaşlarının düşmanca davranması, önerilerin dikkate alınmaması' faktörleri arasında anlamlı fark bulunmuştur

($p<0,05$). Ortalama fark puanına bakıldığında bu farkların, yetersiz maaş ve ücret dengesizliği faktöründe erkeklerden, diğer faktörlerde ise kadınlar grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 5. Medeni Durum ve Stres Faktörleri Analizi

Medeni durum		N	Ortalama Fark	U	P
Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	Evli	147	104,65	4505,50	0,04
	Bekâr	73	122,28		
	Toplam	220			

Medeni durum ile stres faktörleri arasında yapılan analizde; medeni durum ile ‘yetersiz maaş ve ücret dengesizliği faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark puanına bakıldığında bu farkın bekâr çalışanlar grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 6. İş Yerindeki Statü ve Stres Faktörleri Analizi

İş yerindeki statü		N	Ortalama Fark	X ²	P
Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	Doktor	11	54,50	21,34	0,00
	Hemşire	76	119,01		
	Sağlık Memuru/Teknisyeni	51	132,34		
	Hizmetli	82	96,54		
	Toplam	220			
Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme	Doktor	11	94,77	12,34	0,006
	Hemşire	76	129,25		
	Sağlık Memuru/Teknisyeni	51	110,06		
	Hizmetli	82	95,51		
	Toplam	220			
Aşırı disiplinli çalışma ortamı	Doktor	11	53,59	12,82	0,005
	Hemşire	76	119,70		
	Sağlık Memuru/Teknisyeni	51	101,31		
	Hizmetli	82	115,32		
	Toplam	220			
Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi	Doktor	11	74,36	8,42	0,038
	Hemşire	76	120,98		
	Sağlık Memuru/Teknisyeni	51	117,38		
	Hizmetli	82	101,35		
	Toplam	220			

İş yerindeki statü ile stres faktörleri arasında yapılan analizde; iş yerindeki statü ile yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk, sık sık iş yeri içinde yer değiştirme, aşırı disiplinli çalışma ortamı ve kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi faktörleri arasında

istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0,05$). Ortalama fark puanlarına bakıldığında bu farkların, yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk ile sağlık memuru/teknisyenlerinden; sık sık iş yeri içinde yer değiştirme, aşırı disiplinli çalışma ortamı, kendinizin ve yaptığımız işin önemsenmemesi faktörlerinde ise hemşire grubundan kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 7. Çalışma Süresi ve Stres Faktörleri analizi

	Çalışma Süresi	N	Ortalama Fark	X²	P
Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	1-5 yıl arası	67	90,46	13,91	0,01
	6-10 yıl arası	62	128,71		
	11-15 yıl arası	34	109,59		
	16-20 yıl arası	26	123,69		
	21 yıl ve üstü	31	107,34		
	Toplam	220			
Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi	1-5 yıl arası	67	98,18	10,14	0,04
	6-10 yıl arası	62	128,86		
	11-15 yıl arası	34	115,79		
	16-20 yıl arası	26	95,04		
	21 yıl ve üstü	31	107,56		
	Toplam	220			
Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu	1-5 yıl arası	67	100,51	11,72	0,02
	6-10 yıl arası	62	123,56		
	11-15 yıl arası	34	127,97		
	16-20 yıl arası	26	85,04		
	21 yıl ve üstü	31	108,18		
	Toplam	220			
Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	1-5 yıl arası	67	107,37	9,71	0,05
	6-10 yıl arası	62	129,13		
	11-15 yıl arası	34	94,13		
	16-20 yıl arası	26	111,83		
	21 yıl ve üstü	31	96,84		
	Toplam	220			
Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	1-5 yıl arası	67	106,54	13,53	0,01
	6-10 yıl arası	62	128,87		
	11-15 yıl arası	34	108,72		
	16-20 yıl arası	26	116,10		
	21 yıl ve üstü	31	79,58		
	Toplam	220			
İş arkadaşlarının düşmanca davranması	1-5 yıl arası	67	101,53	12,03	0,02
	6-10 yıl arası	62	131,54		
	11-15 yıl arası	34	107,07		
	16-20 yıl arası	26	112,58		
	21 yıl ve üstü	31	89,82		
	Toplam	220			
Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme	1-5 yıl arası	67	97,63	14,72	0,01
	6-10 yıl arası	62	127,26		
	11-15 yıl arası	34	119,29		
	16-20 yıl arası	26	123,35		
	21 yıl ve üstü	31	84,37		
	Toplam	220			

Çalışma süresi ve stres faktörleri arasında yapılan analizde; yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk, kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi, örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu, çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması, çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması, iş arkadaşlarının düşmanca davranması, hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme ve çalışma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0,05$). Ortalama fark puanlarına bakıldığında bu farkların; örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu ile 11-15 yıl arasında çalışanlar grubundan, diğer faktörlerde ise 6-10 yıl çalışma süresine sahip olanlar grubundan kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 8. Çalıştığı Birim ve Stres Faktörleri Analizi

	Çalıştığı birim	N	Ortalama Fark	X ²	P
Aşırı disiplinli çalışma ortamı	Acil	28	124,38	18,73	0,009
	Ameliyathane	30	132,08		
	Bilgi İşlem	7	77,07		
	İdari Birim	42	122,26		
	Laboratuvar	15	67,03		
	Poliklinik	34	113,49		
	Radyoloji	26	96,63		
	Yataklı Birimler	38	100,37		
	Toplam	220			
İşyerinde mekân ve donanım yetersizliği	Acil	28	116,07	15,71	0,027
	Ameliyathane	30	97,33		
	Bilgi İşlem	7	92,07		
	İdari Birim	42	107,71		
	Laboratuvar	15	143,23		
	Poliklinik	34	112,97		
	Radyoloji	26	136,88		
	Yataklı Birimler	38	90,08		
	Toplam	220			
Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi	Acil	28	136,46	16,30	0,022
	Ameliyathane	30	104,22		
	Bilgi İşlem	7	60,93		
	İdari Birim	42	101,61		
	Laboratuvar	15	140,53		
	Poliklinik	34	102,29		
	Radyoloji	26	121,88		
	Yataklı Birimler	38	102,99		
	Toplam	220			

Görev dağılımındaki adaletsizlik	Acil	28	122,54	16,96	0,017
	Ameliyathane	30	94,53		
	Bilgi İşlem	7	77,64		
	İdari Birim	42	112,95		
	Laboratuvar	15	136,30		
	Poliklinik	34	128,12		
	Radyoloji	26	118,81		
	Yataklı Birimler	38	85,95		
	Total	220			
Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu	Acil	28	140,02	17,53	0,014
	Ameliyathane	30	127,73		
	Bilgi İşlem	7	91,57		
	İdari Birim	42	95,81		
	Laboratuvar	15	106,33		
	Poliklinik	34	86,34		
	Radyoloji	26	109,04		
	Yataklı Birimler	38	119,13		
	Total	220			
Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması	Acil	28	111,30	15,53	0,029
	Ameliyathane	30	97,23		
	Bilgi İşlem	7	79,21		
	İdari Birim	42	120,27		
	Laboratuvar	15	131,50		
	Poliklinik	34	130,13		
	Radyoloji	26	115,88		
	Yataklı Birimler	38	85,80		
	Total	220			
Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme	Acil	28	124,75	21,98	0,002
	Ameliyathane	30	89,47		
	Bilgi İşlem	7	67,50		
	İdari Birim	42	113,36		
	Laboratuvar	15	149,77		
	Poliklinik	34	126,79		
	Radyoloji	26	115,50		
	Yataklı Birimler	38	87,87		
	Total	220			
İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu	Acil	28	110,59	15,45	0,03
	Ameliyathane	30	102,10		
	Bilgi İşlem	7	104,57		
	İdari Birim	42	125,93		
	Laboratuvar	15	136,63		
	Poliklinik	34	125,15		
	Radyoloji	26	100,23		
	Yataklı Birimler	38	84,71		
	Total	220			

Önerilerin dikkate alınmaması	Acil	28	141,04	14,84	0,038
	Ameliyathane	30	114,63		
	Bilgi İşlem	7	84,79		
	İdari Birim	42	98,98		
	Laboratuvar	15	135,03		
	Poliklinik	34	92,47		
	Radyoloji	26	109,08		
	Yataklı Birimler	38	109,63		
	Total	220			

Çalışma süresi ve stres faktörleri arasında yapılan analizde; çalışma süresi ile aşırı disiplinli çalışma ortamı, işyerinde mekân ve donanım yetersizliği, kendinizin ve yaptığımız işin önemsenmemesi, görev dağılımındaki adaletsizlik, vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu, ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması, hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme, iş yerinde dedikodunun yaygın oluşu, önerilerin dikkate alınmaması faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark puanlarına bakıldığında bu farkların; aşırı disiplinli çalışma ortamı faktöründe ameliyathane çalışanlar grubundan; işyerinde mekân ve donanım yetersizliği, kendinizin ve yaptığımız işin önemsenmemesi, görev dağılımındaki adaletsizlik, ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması, hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme, iş yerinde dedikodunun yaygın oluşu faktörlerinde laboratuvar çalışanlar grubundan; vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu, önerilerin dikkate alınmaması faktörlerinde acil çalışanlar grubundan; ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması faktöründe ise idari birim çalışanlar grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Eğitim durumu ile stres faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığından ($p>0,05$), sonuçlar tablolandırılmamıştır.

Aşağıda çalışanların demografik özellikleri ile stresle baş etme faktörlerine verilen yanıtların karşılaştırılmasında anlamlı fark bulunan tablolara yer verilmiştir.

Tablo 9. Yaş ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	Yaş	N	Ortalama Fark	X ²	P
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma	20 yaş ve altı	3	79,00	13,45	0,009
	21-30 yaş arası	82	129,50		
	31-40yaş arası	81	98,35		
	41-50 yaş arası	47	103,97		
	51yaş ve üzeri	7	85,86		
	Toplam	220			
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma	20 yaş ve altı	3	61,00	9,75	0,044
	21-30 yaş arası	82	121,48		
	31-40yaş arası	81	113,59		
	41-50 yaş arası	47	92,09		
	51yaş ve üzeri	7	91,00		
	Toplam	220			
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak	20 yaş ve altı	3	94,83	9,86	0,042
	21-30 yaş arası	82	110,29		
	31-40yaş arası	81	119,39		
	41-50 yaş arası	46	88,90		
	51 yaş ve üzeri	7	143,14		
	Toplam	219			

Yaş ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; yaş ile aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma, stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma ve stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**). Ortalama fark puanlarına bakıldığında bu farkların; aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma, stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma faktörlerinde 21-30 yaş aralığı grubundan, stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak faktöründe ise 51 yaş ve üstü yaş grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 10. Cinsiyet ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	Cinsiyet	N	Ortalama Fark	U	P
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	Erkek	77	97,21	4482,5	0,018
	Kadın	143	117,65		
	Toplam	220			
Konuyla ilgili olarak birini suçlama	Erkek	77	94,46	4270,5	0,004
	Kadın	143	119,14		
	Toplam	220			
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma	Erkek	77	125,26	4369	0,009
	Kadın	143	102,55		
	Toplam	220			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	Erkek	77	125,54	4347,5	0,008
	Kadın	143	102,40		
	Toplam	220			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (müzik, resim vb.)	Erkek	77	123,58	4498,5	0,021
	Kadın	143	103,46		
	Toplam	220			
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak	Erkek	77	125,99	4236	0,001
	Kadın	142	101,33		
	Toplam	219			

Cinsiyet ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; cinsiyet ile daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma), konuyla ilgili olarak birini suçlama, bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma, kültürel ve sportif etkinlikleri izleme, yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (müzik, resim vb.) ve stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark oranlarına bakıldığında bu farkların tüm faktörlerde kadın çalışanlar grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 11. Medeni Durum ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	Medeni Durum	N	Ortalama Fark	U	P
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	Evli	147	100,47	3891,50	0,001
	Bekar	73	130,69		
	Toplam	220			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (müzik, resim vb.)	Evli	147	98,35	3580,00	0,001
	Bekar	73	134,96		
	Toplam	220			

Medeni durum ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; medeni durum ile kültürel ve sportif etkinlikleri izleme ve yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (müzik, resim vb.) faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark

bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark oranlarına bakıldığında bu farkların tüm faktörlerde bekâr çalışan grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 12. Eğitim Durumu ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	Eğitim Durumu	N	Ortalama Fark	X ²	P
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	İlköğretim	7	113,07	9,85	0,04
	Lise	26	81,12		
	Yüksek Okul	58	124,36		
	Üniversite	103	112,66		
	Lisans Üstü	26	99,71		
	Toplam	220			
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak	İlköğretim	7	76,14	16,02	0,00
	Lise	26	72,19		
	Yüksek Okul	58	108,78		
	Üniversite	103	120,00		
	Lisans Üstü	26	124,27		
	Toplam	220			
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak	İlköğretim	7	79,79	10,13	0,04
	Lise	25	77,98		
	Yüksek Okul	58	118,47		
	Üniversite	103	114,06		
	Lisans Üstü	26	113,96		
	Toplam	219			

Eğitim durumu ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; eğitim durumu ile daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma), sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak ve stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark oranlarına bakıldığında bu farkın daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma) ve stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak faktörlerinde yüksekokul grubundan; sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak faktöründe ise lisansüstü eğitim grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 13. İş Yerindeki Statü ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	İş Yerindeki Statü	N	Ortalama Fark	X²	P
Konuyla ilgili olarak birini suçlama	Doktor	11	97,32	8,76	0,03
	Hemşire	76	124,76		
	Sağlık	51	113,75		
	Memuru/Teknisyeni				
	Hizmetli	82	97,02		
	Toplam	220			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	Doktor	11	131,23	16,33	0,00
	Hemşire	76	87,49		
	Sağlık	51	121,36		
	Memuru/Teknisyeni				
	Hizmetli	82	122,29		
	Toplam	220			

İş yerindeki statü ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; iş yerindeki statü ile konuyla ilgili olarak birini suçlama ve kültürel ve sportif etkinlikleri izleme faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark puanlarına bakıldığında bu farkın, konuyla ilgili olarak birini suçlama faktöründe hemşire grubundan; kültürel ve sportif etkinlikleri izleme faktöründe ise doktor grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

Tablo 14. Çalışma Süresi ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	Çalışma süresi	N	Ortalama Fark	X	P
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	1-5 yıl arası	67	106,00	9,94	0,041
	6-10 yıl arası	62	125,15		
	11-15 yıl arası	34	85,51		
	16-20 yıl arası	26	118,15		
	21 yıl ve üstü	31	111,90		
	Toplam	220			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	1-5 yıl arası	67	122,80	10,85	0,028
	6-10 yıl arası	62	103,87		
	11-15 yıl arası	34	125,09		
	16-20 yıl arası	26	106,54		
	21 yıl ve üstü	31	84,50		
	Toplam	220			

Çalışma süresi ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; çalışma süresi ile daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma) ve kültürel ve sportif etkinlikleri izleme faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur

($p<0,05$). Ortalama fark puanlarına bakıldığında bu farkın, daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma) faktöründe 6-10 yıl çalışma süresi grubunda bulunanlardan, kültürel ve sportif etkinlikleri izleme faktöründe ise 11-15 yıl çalışma süresi grubunda bulunanlardan kaynaklanmaktadır.

Tablo 15. Çalıştığı Birim ve Stresle Baş Etme Faktörleri Analizi

	Çalıştığı Birim	N	Ortalama Fark	X²	P
İbadet etme	Acil	28	76,20	18,88	0,008
	Ameliyathane	30	100,83		
	Bilgi İşlem	7	131,86		
	İdari Birim	42	135,54		
	Laboratuvar	15	123,93		
	Poliklinik	34	108,38		
	Radyoloji	26	118,48		
	Yataklı Birimler	38	102,93		
	Toplam	220			

Çalıştığı birim ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; çalıştığı birim ile ibadet etme faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ortalama fark puanına bakıldığında bu farkın idari birimde çalışanlar grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

5. TARTIŞMA

Çalışma İstanbul Bayrampaşa Devlet Hastanesinde yapılmıştır. Çalışmaya katılanların %65'i kadın, %35'i erkek; %66,8'i evli, %33,2'si bekâr; %85'i lise üstü eğitime sahiptir. Çalışmaya katılanların %5'i doktor, %34,5'i hemşire, %23,2'si sağlık memuru/teknisyeni ve %37'3'ü hizmetli personeldir.

Yaş ile stres faktörleri arasında yapılan analizde, 51 yaş ve üstü yaş grubunda bulunanlar ile 'iş yerine ulaşımında zorluklar' faktörü arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Aldoğan ve Aykara (2017) yaptıkları çalışmada, stres faktörleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır.

Cinsiyet ve stres faktörleri arasında yapılan analizde; erkek grubu ile 'yetersiz maaş ve ücret dengesizliği; kadın grubu ile "sık sık iş yeri içinde yer değiştirme, çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması, çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması, iş arkadaşlarının düşmanca davranması, önerilerin dikkate alınmaması" faktörleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Korkmaz ve Ceylan (2012) yaptıkları çalışmada kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla stres faktörüne maruz kaldığını fakat gösterdikleri tepki bakımından ise erkeklere nazaran daha sakin olduklarını tespit etmiştir. Çalışılan bölüm ile iş tecrübesinin stres üzerinde herhangi bir farklılığa rastlamamışlardır. Aldoğan ve Aykara (2017) yaptıkları çalışmada, stres faktörleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır.

Medeni durum ile stres faktörleri arasında yapılan analizde; bekâr grubu ile "yetersiz maaş ve ücret dengesizliği" faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$).

İş yerindeki statü ile stres faktörleri arasında yapılan analizde; sağlık memuru/teknisyeni grubu ile "yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk"; hemşire grubu ile "sık sık iş yeri içinde yer değiştirme, aşırı disiplinli çalışma ortamı ve kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi" faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0,05$).

Çalışma süresi ve stres faktörleri arasında yapılan analizde; 11-15 yıl çalışma süresi grubu ile "örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu" faktörü; 6-10 yıl çalışma süresi grubu ile "yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk, kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi, çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması, çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması, iş

arkadaşlarının düşmanca davranması, hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme ve çalışma süresi faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır (**p<0,05**).

Çalışma süresi ve stres faktörleri arasında yapılan analizde; ameliyathane çalışanları grubu ile “aşırı disiplinli çalışma ortamı” faktörü; laboratuvar çalışanları grubu ile “işyerinde mekân ve donanım yetersizliği, kendinizin ve yaptığınız işin önemszenmemesi, görev dağılımındaki adaletsizlik, ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması, hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme, iş yerinde dedikodunun yaygın oluşu” faktörleri; acil servis çalışanları grubu ile “vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu, hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme” faktörleri; idari birim ile “ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması” faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**).

Eğitim durumu ile stres faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (**p>0,05**). Aldoğan ve Aykara (2017) yaptıkları çalışmada, stres faktörleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir fark bulmuşlardır. Farkın yüksek lisans ve lisans mezunlar grubundan kaynaklandığı belirtilmiştir.

Yaş ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; 21-30 yaş grubu ile “aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma, stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” faktörleri; 51 yaş ve üstü yaş grubu ile “stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak” faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**).

Cinsiyet ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; kadın çalışanlar ile “daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma), konuyla ilgili olarak birini suçlama, bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma, kültürel ve sportif etkinlikleri izleme, yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (müzik, resim vb.) ve stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**). Akova ve Işık (2008) otel çalışanlarıyla ilgili yaptıkları çalışmada; çalışanların cinsiyetleri ile çalıştıkları birim arasında stresle baş etme boyutuyla yaşları ve birim arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit etmişlerdir.

Medeni durum ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; bekâr çalışanlar grubu ile “kültürel ve sportif etkinlikleri izleme ve yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (müzik, resim vb.)” faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**).

Eğitim durumu ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; yüksekokul grubu ile “daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma) ve stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak” faktörleri; lisansüstü grubu ile “sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak” faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**).

İş yerindeki statü ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; hemşire grubu ile “konuyla ilgili olarak birini suçlama” faktörü; doktor grubu ile “kültürel ve sportif etkinlikleri izleme” faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**). Aldoğan ve Aykara (2017) yaptıkları çalışmada, stres faktörleri ile görev unvanları arasında anlamlı bir fark bulmuşlardır. Bu farkın doktor grubu ve hemşireler grubu arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Çalışma süresi ve stresle baş etme faktörleri arasında yapılan analizde; 6-10 yıl çalışma süresi grubu ile “daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma) faktörü; 11-15 yıl çalışma süresi grubu ile kültürel ve sportif etkinlikleri izleme” faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (**p<0,05**). Koç (2009)’un yaptığı çalışmada çalışanların çalışma süreleri ile stresle baş etme arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit etmiştir. Buna göre; çalışma süresi 6-10 yıl olan çalışanların stresle baş etme durumları 0-5 yıl ve 11 yıl üzeri olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermiştir. Çalışma süresi 6-10 yıl olan çalışanların stres düzeyleri 0-5 yıl ve 11 yıl üzeri olanlardan düşük çıkmıştır. Buradan, ortalama bir kıdeme sahip çalışanların stresle baş etmede daha başarılı olduklarını ve acemi olanların zorlandığı, daha fazla çalışma sürelerine sahip olanların ise sorumluluklarının artması ve tecrübeleri nedeniyle stresle baş etmede zorlandıklarını gösterdiği anlaşılabilir (Koç, 2009). Aldoğan ve Aykara (2017) yaptıkları çalışmada, stres faktörleri ile çalışma süresi arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır.

Çalıştığı birim ve stresle baş etme Faktörleri arasında yapılan analizde; idari birim ile ibadet etme faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur (**p<0,05**).

Karagül (2011) Malatya Adliyesinde çalışanlar üzerine yapmış olduğu çalışmada; “aşırı yazışma, bürokrasinin oluşu”, “görev dağılımındaki adaletsizlik” , “işyerinde mekân ve donanım yetersizliği”, “iş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı” ve “yetersiz maaş ve ücret dengesizliği” nedenlerinin örgütsel stres kaynakları içinde önemli bir yere sahip olduğunu tespit etmiş, bununla birlikte “stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşmak” , “stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma ve boş verme” , “stres yaratan

olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışma” gibi yöntemleri stresle baş etme yöntemi olarak seçtiklerini tespit etmiştir (Karagül, 2011)

Aydın (2004) 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri çalışanlarına yönelik olarak yaptığı çalışmada ise ‘yetersiz maaş ve ücret’, ‘aşırı iş yükü’, ‘çalışma saatlerindeki belirsizlik’, ‘işlerin çok kısa sürede bitirilme baskısı’ faktörleri örgütsel stres kaynakları içinde etkin faktörler olduğunu tespit etmiştir (Aydın, 2004).



6. SONUÇ

Sağlık hizmeti sunan kurumlarda çalışanların karşılaştıkları en önemli problemler arasında yer alan stres, çalışanların verimliliğine en çok zarar veren faktörlerden biridir. Çalışan verimliliği, örgütün başarısı için önemli bir faktördür. Bu nedenle çalışanların yaşadıkları stres sadece çalışanları değil, örgütü de önemli bir oranda etkilemektedir.

İster bireye bağlı ister örgütsel olsun, stres unsurlarının ortadan kaldırılması amacıyla hem bireylere hem de örgüte görevler düşmektedir. Çalışanların stresle baş etmede gösterecekleri çabanın karşılığını alacağını görmeleri açısından örgüt yöneticilerinin de çalışanlara desteklerini açıkça göstermeli ve stres unsurlarının bertaraf edilmesine katkıda bulunmalıdırlar.

Hayatımızın bir parçası haline stresle baş etmek çeşitli yöntemler mevcut olmakla beraber bu yöntemlerin uygulanması için de bireylerin istekli olması gerekmektedir. Stresle baş etme, stresin olumsuz sonuçlarının ortaya çıkmasını engelleyebilir. Örgütsel stres kaynaklarının bertaraf edilmesi içinse idareye durumun bildirilmesi ve birlikte çözüm üretilmesi gerekmektedir. Yöneticiler çalışanların sıkıntılarını ancak bilgileri olduklarında ve kendilerine çözüm önerileriyle geldiğinde çözüm mercii olmaktadır. Örgütsel stres faktörlerinin ortadan kaldırılmasını ya da etkilerinin en aza indirilmesini sadece yöneticiler sağlayamaz.

Sağlık hizmetlerinin birebir insan hayatıyla ilişkili olması, çalışanların sürekli stresli insanlarla muhatap olmaları başlı başına stres yaratmaktadır. Bu durum sağlık hizmet mensubu olmak isteyenlere öğrencilik yıllarında anlatılması ve stresle baş etme eğitimlerinin hem öğrencilik hem de çalışma esnasında verilmesi çalışanların stresten daha az etkilenmelerini sağlayabilecektir.

Sonuç olarak; sağlık hizmetleri stresin yoğun olarak yaşandığı hizmet grubu içerisinde yer almaktadır. Bu alanda hizmet vermeye aday bireylerin kendilerini buna hazırlamaları, kişilik yapıları bu duruma uygun değilse başka alanlara yönelmeleri kendileri için en iyi stres yönetimi olacaktır. Sağlık hizmetlerinde yönetici olacak bireylerin de mutlaka stres ve stresle baş etme konularında eğitim almaları hem çalışanlar için hem de örgüt için olumlu sonuçlar doğuracaktır.

KAYNAKLAR

- AÇIK Y, YİĞİTBAŞ Ç, BULUT A, DEVECİ SE, PİRİNÇÇİ E, OĞUZÖNCÜL AF, OZAN AT, DEMİRBAĞ BC, ARIN E, RAHMANS. (2016) Acil Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Gerginlik, Stresle Başa Çıkma Yollarını Kullanma Durumu ve Etkileyen Faktörler, Türkiye Klinikleri J Med Sci, 36(1), 22-2.
- AKBAŞ G. (2007) Servis Hemşirelerinin Stres ve Motivasyon Düzeylerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, YYLT, İstanbul.
- AKDUR R. (2003) Sağlık Sektörü Temel Kavramlar Türkiye ve Avrupa Birliğinde Durum ve Türkiye'nin Birliğe Uyumu, Ankara.
- AKOVA O. ve IŞIK K. (2008) Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1): 17-44.
- AKSOY A. ve KUTLUCA, F. (2005) Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi. 49: 457-486.
- ALDOĞAN UĞURLUOĞLU E ve AYKARA D. (2017) Sağlık Kurumları Çalışanlarında Örgütsel Stres ve Zaman Yönetimi İncelemesi: Bitlis ili Örneği, Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(1): 41-56.
- ARDIÇ A. (2009) Öğrencilerde Strese Neden Olan Etkenler ve Başa Çıkma Davranışları, Millî Eğitim Bakanlığı Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- ARIKANLI A. ve ULUBAŞ, B. (2004) Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları, Ankara: Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- ARIZ T. (2010) İş Tatmini ile Stres Düzeyleri İlişkisi: Ankara Göl Başı Hasvak ve Kalecik Devlet Hastaneleri Örneği. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Ana Bilim Dalı, YYLT, Ankara.
- ARSLAN N. (2009). Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, YYLT, Adana.
- AYDIN A, ÜÇÜNCÜ K, TAŞDEMİR T. (2011) Akademik performansı etkileyen stres kaynaklarının belirlenmesine yönelik bir alan çalışması. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 8(2), 387-399.
- AYDIN Ş. (2004) Örgütsel Stres Yönetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (3), 52-54.
- AYTAÇ S. (2008) İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, Uludağ Üniversitesi İİBF, 4-11.

- BALCIOĞLU İ. (2005), Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, No: 47, Aralık 2005; 09-12.
- BERNİN P. TÖRES T. CARY LC. KATE S. PAUL ES. PHANİ R. VESSELİNA R. (2003, November) Coping Strategies Among Swedish Female and Male Managers in an International Context. [International Journal of Stress Management 10\(4\)](#), 376-391.
- BERTAN B. (2012) Resmi-Özel İlköğretim Okullarında Görev Yapan Okul Müdürlerinin Yaşadıkları Örgütsel Stres ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki (Pendik Örneği). Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı, YYLT, İstanbul.
- BOTHA C. JACO P. (2006 January-February) South African Correctional Official Occupational Stres: The Role of Psychological Strengths. *Journal of Criminal Justice*, 34 (1), 73-84.
- CAM E. (2004) Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, ISSN: 1303-5134, 1-10.
- CEYHAN A. (2007) Sağlık Kurumlarında İmaj Yönetimi Açısından Web Sayfası Tasarımlarının Kategorik Analizi ve Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Uygulaması, SÜ, YYLT, Konya.
- CHAN K, GİNA L, YIU CKO, KAM WB. (2000 May 16). Work Stress Among Six Professional Groups: The Singapore Experience. *Social Science & Medicine*, 50 (10), 1415-1432.
- COHEN S, JANICKI-DEVERTS D, MILLER G. (2007) Psychological Stress and Disease. *JAMA*, October 10, 2007—Vol 298, No. 14:1685-1687.
- ÇELİKAY F. ve GÜMÜŞ E. (2010) Türkiye’de Sağlık Hizmetleri ve Finansmanı, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 11(1), 177–216.
- ÇINAR O. (2010) Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33): 101-121.
- DALYAN Z. (2010) Servis Sorumlu Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı, YYLT, İstanbul.
- DEMİRCİ N, ENGİN AO, BAKAY İ, YAKUT Ö. (2013) Stres ve Stresi Ortaya Çıkaran Durumların Öğrenci Üzerindeki Etkisi, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2 (3), 288-296.
- DÖĞÜCÜ Ş. (2013) Yeni Dönemde Hastane Yöneticiliği, *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, S.28, 1-104.
- ERDAL S. (2011) Örgütlerde Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Organizasyonu Bilim Dalı, YYLT, İstanbul.
- ERDEN G. (2015) Devlet Okullarında ve Özel Okullarda Çalışan Öğretmenlerin Stres Düzeyleri İle Stresin Faktörleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, YYLT, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

- ERDOĞAN İ. (1999) İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul.
- EREN E. (2000) Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Genişletilmiş Altıncı Baskı, İstanbul, Beta Yayınları.
- ERGUN G. (2008) Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İş Gücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı, YYLT, İzmir.
- EROĞLU F. (2000) Davranış Bilimleri, 5.baskı, İstanbul: Beta Yayınevi.
- GARROSA E, MORENO-JIMÉNEZ B, RODRÍGUEZ-MUÑOZ A. (2011) Role Stress and Personal Resources in Nursing: A cross-sectional Study of Burnout and Engagement. *International Journal of Nursing Studies*. 48: 479–489.
- GELSEMA TI, MARGOT VDD, STAN M, SÍMONE A, CHRİS V. (2005) Job Stress in the Nursing Profession: The Influence of Organizational and Environmental Conditions and Job Characteristics. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 222-240.
- GONZALEZ-MORALES M, PEİRÓ IR, ESTHER RG. (2006) Coping and Distress in Organizations: The Role of Gender in Work Stress. *International Journal of Stress Management*, 13 (2), 228-248.
- GÖK S. (2009) Yaşamın Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 27:2.
- GÖKDENİZ İ. (2005) Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13, 173-189.
- GRAY-STANLEY JA, MURAMATSU N. (2011) Work Stress, Burnout, and Social and Personal Resources Among Direct Care Workers. *Res Dev Disabil*. 32(3): 1065-1074.
- GÜÇLÜ N. (2001) Stres Yönetimi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 91-109.
- GÜLER A. (2013) Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, YYLT, İstanbul.
- GÜMÜŞTEKİN GE ve ÖZTEMİZ AB. (2004) Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 23, 61-85.
- HAGIHARA A, KIMIO T, ALAN SM, KANEHİSA M. (1997) Type A and Type B Behaviors, Work Stressors, and Social Support at Work. *Preventive Medicine*, 26 (4), 486-494.
- HALİS M ve UĞURLU YÖ. (2008) Güncel Çalışmalar Işığında Örgüt İklimi, İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 10(2), 101-123.
- İŞTAR E. (2012) Stres ve Verimlilik İlişkisi, Akademik Bakış E-Dergisi, 33, 1-21.

- JOHNSON S, COOPER C, CARTWRIGHT S, DONALD I, TAYLOR P, MILLET C. (2005). The experience of work- related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- KARADAL H. (2001) İş Stresi Düzeyi İle İş Tatmini İlişkisinin Analizi Üzerine Bolu Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3), 82-97.
- KARAGÜL M. (2011) Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir, 2011.
- KARAHAN A, GÜRPINAR K, ÖZYÜREK P. (2007) Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt içi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3:27-44.
- KILIÇ KC, EFEOĞLU İE, MİMAROĞLUH, ÖZGEN H. (2008) Adana İlindeki Özel Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin İş-Aile Yaşam Çatışmasının Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu ve İş Stresine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 248-253.
- KOÇ ŞR. (2009) Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- KORKMAZ M ve CEYLAN B. (2012) Örgütsel Stres Yönetimi Ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl:5, 10, 313-344.
- LANDA JMA, ESTHER LZM, PİLAR BM, MARÍA DCAL. (2008) The Relationship Between Emotional Intelligence, Occupational Stress and Health in Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies* 45 (6), 888-901.
- LIM H, JEONG, LK. (2016) Organizational Stressors Associated with Six Aspects of Police Officer Stress in South Korea, *Health Science Journal*, 10 (1:16), 1-11.
- LİM, VKG, THOMPSON SHT. (1999 August). Occupational Stress and IT Personnel İn Singapore: Factorial Dimensions and Differential Effects. *International Journal of Information Management* 19 (4), 277-291.
- LU C, Oİ-LİNG S, CARY LC. (2005). Managers' Occupational Stress in China: The Role of Self-Efficacy. *Personality and Individual Differences*, 38 (3), 569-578.
- MALACH-PİNES, GİORA K. (2006 November) Stress and Burnout in Israel Border Police. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 519-540.
- MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI, (2008) Tıbbi Terminoloji (Tedavi Hizmetleri), Ankara.
- MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI, (2011) Sağlık Kurumları ve Personel Yönetimi, Ankara.
- OKUTAN M, ve TENGİLİMOĞLU D. (2002) İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 3, 15-42.

ÖNSÜZ MF, HIDIROĞLU S, GÜRBÜZ Y, TOPUZOĞLU A, KARAVUŞ M. (2008) Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Asistan Doktorların Örgütsel Stres Düzeylerinin Değerlendirilmesi, New/Yeni Symposium Journal, 46(1), 23-34.

ÖRÜCÜ E, ve DEMİR B. (1999) Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği. Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 13 (1), 59-76.

ÖZALTIN G, ve NEHİR S. (2007) Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin Belirlenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 10 (3), 60-68.

ÖZEN ÖH. (2011) Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Zonguldak.

ÖZKALP E ve KIREL Ç. (2005) Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayını, (149), 82.

ÖZMUTAF NM. (2006) Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım, E.Ü. Su Ürünleri Dergisi, 23(1-2), 75-81.

PEHLİVAN İ. (2000) İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara.

PROSSER D. SONIA J. ELIZABETH K. GEORGE S. PAUL B. GRAHAM T. (1997) Perceived Sources of Work Stress and Satisfaction Among Hospital And Community Mental Health Staff, And Their Relation To Mental Health, Burnout And Job Satisfaction. Journal of Psychosomatic Research, 43 (1), 51-59.

SABUNCUOĞLU Z ve TÜZ M. (1998) Örgütsel Psikoloji, Alfa Basım Yayın, Bursa.

Sağlık Çalışanları ve Sıkıcı Hastane Sendromu, www.sdplatform.com/Dergi/215/Saglikcalisanlari-ve-sikici-hastane-sendromu.aspx, (Erişim Tarihi: 10.07.2018).

SERİNKAN C, KAYMAKÇI K, ALIŞAN U, AVCIK C. (2012) Kamu Sektöründe Örgütsel Stres ve Kariyer: Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4(1), 21-32.

SOYSAL A. (2009) Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: K.Maraş VE G.Antep’te Bir Araştırma. SDÜ İİBF Dergisi, 14 (2), 333-359.

SOYSAL A. (2009) İş Yaşamında Stres, Çimento İşveren Dergisi, 23(3), 17-40.

SÖKMEN A. (2005). “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz, 1, 1-27.

Stres Türleri Nelerdir, <http://www.nkfu.com/stres-turleri-nelerdir-psikoloji/> (Erişim tarihi: 29.10.2018).

Stres, <http://www.stresbilgi.com/node/145> (Erişim tarihi: 29.10.2018).

Stresle Başa Çıkma, www.pdgm.bilkent.edu.tr/stresle_basacikma.html (Erişim tarihi: 29.10.2018).

- SÜMER M. (2008) Okul Öncesi Öğretmenliği Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Stilleri ve Bazı Değişkenlere Göre Mizah Tarzlarının Karşılaştırılması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bilim Dalı, YYLT, Konya.
- TANŞU M. (2009) Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Programı, YYLT, İstanbul.
- THOMAS JC, HERSON M. (2002) Handbook of Mental Health in the Workplace. Thousand Oaks: Sage.
- TURUNÇ Y. (2009) Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, YYLT, Edirne.
- TUTAR H. (2000) Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- TÜRK K, EROĞLU C, TÜRK D. (2008) T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 5 (1), 1-17.
- TYSON D. (2002) Pongruengphant ve Aggarwal, Coping with organizational stress among hospital nurses in Southern Ontario. International Jurnal of Nursing Studies, 39 (4), 2002, 453-459.
- UZUN Ö ve YİĞİT E. (2011) Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(1): 181-213.
- ÜLKER N. (2016) Hastanede Çalışanların Stres ve Yönetimi, Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi, 2(2); 28-37.
- VİSWESVARAN C, SANCHEZ JI, FİŞHER, J. (1999 April) The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis. Journal of Vocational Behavior, 54 (2), 314-334.
- WALLANCE JC. BRYAN DE. TODD AM. LANCE F. DAVID F. (2009) Work Stressors, Role-Based Performance, and the Moderating Influence of Organizational Support. Journal of Applied Psychology, 94 (1), 254-262.
- www.stres.gen.tr/olumlu-stres.html (Erişim Tarihi: 29.10.2018).
- YAMUÇ VA ve TÜRKER D. (2015) Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme, Yönetim Bilimleri Dergisi, 13(25), 389-423.
- YILDIRIM İ. (1991) Stres ve Stresle Başa Çıkma Gevşeme Teknikleri, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, S:6, 175-189.
- YILDIRIM O, TEKTÜFEKÇİ F, ve ÇUKACI YC. (2004) Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri. Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 9 (2), 1-20.

YILMAZ A ve EKİCİ S. (2006) Örgütsel Yaşamada Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. SDÜ İİBF Dergisi, 11(1), 31-58.

YILMAZ O. (2006) Stresin Performans Üzerine Etkisi 40. Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, YYLT, Isparta.

YILMAZ Z ve MURAT M. (2008) İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları ile Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 18(2): 203-222.

YUMUŞAK S. (2007) İşgörenlerde İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yönetim Bilimleri Dergisi, 5 (1), 85-105

YURTSEVER H. (2009) Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle Başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, YYLT, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

ZERENLER M ve ÖĞÜT A. (2007) Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.18, 501-519.

EKLER

Sayın katılımcı;

Bu anket “Hastanelerde Örgütsel Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi” adını taşıyan tez çalışmasına temel oluşturmak üzere hazırlanmıştır. Kimliğinizden çok görüşleriniz önemli olduğu için anket formuna isim yazılmasına veya imza atılmasına gerek yoktur. Anketin amacına ulaşabilmesi için her soruyu doğru cevaplamanız ve sadece her soru için yalnızca bir şıkkı işaretlemeniz önemlidir. Gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederim.

A- ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

İşiniz ve iş çevrenizle ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde ne derecede stres yaratmaktadır?

		PEK ÇOK (5)	ÇOK (4)	ORTA (3)	AZ (2)	HİÇ (1)
1	Yetersiz Maaş Ve Ücret Dengesizliği					
2	Yetki Ve Sorumluluklarda Uyumsuzluk					
3	Sık Sık İş Yeri İçinde Yer Değiştirme					
4	Görevle İlgili Sorumlulukların Açık Olmaması					
5	Birbiri İle Çelişen İki İş Birinden Yapmak					
6	Performans Değerlendirme Ve Terfide Adaletsizlik					
7	Aşırı Disiplinli Çalışma Ortamı					
8	Yeteneklerin Kullanılmadığı Bir Bölümde Çalışma					
9	Karar Vermek İçin Yeterli Yetkiye Sahip Olmama					
10	İşyerinde Kaynak Ve İmkanların Dağıtımında Dengesizlik					
11	İşyerinde Mekân Ve Donanım Yetersizliği					
12	Kendinizin Ve Yaptığınız İşin Önemsizmemesi					
13	Aynı Anda Birden Fazla Amire Karşı Sorumlu Olma					
14	Örgüt İçi Haberleşmenin Zayıf Oluşu					
15	İşle İlgili Kararlara Katılamamak, Önerilerin Dikkate Alınmaması					
16	Görev Dağılımındaki Adaletsizlik					
17	İş Yerine Ulaşımında Zorluklar					
18	İş Yükünün Fazlalığı Ve Zamanın Darlığı					
19	Çalışma Saatlerinde Belirsizlik					
20	Yaptığınız İşin Aşırı Monoton Olması					
21	Vatandaş Memnuniyetsizliği Ve Şikâyet Edilme Korkusu					
22	Aşırı Yazışma Ve Bürokrasinin Oluşu					
23	Ast-Üst İlişkilerinde Sorun Yaşanması					

24	Çalışanlar Arasında Aşırı Rekabetin Olması					
25	Çalışanlar Arasında Çatışmanın Yaşanması					
26	İş Arkadaşlarının Düşmanca Davranması					
27	Hak Edilen İlgı, Sevgi Ve Takdir Görmeme					
28	İş Yerde Dedikodunun Yaygın Oluşu					
29	Yeni Durumlara Ve Uyarılara Uyabilme Durumu					
30	Sahip Olduğum Fiziksel Özelliklerin (Hastalıklar, Direnç Durumu, Hormonsal Denge Düzensizlikleri Vb.) İşten Kaynaklı Olarak Olumsuz Etkilenme Durumu					



B-STRESLE BAŞA ÇIKMA

İş ile ilgili çeşitli etkenlerin sizde yarattığı stresten kurtulmak için aşağıda belirtilen yöntemleri ne derece kullanıyorsunuz?

		PEK ÇOK (5)	ÇOK (4)	ORTA (3)	AZ (2)	HİÇ (1)
1	Stres Yaratan Durumu Düşünmemeye Çalışma, Boş Verme.					
2	Olay Ve Durumun Üstüne Gitme.					
3	Daha Da Kötü Olabilirdi Diye Düşünme (Kendini Avutma).					
4	Konuyla İlgili Olarak Birini Suçlama.					
5	Bedensel Egzersizler Yaparak Rahatlamaya Çalışma.					
6	Çeşitli Gevşeme Yöntemlerini Kullanma (Meditasyon, Yoga, Namaz Vb.).					
7	Aile Fertleri Ve Dostlarla Eğlenceli Ortamlarda Birlikte Olma.					
8	Stres Yaratan Durumu Güvenilen Biri İle Konuşma.					
9	Kültürel Ve Sportif Etkinlikleri İzleme.					
10	Yetenekli Olunan Bir Alanda Etkinlik Gösterme (Sanat, Müzik, Spor, Okuma Vb.).					
11	İbadet Etme.					
12	Sorunlarını Başkalarına Anlatarak Rahatlamaya Çalışma.					
13	Stres Yaratan Olayları Olumlu Yorumlayarak Etkisini Azaltmaya Çalışmak.					
14	Stres Durumunda Oluşan Sinirliliği Ve Öfkeyi Dışa Vurmak.					
15	Stresle Baş Edebilmek İçin Sigara vb. Kullanmak.					

C- KİŞİSEL BİLGİLER

Bu bölümde size ait kişisel bilgiler sorulmaktadır. Lütfen hiç bir soruyu cevapsız bırakmayınız.

1. Kaç yaşındasınız?

1) 20 yaş ve altı 2) 21-30 yaş arası 3) 31-40yaş arası 4) 41-50 yaş arası 5) 51yaş ve üzeri

2. Cinsiyetiniz nedir?

1) Erkek 2) Kadın

3. Medeni durumunuz nedir?

1) Evli 2) Bekâr

4. Eğitim durumunuz nedir?

1) İlköğretim 2) Lise 3) Yüksek Okul 4) Üniversite 5) Lisans Üstü

5. İş yerindeki statünüz nedir?

1) Doktor 2) Hemşire 3) Sağlık Memuru/Teknisyeni 4) Hizmetli

6. Meslekte çalışma süreniz (Yıl)?

.....

7. Çalıştığınız bölüm?

.....

ÖZGEÇMİŞ

1. Kişisel bilgiler

Adı:	Semih	Soyadı:	Manav
Doğum Yeri:	Edremit	Doğum Tarihi:	29.11.1976
Uyruğu:	T.C.	Tel:	05448312273
E-Mail:	semihm10@gmail.com		

2. Eğitim bilgileri

	Mezun Olduğu Kurum	Mezuniyet Yılı
Lise:	Tıbbiyeli Hikmet Anadolu Teknik Meslek Lisesi	1996
Lisans:	Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi	2004

3. İş bilgileri

Görevi	Kurum	Süre
Sağlık Memuru	İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü 112 Koordinasyon Merkezi	4 YIL