

T.C.
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İŞ STRESİ: TÜRKİYE'DEKİ RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI
HASTANELERİNDE ÇALIŞAN UZMAN PSİKİYATRİST HEKİMLERİN
İŞ STRES DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR
UYGULAMA**

HAZIRLAYAN
Süheyla FERHANOĞLU (ALKAYA)

TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. Asena ALTIN GÜLOVA

Manisa
2009

**YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ FORMU**

Tez No:

Konu:

Üniv. Kodu:

Tezin Yazarının

Soyadı: FERHANOĞLU (ALKAYA)

Adı: SÜHEYLA

Tezin Türkçe adı:

İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama

Tezin Yabancı adı:

Job Stress: An application for determining the job stres level of specialist psychiatry doctors working at Mental Health and Disorders Hospitals in Turkey

Tezin yapıldığı

Üniversite : CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ

Enstitü : SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Yılı : 2009

Diğer kuruluşlar : Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri

Tezin Türü : Yüksek Lisans **Dili:** Türkçe **Sayfa sayısı:** 112

Referans sayısı : 60

Tez Danışmanının

Unvanı: Yrd. Doç. Dr.

Adı: Asena

Soyadı: ALTIN GÜLOVA

Türkçe anahtar kelimeler:

- 1- Stres
- 2- Stresör
- 3- Örgütsel Stres
- 4- İş Stresi
- 5- Performans

İngilizce anahtar kelimeler:

- 1-Stress
- 2- Stressor
- 3- Organizational Stress
- 4- Job Stress
- 5- Performance

Tarih:

İmza

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, iş stresi değişkenlerinin bazı demografik ve iş stresi ile ilgili olabilecek diğer değişkenlerle ilişkisini belirlemektir. Bu araştırma toplam 70 sorudan oluşan anket formunun 71 kişilik bir gruba uygulanması sonucu elde edilen verilere dayanmaktadır. Araştırmada “İş Ortamı Stres Ölçeği (İOSÖ)” (Tatar, 2009) uygulanmıştır. Ölçeğin bütününde Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.96’dır. Ölçek, “Bireysel Özellikler”, “Kişilerarası İlişkiler”, “Çevresel Özellikler”, “Özel Yaşam” ve “Örgütsel Yapı” olmak üzere beş tane birincil sıra ve “Bireysel” alt boyutunun içinde dört tane ikincil sıra alt boyutla oluşturulmuştur. Ölçeğin birinci sıra boyutları için elde edilen Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları “Bireysel Özellikler” boyutu için 0.94, “Kişilerarası İlişkiler” boyutu için 0.73, “Çevresel Özellikler” boyutu için 0.78, “Özel Yaşam” boyutu için 0.76 ve “Örgütsel Yapı” boyutu için 0.82’dir. Araştırmada elde edilen sonuçlar ile Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin, demografik ve iş stresi ile ilgili olabilecek diğer özellikler gözönünde bulundurularak iş stres düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümü; stres ve örgütsel stres tanımı, önemi ve teorileri ile sağlık işletmelerinde stres tanımı, örgütsel stresi yaratan faktörler, örgütsel stresin sonuçları ve yönetimi konularını içermektedir. İkinci bölüm; örgütsel stres ve performans etkileşimi içerisinde performansın tanımı, örgütlerde işgücü performansını etkileyen faktörler ve sorunlar, stres kaynaklı düşük performans arttırma yaklaşımlarını içermektedir. Üçüncü ve son bölümde ise; araştırmanın amacı, önemi, yöntemi ile analizler, bulgular, sonuçlar ve önerileri içermektedir.

Araştırmadan elde edilen bazı önemli sonuçlar şunlardır: Psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği tüm alt boyutlarda, yaş, cinsiyet, medeni durum, evlilik sayısı, çocuk sayısı, çalışma durumu ve çalışma süresi gibi demografik değişkenlere göre anlamlı fark yoktur. Psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği örgütsel yapı ve kişilerarası alt boyutlarında hastaneler arasında anlamlı farklılık vardır. Psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerinde;

stres ölçeği örgütsel yapı ve çevresel özellikler alt boyutlarında adli problem yaşama ve saldırı ve/veya tacize uğrama sayısında anlamlı farklılık vardır. Psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği tüm alt boyutlarda, alkol kullanma miktarı ile anlamlı fark yoktur. Psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutunda sigara kullanma miktarında anlamlı farklılık vardır.

ABSTRACT

The main target of this research is defining the relation of work stress variations with some demographic variations and some other variations that might be related. This research is based on the data obtained by the application of a 70 test form to a group of 71 people. In this research “Work Environment Stress Scale” (Tatar, 2009) is applied. For the entire scale Cronbach alfa coefficient of reliability is 0.96. Five primary dimensions constituting the scales are “Individual Specifications”, “Relations Between Individuals”, “Environment Specifications”, “Private Life”, ”Organizational Structure” and there are four secondary dimensions below “individual” dimension. The Cronbach alpha coefficient of reliability for sub dimensions are 0.94 for “Individual Specifications”, 0.73 for “Relations Between Individuals”, 0.78 for “Environment Specifications”, 0.76 for “Private Life”, and 0.82 for ”Organizational Structure”. With the outcome of the research by considering the demographic and other specifications related to job stress the job stress level of the specialist psychiatry doctors working at Mental Health and Disorders Hospitals in Turkey has been tried to be evaluated.

The first part of the research contains the subjects of description, importance and theories of stress and organizational stress, description of stress at health administrations, factors creating organisational stress, results and management of organizational stress. Second part; contains organizational stress and performance interaction including the definition of performans, factors effecting manpower performance in organizations and problems, approaches for increasing stress originated low performance.

Some important conclusions obtained from the research are those: There is no significant diversity of specialist psychiatry doctors’ job stress level at all stres scale sub dimensions in terms of demogratc variables like age, gender, marital status, quantity of marriage, quantity of children, work status and work duration. There is significant diversity of specialist psychiatry doctors’ job stress level between hospitals for sub dimensions of stress scale organizational structure and relations between individuals.

There is significant diversity of specialist psychiatry doctors' job stress level at sub dimensions of stress scale organizational structure and environmental specifications in terms of quantity of experienced legal problems, experienced assaults and/or harrassments. There is no significant diversity of specialist psychiatry doctors' job stress level at all sub dimensions in terms of alcohol consumption. There is significant diversity of specialist psychiatry doctors' job stress level at stress scale organizational structure sub dimension in terms of cigarette consumption.

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “İş Stresi: Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.../.../2009

Süheyla FERHANOĞLU (ALKAYA)

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü / / tarih ve sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisans Üstü öğretim Yönetmeliği'nin 8. Maddesi gereğince Sosyal Bilimler Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Programı öğrencisi Süheyla FERHANOĞLU'nun (ALKAYA) "İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama" Konulu tezi incelenmiş ve aday / / tarihinde saat’da/de jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından jüri üyelerine sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI olduğuna OY BİRLİĞİ
DÜZELTME yapılmasına * OY ÇOKLUĞU
RED edilmesine ** ile karar verilmiştir.

* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.

** Bu halde adayın kaydı silinir.

BAŞKAN

ÜYE

ÜYE

Evet Hayır

*** Tez, burs, ödül veya Teşvik prog. (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir.

Tez, mutlaka basılmalıdır.

Tez, mevcut haliyle basılmalıdır.

Tez, gözden geçirildikten sonra basılmalıdır.

Tez, basımı gereksizdir.

ÖNSÖZ

Bu araştırmanın gerçekleştirilmesinde birçok kişinin katkıları olmuştur.

Başta, bugünlere gelmemde gerçek paya sahip annem Saime ALKAYA ve babam Gülman ALKAYA'ya;

Bu araştırmanın yapılmasına ve yürütülmesine büyük destek veren, her türlü yardımı sağlayan sevgili hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Asena ALTIN GÜLOVA'ya;

Desteğini ve yardımlarını esirgemeyen ağabeyim Arş. Gör. Asil ALKAYA'ya;

Araştırmamda, geliştirdiği ölçeği kullanmama izin veren ve uygulama sonrası değerlendirme ve analiz aşamasında yardımlarını esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Arkun TATAR'a;

Araştırmanın Türkiye çapında uygulanmasına yardımcı olan Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi Başhekimi Sayın Uzm. Psk. Dr. Ahmet AYER'e

Anketlerin çoğaltılması, ulaştırılması ve takibinde ilgisini kaybetmeden devam ettiren ve gerekli izinleri almamda yardımcı olan meslektaşım ve arkadaşım Sayın Psk. Aykut Nazmi KAYA'ya;

Ankete kattığı soru sayısı ile Sayın Uzm. Psk. Şahut DURAN'a;

Çalışma aşamasında beni sürekli motive eden eşim Serhat FERHANOĞLU'na;

Yardımları için teşekkürlerimi sunarım.

Süheyla FERHANOĞLU (ALKAYA)

İÇİNDEKİLER

Tez Veri Giriş Formu.....	i
Özet.....	ii
Abstract.....	iv
Yemin Metni.....	vi
Tutanak.....	vii
Önsöz.....	viii
İçindekiler.....	ix
Tablolar Listesi.....	xiii
Şekiller Listesi.....	xv
Giriş.....	xvi
Ek-Anket Formu.....	

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES VE ÖRGÜTSEL STRESİN TANIMI, ÖRGÜTSEL STRESİ YARATAN FAKTÖRLER, SONUÇLARI VE YÖNETİMİ

1.1. STRESİN TANIMI.....	1
1.2. ÖRGÜTSEL STRES TANIMI.....	4
1.3. SAĞLIK İŞLETMELERİNDE STRES.....	6
1.4. ÖRGÜTSEL STRESİ YARATAN FAKTÖRLER.....	7
1.4.1. Bireysel Faktörler.....	8
1.4.1.1. Kişilik Yapısı.....	8
1.4.1.2. İş Deneyimi.....	11
1.4.1.3. Yaşam Değişim Oranı.....	11
1.4.2. Örgütsel Faktörler.....	13
1.4.2.1. İşin Yapısına İlişkin Faktörler.....	14
1.4.2.1.1. Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma.....	14
1.4.2.1.2. İşin Niteliği.....	16
1.4.2.2. Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısına İlişkin Faktörler.....	17

1.4.2.2.1. Örgütsel Yapı ve İklim.....	17
1.4.2.2.2. Rol Davranışları.....	19
1.4.2.2.2.1. Rol Çatışması.....	19
1.4.2.2.2.2. Rol Belirsizliği.....	20
1.4.2.2.2.3. Örgüt İçi Etkileşim ve İletişim.....	21
1.4.2.2.2.4. Örgütteki Değişim ve Yeniliklerin Yarattığı Belirsizlik.....	23
1.4.2.2.2.5. Örgüt İçi Performans Değerleme ve Terfi Politikaları, Kariyer Geliştirme Uygulamaları.....	23
1.4.2.3. Örgüt İçi Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler.....	25
1.4.2.3.1. Aydınlatma.....	25
1.4.2.3.2. Isınma ve Havalandırma.....	26
1.4.2.3.3. Gürültü.....	29
1.4.2.3.4. Atmosferik Koşullar.....	30
1.4.3. Genel Çevresel Faktörler.....	30
1.4.3.1. Ekonomik Yapı.....	30
1.4.3.2. Sosyokültürel Yapı.....	32
1.4.3.3. Teknolojik Değişim.....	33
1.4.3.4. Hukuki ve Politik Yapı.....	33
1.5. ÖRGÜTSEL STRESİN SONUÇLARI VE YÖNETİMİ.....	34
1.5.1. Örgütsel Stresin Sonuçları.....	34
1.5.1.1. Bireysel Sonuçlar.....	34
1.5.1.1.1. Fizyolojik Sonuçlar.....	34
1.5.1.1.2. Psikolojik Sonuçlar.....	36
1.5.1.1.2.1. Duygusal Sonuçlar.....	37
1.5.1.1.2.2. Davranışsal Sonuçlar.....	38
1.5.1.2. Örgütsel Sonuçlar.....	40
1.5.1.2.1. İşe Devamsızlık.....	40
1.5.1.2.2. İş Kazaları.....	41
1.5.1.2.3. Personel Devri.....	41
1.5.1.2.4. Performans Düşüklüğü.....	42
1.5.2. Örgütsel Stres Yönetimi.....	43

1.5.2.1. Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi.....	43
1.5.2.2. Örgütsel İklim Yaratılması.....	44
1.5.2.3. Sosyal Destek Sistemleri.....	44
1.5.2.4. Stres Danışmanlığı ve Eğitim.....	45
1.5.2.5. İşi Yeniden Yapılandırma.....	46
1.5.2.6. Çalışanların Sağlık Profillerinin Çıkarılması.....	47

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE PERFORMANS ETKİLEŞİMİ

2.1. PERFORMANSIN TANIMI.....	48
2.2.ÖRGÜTLERDE İŞGÜCÜ PERFORMANSINI BELİRLEYEN ETKENLER.....	49
2.2.1. Bireysel Performans Unsurları.....	49
2.2.1.1. Odaklanma.....	49
2.2.1.2. Yetkinlik.....	50
2.2.1.3. Adanma.....	50
2.3.STRESTEN KAYNAKLANAN İŞGÜCÜ PERFORMANSI SORUNLARI.....	50
2.3.1. Verimin Azalması.....	50
2.3.2. Rol Çatışmaları.....	51
2.3.3. Bireysel Moral Sorunları.....	52
2.3.4. Bireysel Kariyer Sorunları.....	53
2.3.5. İletişim Sorunları.....	54
2.4.STRES KAYNAKLI DÜŞÜK PERFORMANSI ARTTIRMA YAKLAŞIMLARI.....	54
2.4.1. Yönetmelik Yaklaşımlar.....	54
2.4.1.1. Doğru İnsan Seçimi.....	54
2.4.1.2. Motivasyon.....	55
2.4.1.3. Eğitim.....	56
2.4.1.4. Etkin İletişim.....	57
2.4.1.5. Koçluk ve Mentorluk Yapmak.....	57

2.4.2. Psikolojik Yaklaşımlar.....	58
2.4.2.1. Psikolojik Danışma.....	58
2.4.2.2. Empati.....	58
2.4.2.3. Aktif Dinleme.....	58
2.4.2.4. Geribildirim.....	59
2.4.2.5. Sosyal Destek Sistemleri.....	59
2.4.3. Fizyolojik Yaklaşımlar.....	60
2.4.3.1. Egzersiz.....	60
2.4.3.2. Gevşeme Teknikleri.....	61
2.4.3.3. Meditasyon.....	62
2.4.3.4. Biyolojik Geri Besleme.....	62
2.4.3.5. Beslenme.....	63

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DEKİ RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI HASTANELERİNDE ÇALIŞAN PSİKİYATRİ UZMANI HEKİMLERİN İŞ STRES DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	64
3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMLERİ.....	64
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	65
3.4. ARAŞTIRMA MODELİ.....	66
3.5. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	68
3.6. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ.....	68
3.7. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	71
3.8. ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR.....	72
3.8.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	73
3.8.2. İş Stresiyle İlgili Olabilecek Sorulara İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	76

3.8.3. Örneklemin Demografik Özelliklerinin Betimleyici İstatistik Değerleri	77
4. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER.....	104

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1: A ve B Tipi Kişilik Özellikleri.....	10
Tablo-2: İş Stresi Ölçeği'nin Bütünü ve Boyutları İçin Güvenilirlik Katsayıları.....	71
Tablo-3: Örneklemin Uygulandığı Tarihteki Örneklem ve Çalışan PU Hekim Sayısının Hastane Açısından Dağılımı.....	72
Tablo-4: Örneklemin Uygulamaya Katılımının Hastane Açısından Dağılımı.....	73
Tablo-5: Örneklemin Yaş Açısından Dağılımı.....	73
Tablo-6: Örneklemin Cinsiyet Açısından Dağılımı.....	74
Tablo-7: Örneklemin Medeni Durum Açısından Dağılımı.....	74
Tablo-8: Örneklemin Evlilik Sayısı Açısından Dağılımı.....	74
Tablo-9: Örneklemin Çocuk Sayısı Açısından Dağılımı.....	75
Tablo-10: Örneklemin Çalışma Durumu Açısından Dağılımı.....	75
Tablo-11: Örneklemin, Çalışma Süresi Açısından Dağılımı.....	75
Tablo-12: Örneklemin, Saldırı ve/veya Tacize Uğrama Sayısı Açısından Dağılımı.....	76
Tablo-13: Örneklemin, Adli Problem Yaşama Sayısı Açısından Dağılımı.....	76
Tablo-14: Örneklemin, Alkol Kullanma Miktarı Açısından Dağılımı.....	77
Tablo-15: Örneklemin, Sigara Kullanma Miktarı Açısından Dağılımı.....	77
Tablo-16: Örneklemin Demografik Özelliklerinin Betimleyici İstatistik Değerleri.....	77
Tablo-17: Stres Alt Boyutları Güvenilirlik Katsayıları.....	78
Tablo-18: Örneklemin İş Stresi Ölçeğinin Alt Gruplarının Betimleyici İstatistik Değerleri.....	78
Tablo-19: İş Stres Ölçeği Alt Gruplarının Toplam Puanı Korelasyon Katsayıları (Pearson Korelasyon).....	78
Tablo-20: Farklı Yaş Gruplarındaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	79
Tablo-21: Farklı Yaş Gruplarındaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	80

Tablo-22: Farklı Cinsiyetteki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	81
Tablo-23: Farklı Cinsiyetteki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	82
Tablo-24: Farklı Medeni Durumdaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	83
Tablo-25: Farklı Medeni Durumdaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	84
Tablo-26: Farklı Evlilik Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	85
Tablo-27: Farklı Evlilik Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	86
Tablo-28: Farklı Çocuk Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	87
Tablo-29: Farklı Çocuk Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	88
Tablo-30: Farklı Çalışma Durumu Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	89
Tablo-31: Farklı Çalışma Durumu Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	90
Tablo-32: Farklı Çalışma Süresi Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	91
Tablo-33: Farklı Çalışma Süresi Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	92
Tablo-34: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Saldırı ve/veya Tacize Uğrama Sayısının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	93
Tablo-35: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Saldırı ve/veya Tacize Uğrama Sayısının Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	94
Tablo-36: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Adli Problem Yaşama Sayısının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	95

Tablo-37: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Adli Problem Yaşama Sayısının Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	96
Tablo-38: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Alkol Kullanma Miktarının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	97
Tablo-39: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Alkol Kullanma Miktarının Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	98
Tablo-40: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Sigara Kullanma Miktarının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	99
Tablo-41: Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Sigara Kullanma Miktarının Stres Ölçekleri Toplam Puanları.....	100
Tablo-42: Hipotezlerin Red-Kabul Tablosu.....	101

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1: İş Stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Öngörülen Modele Uyum Şeması.....	70
--	----

GİRİŞ

Günümüz koşullarında yoğun iş temposu, büyük şehirlerin kalabalıklığı, teknolojinin günden güne insan gücüne yer bırakmaması ve dolayısıyla da işsizliğin sürekli artması, “her işe tek eleman”dan “birçok işe tek eleman” düşüncesine geçilmesi ve bunun da çalışanlar üzerinde baskı yaratması vb. gibi sorunların yanında ekonomik kriz, hayat pahalılığı, sağlık sorunları, maaş yetersizliği, iş yerinde yaşanan örgütsel ve kişilerarası sorunlar vb. gibi sosyo-ekonomik ve bireysel problemler de günümüzün üçte birini geçirdiğimiz işyerinde strese yol açmaktadır.

İş stresi konusunda farklı disiplinlerde uzun yıllardır birçok çalışma yapılmıştır. Ancak Türkiye genelindeki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde çalışan psikiyatri uzmanı hekimlerin tümüne uygulanmaya çalışılan, iş stresi konulu bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Devlet kurumu olduğu için uygulama yapılması için gereken izinlerin alınması ve bunun oldukça uzun sürede gerçekleşmesi, hekimlerin iş yoğunluğu, uygulamaya katılımın az olması, ulaşılabilirliğin zorlayıcı olması gibi sebeplerle herhangi bir çalışmanın yapılması güç olmuş olabilir. Yapılan işin niteliğinin zorlayıcı, sonuç almanın ise uzun süreli ve bazen imkansız olması sebebiyle, iş stresinin de bunun gibi diğer değişkenlere bağlı olarak yüksek olduğu düşünülmüştür.

Bu çalışma, bu anlamdaki eksiklikleri giderici bir nitelikte olduğu düşünülerek yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES VE ÖRGÜTSEL STRESİN TANIMI, ÖRGÜTSEL STRESİ YARATAN FAKTÖRLER, SONUÇLARI VE YÖNETİMİ

1.1. STRESİN TANIMI

Stres kavramının Türkçe karşılığını bulmak oldukça zordur. Türkçede şiddet, zor, baskı, gerginlik gibi kelimelerin karşılığında stres kelimesi görülmektedir. Batı literatüründe de stresin karşılığını bulmak zordur. Stresin kelime anlamı dışındaki anlamı zorlanma sonucu ortaya çıkan bir tepkidir (Eren, 1998). Yani, insanın zorlayıcı tehlikelere karşı gösterdiği bedensel ve ruhsal bir tepkidir.

Eski tıp kaynaklarında bugünkü stres sözcüğüne benzer anlamda kullanılan sözcük "distres" olup, latince "distringere" sözcüğü ile açıklanmıştır. Aşırı çekme ve gerilme anlamına gelen bu sözcük, tıp anlamında hastalıklar sonucu ortaya çıkan aşırı acı ve ağrıyı anlatmak için kullanılmıştır (Baron ve Greenberg, 2006). Hippocrates bu sözcüğü bugünkü stres anlamında kullanmış, doğa gücünün hastalıkları iyileştirmediği durumlarda insanların "distres" içine düştükleri için acı ve ağrı çektiklerini belirtmiştir

Stres sözcüğü, Latince "estricia" dan gelmektedir. Stres, 14. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. Teknik bir terim olarak ilk defa 17. yüzyıl biyolog-fizikçi Robert Hooke tarafından stres kavramı "güç, baskı, gerilme vb." gibi anlamlarda kullanılırken; fizyoloji, psikoloji ve sosyolojideki kullanımı sonucunda anlamı değişerek objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak da kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres kavramı, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Tosun, 1978; Cüceloğlu, 1992).

Birçok farklı stres tanımı bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

Stres kavramının doğduğu dönemden itibaren aldığı anlamlarda büyük değişimler olmuştur. Stresin tanımlaması yapılırken kişi ile çevresinde iletişim içinde olduğu bütün sistemlerin dikkate alındığı görülmektedir (Fitz ve Philips, 2001).

İnsanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkiye stres denir (Watson, Parr ve Bliss, 1994).

Hans Selye, stresi “insan vücudunun herhangi bir sisteme verdiği özgül olmayan karşılık” olarak tanımlamaktadır. Stres, farklı koşullara göre olumlu ve olumsuz etkileri ortaya çıkarabilmektedir. Selye, olumlu stresi “eustres”, olumsuz stresi ise “distres” olarak adlandırmaktadır (Tatar, 2009).

Olumlu bir güç olarak insanı sürekli ileriye götüren, yaşam kalitesini yükselten, değişimlere anında ayak uydurulmasını sağlayıp, olumlu yeni eylemlere iten olumlu strese östres de denilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1999).

Stres bireyler üzerine etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini ve başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır (Szilagry ve Wallacw, 1980).

Cüceloğlu'na göre stres, “bireyin fiziksel ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir” (Cüceloğlu, 1994).

Stres, uygun nitelikte ve yoğunlukta olduğunda kişiyi geliştiren, onu harekete geçiren, deneyim kazandıran ve güçlendiren bir uyarıcıdır. Stresin fiziksel, zihinsel ve duygusal anlamda kişiye zarar vermesi, nedeni anlaşılamayan ve anlaşıldığında da başa çıkılamayan kaygıların o kişinin gücünü aşan sürekli bir gerilime dönüşmesiyle başlar. Önemli olan yaşam gerilimlerinin bu düzeye gelmeden önce kontrol altına alınması ve hatta belirli amaçlar için onun yarattığı enerjiden yararlanılmasıdır. Bunu yapılabilmesi için stresin gerçekte ne olduğunu, nedenlerini, etkilerini ve sonuçlarını bilmek gerekir.

Bu bilgiye sahip olan bir kişi, stresi sağlıklı yaşamını ve başarısını destekleyen bir gúc olarak da kullanabilir (Barutçugil, 2004).

Stres, organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıdır. Tehdit ve zorlanma karşısında canlı, kendini korumaya yönelik tepki zincirini harekete geçirmek özelliğine sahiptir. Cannon literatüre bu özelliklerden dolayı “savaş ya da kaç” tanımını kazandırmıştır (Brighton, 2002).

Stres kişinin sağlığını, iş ve yaşam kalitesini, etkinliğini ve verimliliğini etkileyen zihinsel ve fiziksel bir durumdur. İş stresi, çalışanı iş tatmininden ve iş yaşamı kalitesinden mağdur etmektedir (Rowden ve Conine, 2005).

Diğer taraftan bireylerin ve toplumların gelişmesi için stres gerekmektedir. Önemli olan bireyin kendisini motive edecek, ancak rahatsız etmeyecek stres düzeyini belirleyebilmesi ve bu düzeyde kalabilmesidir (Arpacı, 2005; Balcı, 2000).

Stres durup dururken ya da kendiliğinden oluşmaz. Stresin ortaya çıkabilmesi için iki temel koşul gerekir; sonuç hakkında belirsizlik olması ve sonucun kişi için önemli olmasıdır. Ortamdaki değişimlerden her birey etkilenmesine etkilenir ancak, bazı bireyler daha çok ve daha yavaş etkilenmektedir (Hancock ve Desmond,2001).

Bu tanımlardan yararlanarak stresi basitçe canlı üzerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisi olarak tanımlayabiliriz.

Şu halde stres, insanın yaşadığı ortamda meydana gelen bir değişimin veya insanın ortamı değiştirmesinin, onun üzerinde etkiler bırakması ile ilgilidir. Ayrıca, etki altında kalan insanın kişilik özelliklerinin ve bu etkilerin tesiri altında kalma derecesini etkilemesidir. Bunlara ilave olarak stresin oluşması için ortamdan etkilenen bireyin vücudunda bulunan özel biyokimyasal değişmelerin oluşmasıyla bireyin vücut sisteminin harekete geçmesi gereklidir (Watson, Parr ve Bliss, 1994).

1.2. ÖRGÜTSEL STRES TANIMI

Örgütler; tutumlar, değerler, davranışlar ve duygulardan oluşan bireylerin meydana getirdiği birer sosyal sistemdir ve bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbirleri ile ilişkilerde buldukları bir sosyal iklime sahiptirler (Saldamlı, 2003).

Bireyler yaşamlarını sürdürebilmek için çalışmak zorundadırlar ve hayatlarının büyük bir bölümünü çalışarak geçirmektedirler. Bu nedenle de bireyler iş yaşantısında çeşitli olaylar, ilişkiler ve değişikliklerle karşılaştıklarından hayatlarında birçok gerginlik yaşamaktadırlar. Tüm bu unsurlar da stres yaratıcı veya arttırıcı etkiler ortaya çıkarmaktadır (Sabuncuoğlu, 2005).

Her örgüt yapılan işe, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğilim ve deneyimlerine göre stres kaynakları geliştirmektedir. Ayrıca, tüm örgütlerde ortak olan nedenlere bağlı stres kaynaklarının yanı sıra, yalnızca o örgüte özgü ya da o iş kolundan kaynaklanan stresli durumlar da söz konusu olabilmektedir (Eren, 1993).

Yönetmel stres, organizasyon içinde çalışan bireylerin aşırı iş yükü taşımaları, sorumluluklarını yeterince yerine getirememeleri, çalışma ortamlarının uygun olmaması gibi durumlardan dolayı oluşmaktadır (Aydın, 2004). Organizasyon içinde izlenen politikalar çalışanları ve yöneticileri kimi zaman strese sokabilmektedir.

İş stresinin anlamı ile ilgili birçok tanım ve tartışma olmasına rağmen, bireyin çevre ile ilişkisi olarak tanımlanıp, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum, olayın sonucu olan bir tepki de stres olarak tanımlanabilir. Bir başka yaklaşımla iş stresi, kişilerin ve işlerin ilişkilerinden doğan ve insanı normal fonksiyonlarından alıkoyan değişiklikler getiren bir durum olarak da tanımlanır (Baron ve Greenberg, 2006).

İş hayatında yaşanan stres hem çalışanlar açısından, hem de yöneticiler açısından önemlidir. Bir diğer ifade ile bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Uzun süreli stres, birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Çalışanların

sağlığı ve onun örgüte katkısı sonunda zarar görmektedir. Araştırmalara göre stres, çalışanların işe devamsızlık etmelerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Dolayısı ile işyeri bundan zarar görmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş doyumunu yükseltir (Balcı, 2000).

İnsanlar, en çok çalışma ortamlarında stresle karşılaşır. Stres; aşırı ses, ışık, ısı, çok fazla ya da çok az sorumluluk ve çok fazla ya da çok az denetim neticesinde ortaya çıkar. Fakat aynı stresli ortamda bulunan tüm insanlar, bu stresli duruma aynı tepkiyi göstermezler. İşi başarma arzusu yüksek olan bir bireyi, işle ilgili gerilim motive ederken; diğer bir bireyin saldırganlık, işi yapma isteği gibi tepkiler göstermesine neden olur (Aydın, 2004).

Örgütler de, insanlarda olduğu gibi sağlıklı veya hasta olabilirler. Sağlıklı örgüt işlevseldir, sağlıksız örgütler ise işlevsel değildirler. Örgütün sağlığının düzeyi onun amaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirme yeteneğiyle ilgilidir (Akgündüz, 2006).

Bedenin sağlıklı olması için birçok vücut işlevinin mükemmel bir uyum içerisinde çalışması gerekir. Benzer olarak, bir örgütün sağlıklı olması insanlar arası ve yönetsel işlevler gibi çok karmaşık işlerin bir düzen içinde olmasını gerektirir. Bunların herhangi birinde olacak bir yetersizlik bir diğerini denge dışı bırakabilir ve örgütün baştan sona yapabileceği yetenekleri bozabilir (Aksu, Acuner ve Tabak, 2002).

Çalışma hayatına giren birey, iş üretiminin yanı sıra örgüt içinde diğer insanlarla ilişki kurmakta, örgütün değer ve normlarına uyum sağlamaya çalışmakta ve örgüt içindeki çeşitli gruplara dahil olmaktadır. Bu süreçler de iş görenin güçlü ve yoğun bir uyum çabası içine girmesine neden olmaktadır. Kısacası, iş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren bireyler örgüt ortamından kaynaklanan “örgütsel stres” ile karşı karşıya kalmaktadır (Eren ve Öztemiz, 2004).

Örgüt stresini “organizasyon üyelerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisi” olarak tanımlamak mümkündür (Eren ve Öztemiz, 2004).

Bununla birlikte iş stresleri de olumlu veya olumsuz olabilmektedir. Örneğin, optimum seviyedeki bir stresin çalışanı motive ederek performansını artırabildiği ve iş tatminine ulaşmasını sağladığı gibi, olumsuz stres olarak adlandırılan aşırı stres bireyin iyi çalışmamasına ve başarısızlığına neden olabilmektedir. Ayrıca fiziksel ve psikolojik açıdan sorunlar yaşayabilmektedir ve bu durumda da hem birey hem de örgüt açısından maliyeti oldukça fazla olmaktadır (Patel, 1989).

Çalışanların işle bağlantılı olarak yaşadıkları tedirginlikler, endişe ve kaygılar iş stresini ifade eder. Bir yönetici, çalışanların sıklıkla mazeretler bulup işe gelmediklerini, geç gelip erken ayrıldıklarını, daha sık hata yaptıklarını, karar almakta güçlük çektiklerini, birbirleriyle geçinemediklerini ve müşterilerle sorun yaşadıklarını gözlemlemeye başladığında veya nedenini tam anlayamadığı bir gerilim hissettiğinde bunun iş stresi olduğunu anlamalıdır (Barutçugil, 2004).

Birçok yönetici kendileri üzerinde oluşan zaman baskısından ve sahip oldukları kaynakların yetersizliğinden şikayet eder. Aynı zamanda yönetici konumunda bulunan kişiler patronları tarafından farkedilerek terfi alabilmek için çok yüksek bir stres düzeyinde çalışırlar (Patel, 1989).

1.3. SAĞLIK İŞLETMELERİNDE STRES

Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımına göre sağlık; sadece hastalık veya sakatlık halinin olmayışı değil, bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halidir. Günümüzde sağlık anlayışı; birey, aile ve toplumun sağlığını koruyan, sürdüren ve geliştiren sağlık merkezli bakım yaklaşımını öngörmektedir. Bu anlayış bireyin iyilik halini koruyacak, sürdürecekt ve geliştirecek davranışlar kazanması ve kendi sağlığı ile ilgili doğru kararlar almasını sağlamak üzerine dayandırılmıştır. Sağlıklı yaşam biçimi davranışları

geliştirilmesinin ilk adımları toplum ve ailede atılır, daha sonra da eğitimle gelişir ve değişir (TSK, 2007).

Bu davranışların geliştirilmesi ve devam ettirilmesinde sağlık çalışanlarının (hekim, hemşire, ebe, sağlık memuru, diyetisyen, fizik tedavi uzmanı, psikolog ve sosyal hizmet uzmanı vb.) önemli rol ve sorumlulukları vardır. Bu yüzden öncelikle sağlık çalışanları kendi yaşam biçimlerini düzenlemelidirler.

1.4. ÖRGÜTSEL STRESİ YARATAN FAKTÖRLER

İş stresinin anlamı ile ilgili birçok tanım ve tartışma olmasına rağmen, bireyin çevre ile ilişkisi olarak tanımlanıp, bireysel farklılıklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum, olayın sonucu olan bir tepki de stres olarak tanımlanabilir. Bir başka yaklaşımla iş stresini, kişilerin ve işlerin ilişkilerinden doğan ve insanı normal fonksiyonlarından alıkoyan değişiklikler getiren bir durum olarak da tanımlarlar.

Bugünün modern toplumunda hemen hepimiz stresle doluyuzdur. Çünkü her şeyden önce yaşamımızın büyük bir bölümünü işte geçiriyoruz. Bütün bunlara ek olarak çoğumuz işimizde tatmin ve kimlik ararız. Bu nedenle iş yaşamındaki stres ile iş dışı stres ayırımı oldukça yapay kalmaktadır. Bu ikisini birbirinden ayırmak hemen hemen imkansızdır. Yapılan bir araştırmada ABD’de doktor ziyaretlerinin üçte ikisinin strese ilişkin olduğu görülmüştür. Ayrıca bazı işlerin, örneğin hava trafiğini denetleme, polis ve itfaiye memurları, acil servis doktorları gibi yüksek düzeyde stres doğurduğu doğrudur da, az stres yapan ya da stres yaratmayan iş bulmak oldukça zordur. Son olarak, ekonomideki dramatik değişiklikler, artan yabancı rekabeti, yeni teknolojik buluşlar ve enflasyon gibi nedenler örgütlerde ve insan yaşamında birçok düzenlemeler yapmayı zorunlu kılmıştır. Bütün bunlar stres doğurucu ve arttırıcı etkiler ortaya çıkarmıştır (Rowden ve Conine, 2005).

1.4.1. Bireysel Faktörler

1.4.1.1. Kişilik Yapısı

En önemli bireysel stres kaynağı kişilik özelliğidir. Streste kişilik önemli bir öğedir. Stresten etkilenme kişilik düzeylerine göre değişmektedir. Bazı kişilikler strese karşı daha dayanıklı olduğu halde, bazıları stresten daha kolay etkilenmekte ve yıpranmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

Kişinin olayları algılayış biçimi de farklı sonuçlar doğurabilir. Örneğin, birisi işini kaybetme sonucu korku duyarken, bir diğeri bunu daha iyi olanaklar elde edebilme fırsatı olarak görebilir. Birisi için rekabetsel ve iddialı ortamda çalışmak bir üstünlük olarak algılanırken, bir diğeri için aynı ortam diğerlerinin işini tehdit etmesi gibi görülebilir.

İnsanların davranışlarında rastgele ortaya çıkmış gibi görünen farklılıklar, aslında düşünce tarzlarında gözlenebilen bazı temel farklılıkların mantıklı sonuçlarıdır. Bu temel farklar insanların nasıl düşünmeyi tercih ettikleri ve özel olarak nasıl algıladıkları ve yargıladıkları ile ilgilidir (Palmer ve Winters, 1993).

Örgütsel davranışı etkileyen temel kişilik özelliklerinden birisi kontrol kaynağıdır. Bazı kişiler kendi kaderlerini kendilerinin tayin edebileceğine inanırlar. Bunlar iç denetim sahibi kişilerdir. Bazılarına göre ise kaderleri alımlarına yazılmıştır. Dıştan denetime inanan bu kişilerce olaylar, talih ve şans eseridir. Yapılan araştırmalarda iç denetim sahibi kişilerin daha az stresli oldukları görülmüştür.

Yapılan araştırmaların çoğu, yaşanan stres ve fiziksel zarar üzerindeki kişisel etkinin tehlikesinin neler olabileceği konusunu kapsamaktadır. Kişilik analizi ve stres ilişkisinde ilk ciddi çalışma Roserman ve Friedman tarafından 1974 yılında ortaya konmuştur. Çalışmalarındaki kişilikler A ve B tipi olarak belirlenmiş, bunlara yönelik çeşitli özellikler tanımlanmıştır. A tipi kişilik özellikleri: Yükselme ve başarı hırsları, başkalarıyla yarışmak, heyecanlılık, duygusallık, acelecilik, zamana karşı yarışmak, saldırganlık, işleri hemen bitirme eğilimi, işlere aşırı bağlılık, hareketlerin ve

konusmanın hızlı olması, çabuk öfkelenmek, bir güne birçok iş sığdırma, sabırsızlık, yanımızdakilerin yeterince çalışmadığından yakınmak, insan ilişkilerinin zayıf oluşu, dinlenmeyi sevmemek, kişisel ve sosyal yaşantıya zaman ayırmamak, planlamayı zaman kaybı olarak görmek, kuyrukta beklemekten sıkılmak, başkasının sözlerini kesmek, yerinde duramamak ve otururken ayaklarını oynatmak (Evans ve Palsane, 1987).

A tipi özelliklere sahip kişilerin kanındaki kolesterol miktarı ve kalp krizi geçirme olasılığı çok yüksektir. A Tipi kişiliğe daha fazla yöneticilerde rastlanır. Yapılan bir çalışmada yöneticilerin %60'ının A Tipi, buna karşılık %12'sinin B Tipi olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma A Tipi Kişiliğin organizasyon içinde herhangi birinin yükselmesine yardımcı olan en uygun yol olduğunu ileri sürmüştür (Eroğlu, 2006).

B tipi kişilik özellikleri: İş konusunda çok rahat olmak, zaman ve başarı ile pek ilgilenmemek, işte kalite arayışı, başkalarıyla yarışmamak, sakin ve açık konuşmak, kendisinden emin olmak, sağlığına düşkün ve boş vakti bol olmak, her şeyi olduğu gibi kabul etmek, herkesle dostluk içinde olmak, çevreye açık ve sosyal yaşamı seven bir özellik taşımaktır (Evans ve Palsane, 1987).

Roserman ve Friedman 3500 kişi üzerinde 8.5 yılı aşkın bir süre çalışmış ve A tipindeki kişilerin kalp hastalığına daha eğimli olduğu, ikinci bir kalp krizine eğilimin beş kat daha fazla olduğu ve B tipi bireylerle karşılaştırıldığı zaman kalp krizinin iki kat fazla tehlikeli olduğu sonucuna varmışlardır. B tipindeki kişiler sigara ve içki alışkanlıkları, kalıtsal kalp problemleri olsa bile sağlıklı kişilerdir. Stres etkisinden kolayca kurtulurlar (Eroğlu, 2006).

İşletmeler yöneticilik için A tipini tercih ederler. Yüksek devirli çalışan bir motor gibidir. Verimlidir, ancak çabuk yıpranır. A Tipi bireylerin yöneticilik mevkilerine yükselebilmelerine rağmen en başarılı tepe yöneticilerinin B tipi olduğu araştırmalarla kanıtlanmıştır. Bir karar verirken sakin ve rahat olmak, başarıyı ve verimliliği artırır. Ayrıca A Tipi yöneticiler için değişiklik yapmak veya bir problemin varlığını

kabullenmek kusurdur. Bu durum da devamlı değişen şartlar içinde verimsizliğe neden olur (Budak, Budak ve Aka, 1994).

Friedman ve Roserman'ın saptadığı kişilik özellikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo-1. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
Acelecı bir yapıya sahip olmak	Sakin bir yapıya sahip olma
Başkaları ve kendisi ile yarışma güdüsüne sahip olma	Haytan zevk almaya çalışma
Devamlı gerilim altında olma	Yaşama daima gülümseyerek bakma
Devamlı kendisi ve başarıları ile övünme	Kendisini ve çevresindekileri rahatlatılma

Yaşamlarının kendi kontrolünde olduğuna inanan insanlar, kendilerini güçlü görürler ve az stres yaşarlar. Yaşamlarının kendi kontrolleri dışında, dışsal kontrol odağına sahip insanlar ise güçsüzlük yaşarlar ve yoğun strese maruz kalırlar. Dışsal kontrol ise öğrenilmiş çaresizliğe neden olur. Stresle baş etmede kontrol önemlidir. Eğer durum kontrol edilemiyorsa, verilecek tepkiler kontrol edilir.

Birey kendini stres karşısında çaresiz görmezse, en uygun tepkiyi geliştirme kapasitesine sahip olduğunu hisseder. Stres neden olan durumu değiştirme cesaretini hissetmek gerekir. Yaşamın kontrolünü ele almak güçlü bir konum yaratır. Böyle bir durumda ne bir başkasından değişiklik yapması, ne de olumsuz durumun kendiliğinden ortadan kalkması beklenir. Stres hem bilişsel, hem de duygusal düzeyde etkileri olan bir olgudur ve kişilerin kişilik yapıları stres oluşumunda etkilidir (Budak, 2004).

Kişisel kontrol, strese etki eden bireysel faktörlerden biri olarak önem taşımaktadır. Kişisel kontrol, çalışanın iş performansını etkileyen en önemli faktörlerdendir. Eğer bir iş görene bazı işleri yapması için sorumluluk devredildiği halde çalışması için elverişli

ortam hazırlanmamışsa, iş gören iş üzerindeki kişisel kontrolünü kaybeder ve bu iş görenin yoğun stres yaşamasına sebep olabilir.

Kişisel kontrol, çalışanın çalışma süresine katılımı olarak görülür. Bu iş görenlerin işle ilgili konulara katılımını ve onlara projenin uygulanmasında daha çok kontrol imkanı verir. Bunun yanı sıra eğer iş görenlerin düşünceleri, bilgileri ve beklentileri örgütsel faaliyetlerin dışında tutuluyorsa, bu durum sadece stres ve zorlamanın artmasına neden olmayacak, aynı zamanda iş verimliliğini de düşürecektir. Katılımın artması ve kişiyi işi üzerinde kişisel kontrolü, birçok olumlu sonuçlar oluşturur. Psikolojik zorlamada azalma, kullanılan yöntemlerin artışı, iş ilişkilerinin gelişmesi ve bir takım olumlu davranışlar kişisel kontrol sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu faktörlerin stresi azaltmasının yanı sıra verimliliği artırdığı da görülmektedir.

1.4.1.2. İş Deneyimi

Deneyim sahibi olmak çok önemlidir. Aynı zamanda, büyük bir stres azaltıcı olarak da görülür. İşe ilk girdiğimiz ya da okula ilk başladığımız günleri düşündüğümüzde belirsizlik ve yeniliğinin yarattığı stresi kolaylıkla hatırlayabiliriz. İş deneyiminin stres azaltması iki türlü olabilir. Birincisi, bir işte daha fazla kalanların strese dayanıklılık özelliklerini elde etmesi daha olasıdır. İkincisi ise, birey yıllar geçtikçe sorunların üstesinden gelme mekanizmalarını daha fazla elde eder ve geliştirir (Cary ve Marshall, 1978).

1.4.1.3. Yaşam Değişim Oranı

Yaşanan stres üzerinde üçüncü bir etki de bireyin yaşamının durağan veya çalkantılı olma derecesidir. Çeşitli araştırmalar insanların hayatındaki küçük değişikliklerin bile, ileri düzeyde stres kaynağı olabileceğini ortaya çıkarmıştır. Stres yaratıcı olaylar genellikle birkaç yıl sonra etkisini göstermektedir.

Modern dünyanın insanı açısından stres kaynaklarının, işe bağlı olup olmaması bakımından ayırmak her zaman kolay değildir. Çünkü günümüzde birey; iş, aile ve sosyal çevre üçgeni içerisinde yaşantısını sürdürmekte, zaman zaman iş hayatını iş dışı

yaşantısı etkilemekte veya tersi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Yapılan araştırmalara göre, bir insan ortalama olarak haftada kırk saatini işinde geçirmektedir. İş dışında geriye kalan 128 saat içinde ortaya çıkan sorunlar ve edinilen deneyimlerin kişinin işine etkisi oldukça fazladır. İşte bu tür etmenler, çalışanların kişisel yaşamından kaynaklanmaktadır. Çalışan bireyin iş dışındaki yaşamı ve ailesi kişilik gelişiminde önemli bir etkiye sahiptir (Tınaz, 2005).

Bireyin aile yaşantısı ile stres arasında yakın bir ilişkinin olduğunu açıklıkla kabul etmek gerekir. Aile içi ilişkilerin şekli ve ihtiyaçların karşılanma düzeyleri, aile fertlerinin yetenekleri, imkanları, arzu ve istekleri, bilgi ve tecrübeleri, beklentileri, algılama güçleri, yetişme tarzları, sosyokültürel değerleri ve dünya görüşleriyle beraber diğer kişilik özellikleri (karakter ve mizaç) doğrultusunda farklılıklar göstermektedir.

Aile hayatından kaynaklanan gerilim ve stresin önemli bir bölümü aile fertlerinin birbirleri ile olan ilişki biçiminden kaynaklanmaktadır. Aile fertleri arasında meydana gelen uyumsuzluk, anlaşmazlık ve bazen de iletişimsizlik, hem ilgili kişilerde hem de ailenin diğer üyelerinde büyük bir sıkıntı ve gerginliğe yol açar. Çeşitli sebeplere bağlı olarak ortaya çıkan çatışmalar, kavgalar ve küsme olayları ailenin tamamını etkiler.

Aile yaşantısıyla ilgili stres sebeplerinin önemli bir bölümü de aile kurumunun, fertlerin çeşitli ihtiyaçlarını karşılayamamasından ileri gelmektedir. Buna göre, eşlerden birinin cinsel tatminsizliği, asgari seviyede yiyecek ve barınma ihtiyacını giderecek ekonomik güçlükten yoksunluk, psikososyal anlamda zevklerde, görüş ve kanaatlerde, birtakım tutum ve tavırlarda mevcut olan aşırı anlayış farklılıkları ve uyumsuzluklar, ortaklaşa paylaşılan ve birlikte gerçekleştirilebilen tatminkar doyumlara imkan ve fırsat vermez. Buna göre, çeşitli zamanlarda fertlerin önüne çıkan engellerin, yaşadıkları çatışma ve kaygıların kaynağı aile ortamından ileri geldiği ölçüde, ortalama her insan için aile içi ilişkiler ve durumlar önemli bir stres olarak karşımıza çıkar. Belirli sorumluluk kademesine gelen kişiler, iş ve aile yaşantısını dengelemek ve her iki yaşantıyı da özel bir sosyal ortamda yürütmek zorundadırlar. İş yaşamı ile aile yaşamının isteklerinin farklılığının strese yol açacağı bilinmektedir (Tikici, 1993).

İş dışı yaşama bağlı stresin iş stresini etkileyeceği, kişinin genel davranışını iş stresi ile birleştirerek düzenleyeceği bazı psikolojik veya fizyolojik rahatsızlıkların bu stres faktörleri ile iş stresini oluşturan faktörlerin etkisi altında kalarak bireyde ortaya çıkacağı bilinmektedir.

Aile yapısı ve ailedeki ilişkiler, kişilerin stresten kurtulmaları veya daha fazla strese girmelerinde önemli bir etkidir. İş stresinin özel yaşama olan etkileri ile yapılan araştırmalara göre, stresi özel yaşantılarına taşıyan gruplar arasında; monoton, çalışana çok az özerklik tanıyan ve az nitelik gerektiren işlerde çalışanların ön sıralarda yer aldığı belirlenmiştir. Bunun yanında halkla yoğun ilişkiyi gerektiren işlerde çalışanlar streslerini, diğer mesleklere göre ailelerine daha çok yansıtmaktadırlar (Şahin, 1994).

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Stres yaratan çok sayıda faktör bulunmaktadır. Çünkü insanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur bir stres kaynağı olarak görülebilir. Bu doğrultuda, bireyin iş çevresi ve iş dışı çevresi birbirini etkileyerek stres oluşumuna neden olur. Bir diğer ifade ile stres yaratan faktörler, genel çevre unsurlarından ve çalışma hayatının niteliğinden kaynaklanmaktadır (Bingöl ve Naktiyok, 2001).

İnsanların fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozarak, strese yol açan etkenlerin önemli bir kısmı iş hayatından kaynaklanmaktadır. İş yaşamında strese yol açabilecek faktörler, işin yapılış şekli ile ilgili olabileceği gibi, işletmenin yapısından, fiziksel çevre şartlarından ya da bireylerin kendi özelliklerinden kaynaklanabilir. Özellikle işletmenin doğasında olan bazı özelliklerden oluşan stres kaynakları, çalışanlar için sürekli sorun yaratırlar. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi kontrol altına almak mümkün olmaz. Bunun sonucunda da kronik stres kaynakları haline dönüşürler (Şahin, 1994).

İş stresi her şeyden önce kişinin işi ve iş ortamını algılamasıyla ilgilidir. Belirli bir iş, bir işgörene göre stres faktörü olurken, bir başkası için son derece basit veya önemsizdir.

1.4.2.1. İşin Yapısına İlişkin Faktörler

1.4.2.1.1. Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma

Aşırı iş yükü, bireylere belli bir zamanda yapılabileceğinden daha fazla sorumluluğun yüklenmesidir. Aşırı iş yükü bireylerde kalite ve performans açısından sıkça çatışma ortamı yaratır. Nicel olarak aşırı iş yükü, verilen zaman dilimi içerisinde daha fazla çalışmayı içerir. Nitel olarak ise, yapılacak işlerden daha fazlasının, daha az zamanda yapılmasını ifade etmektedir. Yani, aşırı iş yükü çalışma ortamında çalışana uygun olmayacak şekilde sorumluluk yükleme ve çalışandan talepte bulunmadır (Yalçın, 1994).

Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olursa, o zaman durumu aşırı iş yükü şeklinde ifade etmek mümkündür. Bu, belirli bir zaman limiti içinde işi bitirme zorunluluğu, çalışanın işin niteliklerine göre yetersiz olması veya işin standartının yüksek olması anlamındadır.

Yetersiz iş yükünün de aynı ölçüde stres yarattığı bilinmektedir. Yapılan iş veya görevin, ağır veya aşırı olması, büyük ölçüde subjektif bir husustur. Her iş örgütünde, normal çalışma saatleri içerisinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belirli bir kanaat ve bu anlayışa uygun olarak tatbik edilen bir uygulama mevcuttur. Örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bir ferdin yapabileceği ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaya çalışılır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olursa, o zaman durumu “aşırı iş yükü” şeklinde ifade etmek mümkündür (Tosun, 1978).

Benzer şekilde, yaşanan stresin bir kaynağı olarak az çalışmanın özelliğinin de tespit edilmesi gerekir. Az çalışma, çalışanların yeteneklerini ve yetkilerini kullanmalarını gerektiğinde, bu yetki ve yeteneklerin çok az miktarını kullandıkları zaman meydana gelir. Az çalışmanın en belirgin özelliği monotonluktur. Bu durumda çalışanlar aynı rutinlikte performans gösterirler. Çoğu araştırmalarda az çalışma ile ilgili olarak düşük hayat güvenliği, hayal kırıklığı ve yüksek sinirlilik gibi belirtiler elde edilmiştir. Aşırı iş yükü ve az çalışma psikolojik ve fizyolojik olarak bireyin çalışmasına etki etmektedir.

Çalışanların yetki ve görevlerini işin gereklerine göre yaptıkları noktada optimal stres söz konusudur. Başka bir ifadeyle; optimal stres, işin yeniden düzenlenmesi, kalitesinin arttırılması, aşırı iş yükü ve az çalışmanın minimum kılındığı ve bu ikisi arasında dengenin kurulduğu yerdedir. Çalışanlar az çalışma durumunu yaşadıkları zaman sıkıntı, düşük motivasyon, kayıtsızlık ve görevi terk gibi durumlarla karşılaşacaktır. Aşırı iş yükü durumunda ise uykusuzluk, sinirlilik, hataların artması ve tereddüt ortaya çıkabilecektir (Orgon ve Hamner, 1982).

Aşırı iş yükü, genel olarak iki grup altında toplanabilir. Birincisi, niceleyici iş yükü; diğeri ise niteleyici iş yüküdür. Kantitatif (niceliksel) iş yükü; bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir. Buna göre, bir kısım işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya vakitte yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür. Sınırlı vakitler ve diğeri zaman baskıları, her zaman ve herkeste stres yaratmaz. Fakat aşırı ölçülere ulaşan bir zaman sınırlaması ve baskısı, çoğu insanda bir panik durumuna sebebiyet verir. Aynı şekilde, bir veya birden fazla işin uzun çalışma saatleri içinde yerine getirilmesi hali, özellikle dinlenme süresini azalttığı için önemli bir gerilim kaynağı oluşturur (Tosun, 1978).

Fiziki olarak ağır ve yorucu işler, kasların, akciğerlerin ve kalbin oksijen ihtiyacını çoğalttığı için çalışma sırasında daha fazla enerji harcanmasına yol açar. Bu tür işlerde, dinlenme süresinin yeterli olmaması durumunda, vücudun organik koordinasyonu zayıflayacağından dikkatsizliğe bağlı olarak iş kazaları meydana gelebilir.

Kalitatif (niteliksel) iş yükü ise, yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut eleman aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur. Buna göre, iş yapacak olan kişi veya eleman işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı zaman, bu iş kendisi için çok zor gelecektir. Fertler, normal olarak yeterince yapamayacakları işlerin başına geçmezler. Fakat daha yüksek gelir beklentisi, sosyal statüsü arayışı veya başkalarının

ısrarı gibi sebepler yüzünden altında ezildikleri iş ve görevleri üstlenmek durumunda kalırlar. İnsanların beceremedikleri ve acemi oldukları işleri yapma zorunluluğu, olanların birçok güçlüğe dayanmaları sonucunu yaratacaktır (Koçel, 2003).

1.4.2.1.2. İşin Niteliği

Yapılan işin niteliği stres özelliği taşır. Çalışanların işteki rolleri, yaşadıkları stresin derecesi üzerinde önemli etki yaratmaktadır. Genellikle yüksek stresli işlerde çalışanların, işleri üzerinde kontrolleri düşük olup, acımasız bir zaman baskısı altında çalıştıkları söylenebilir. Bu noktada, stresin genel belirtilerinden bir tanesinin bireyin çalışmakta olduğu mesleğin yapısının oluşturduğu sonucuna varılabilir.

İş hayatında strese yol açan durumlar arasında önemli etkenlerden biri de, iş yaparken iş görenlerin maruz kalabilecekleri tehlikelerdir. Normal olarak, bir kısım iş kolunda tehlike unsuru ya mevcut değildir ya da asgari düzeydedir. Fakat bazı iş kollarında ise, iş kazası olma ihtimali nispeten yüksektir. Örneğin; madencilik, metalürji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü potansiyel bir stres vericidir. Buna göre düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölme gibi durumların ihtimal dahilinde olması bile iş görenleri bir gerilim ve tedirginlik içerisine sokar. Tehlikeli durumların söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler, devamlı bir korku ve gerilim içerisinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini işe yöneltmek zorundadırlar. Çalışan insanların, iş yaparken başka şeyler düşünüp hayal etmeden, her an aşırı dikkatli olmaları ise işte bıkkınlık ve yorgunluk yaratır. Kaldı ki, iş görenlerin çok yönlü birçok sorunlarla karşı karşıya iken, devamlı olarak aynı derecede dikkatli olmaları da mümkün olmamaktadır (Koçel, 2003).

Yönetim piramidinde stresin en ağır faturası orta basamaktaki yöneticiler tarafından ödenir. Araştırmalara göre; orta düzey yöneticiler, üst düzey yöneticilerine göre % 40 oranında daha fazla kalp krizi geçirmektedir. Bunun nedeni; üst düzey yöneticilerin daha fazla özgürlüğe sahip olmaları, karar alma ve inisiyatif kullanma alanlarının daha

geniş bulunmasıyla açıklanabilir. Orta basamak yöneticilerinin alt ve üst basamak arasında sıkışmaları ve hem aşağıdan hem de yukarıdan gelen baskı nedeniyle zorlanmaları strese yol açmaktadır. Üstelik orta basamakta yetki ve otonomi daha sınırlıdır (Koçel, 2003).

Yine vardiyalı çalışma düzeni, fertler üzerinde fizyolojik ve psikososyal etkilere yol açmaktadır. Üretimin devamlı olması gereken endüstri kolları (madencilik, çelik ve petrokimya sanayi gibi) ile devamlı hizmet vermesi gereken iş kollarında (ulaşım, posta, sağlık hizmetleri gibi) vardiyalı çalışma düzeni kaçınılmazdır. Fakat çalışma zamanının günün farklı vakitlerinde düzenlenmesi, hem çalışma hem de dinlenme saatlerini devamlı olarak değiştirmektedir. Günlük çalışma saatlerinin değişikliği organizmanın özellikle uyku ve beslenme alışkanlıklarını değiştirmektedir. Her vardiya değişiminde fizyolojik olarak insan vücudu belirli bir uyumsuzluk çekecektir. Buna bağlı olarak da, yeterince uyuma ve beslenme imkanı ortadan kalkacaktır. Mesela gece vardiyasında çalışanlar, normal beslenmeden ziyade, çay, kahve, alkol, sigara gibi maddelere ağırlık verebilirler. Bu maddeler ise genelde iştahsızlık yaratarak, harcanan enerjinin yenilenmesini sağlayacak sağlıklı beslenmeden uzaklaştıracaktır. Bunun dışında, vardiyalı çalışma düzeni, kişilerin aile ve diğer sosyal hayatlarına da bazı sınırlamalar getirmektedir.

1.4.2.2. Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısına İlişkin Faktörler

1.4.2.2.1. Örgütsel Yapı ve İklim

Örgüt içi stres kaynaklarından biri de örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımında bozukluklar, işi göreceklemanların bilgi, yetenek ve tecrübeleri ile işin gerektirdiği bilgi, yetenek ve tecrübe uyumsuzluklarıdır. Bu takdirde, çalışanlardan beklenen başarı düzeyi düşeceği için hem çalışanların ve hem de bunların yöneticilerinin stresleri artmış olacaktır. Bu durum da, örgüt havasının ya da örgüt ikliminin olumsuz etkilenmesine ve tüm çalışanların birbirlerine olan güvenlerinin sarsılmasına, moral düzeyinin düşmesine neden olabilecektir. Örgütsel stresi en fazla

artıran husus, organizasyon içindeki düşük moral düzeyi ve iklimdir (Jeanne ve Torres, 2004).

Örgütte farklılaşma ve uzmanlaşma derecesi, kural ve mevzuatın yoğunluğu, örgütte bulunan düzey, açık seçik politikaların olmayışı ve katılma düzeyinin azlığı bu tür stres kaynaklarındandır. Yine işyeri organizasyonunun bozukluğu, iş bölümü ve iş akışı düzensizliklerinin doğurduğu sorunların sonucunda birey daha çok ve çeşitli görev ile iş yükü altında ezilebilir. İşin gerektirdiği fiziksel ve zihinsel emek ve çabalar bireyin kapasitesini aşabilir. İşin kalitesi bozulabilir, zamanında bitirilemez, hatalı ve eksik yapılabilir. Bütün bunlar iş gören ve onun yöneticisi üzerinde önemli ve normal boyutları aşan stres ve gerilimlere neden olabilir.

Örgütsel önderlik türü de bunlardan bir tanesidir. Özellikle otoriter örgütlerde yaratılan iklim gerilim, korku ve endişe doğurucu niteliktedir. Çok kısa sürede işi tamamlama zorunluluğu gibi gerçekçi olmayan baskılar, sıkı ve çok yakından kontrol uygulama ve bunlara uymayanları işten çıkarma gibi uygulamalar bunlara örnek verilebilir. İşletmedeki grup ilişkilerinin yetersizliğinin yarattığı etkilere dönük çalışmalar çok bilinen Hawthorne araştırmalarıyla değişik boyutlarıyla ortaya konmuştur. Eğer iş görenlere organizasyon nedeniyle yeterli beraberlik verilmezse ve yöneticiler uygulamalarıyla ilişkileri kısıtlarsa çalışanların bazıları stresli bir yapıda yaşayacaklardır. Çalışanlar ve özellikle orta kademe yöneticileri grubunun desteğinden çok etkilenirler. Bu düzeydeki yöneticiler, problemlerini ve sevinçlerini başkalarıyla paylaşırlarsa kendilerini daha iyi hissederler. Böyle bir desteğin olmayışı yine stres sebebidir (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001).

Örgüt kültürü; örgütsel hedef, standart politika ve davranış biçimlerine tüm üyeler olarak inanma ve bunları davranışsal olarak benimsemeye bağlıdır. Bu takdirde, sorunlar karşısında üyeler bir grup halinde daha güçlü bir şekilde direnç gösterebilecekler ve daha inançlı, ortak ve benzer davranışlarla başarıya erişebileceklerdir. Örgüt kültürünün eksikliği, ortak inanç ve duyguların olmadığı,

örgütsel başarıyı azaltan, moral düzeyini düşüren örgütsel stres kaynağı olacaktır. Bu takdirde yöneticinin işi ve sorumluluğu daha güç ve zor olacaktır.

Diğer bir örgütsel stres kaynağı, örgütün yaşam seyrinden kaynaklanmaktadır. Bütün örgütler kurulma, büyüme, olgunlaşma, erişme ve gerileme aşamalarından geçerler. Bu dört aşama çalışanlar üzerinde farklı sorun ve baskılar doğurur. Kuruluş ve gerileme aşamaları oldukça stresli aşamalardır. Belirsizlikler en alt düzeyde olduğundan olgunluk aşaması en az stres yaratan devredir (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001).

1.4.2.2.2. Rol Davranışları

Çalışma hayatından kaynaklanan stres etkenlerinden bir kısmı da, örgütteki rol davranışlarıyla ilgilidir. Genel olarak, bir kişiden, diğer kimseler tarafından beklenen davranışların tamamına birden “rol davranışları” adı verilmektedir. İş hayatındaki rol davranışlarıyla ilgili olan yönetsel stres sebeplerinden birincisi rol çatışmaları, ikincisi ise rol belirsizliği şeklinde ele alınabilir.

1.4.2.2.2.1. Rol Çatışması

Kişinin organizasyon içerisinde üstlendiği rol, onun açısından bir stres faktörü olarak karşımıza çıkabilir. İş gören aynı örgüt içinde farklı rolleri üstlenmek durumunda kalabilir. Böyle bir çatışma biçimi kişinin rol çatışmasını yaşamasına yol açarsa sonuçta ortaya örgütsel stres çıkabilir.

Rol çatışması, kişinin örgütte yapmakla görevli olduğu iş ile kendisi arasındaki çeşitli uyumsuzluk ve çelişki durumlarıdır. Örgütlerde ortaya çıkan kişi-rol çatışmaları değişik şekillerde ortaya çıkabilir. Birincisi, kişinin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalmasıdır. İlgili kişi, iş veya görevini yaparken bu rollerden birini seçme zorunluluğu ile karşı karşıya kalacaktır. Aynı düzeydeki kişiler arasından yükselen ve yönetici rolünü üstlenen kişi, belirli bir zaman dilimi içinde yönetici rolü ile arkadaş rolünün arasında kalır. Böyle bir yapı içinde terfi, doğrudan stres kaynağıdır. İkincisi, kişiyi mevcut yetenek ve özellikleriyle yaptığı iş veya görevin rol gereklerinin uyumsuzluğu şeklinde ortaya çıkan rol çatışmalarıdır. Bu da iki türlü olabilir. Bir tanesi,

kişinin yetenek ve özelliklerinin işin gerektirdiğinden çok yüksek olması halidir. Diğeri ise, kişinin özellik ve yeteneklerinin, yaptığı iş ve görevin gerektirdiğinden çok düşük olmasıdır. Üçüncüsü, kişinin kendi işini veya görevini sevmemesidir. Özellikle, kişinin kendi değer yargılarına ters düşen rol gereklerini yerine getirmesi böyle bir rol çatışması yaratır. Dördüncüsü ise iki değişik yöneticilerden birbirleriyle çelişkili talimat almaktan ileri gelen yapısal rol çatışmasıdır (Eren ve Öztemiz, 2005).

Michigan Üniversitesi'nden Robert Kahn ve arkadaşlarının yaptığı "Rol Çatışması ve Stres" konulu araştırma sonuçlarına göre rol çatışması, bireyin duygusal durumu üzerinde bir takım etkiler yapmaktadır (Eren ve Öztemiz, 2005). Bunlar şöyle sıralanabilir:

- İçsel çatışma artar,
- İş ortamının gerilimi artar,
- İş ile ilgili tatmin azalır,
- Yönetime ve organizasyona olan güven azalır.

Sonuç olarak çatışmanın ortaya çıkması bireyin rolündeki etkilerini düşürür, bireyin bu rolü verenlere güveni azalır, birey için işin çekiciliği düşer ve stresin oluşmasına neden olur.

1.4.2.2.2. Rol Belirsizliği

Bireyler rolleri hakkında yetersiz bilgi sahibi oldukları zaman rol belirsizliği yaşanır. Rol belirsizliği, bir iş hakkında kesinlik ve belirginlik bulunmaması, yerine getirilecek rol davranışlarının neler olduğu konusunda yeterli bilgilerin olmaması halidir. Bireyler iş ile alakalı konularda belirsizlik yaşadığı zaman ortaya çıkar. Bu belirsizlikler, sorumlukları, işten beklentileri, görevlerdeki zaman dağılımı ve benzeri konularda sıkça karşılaşılır. Böylece kişiler, kendi iş rollerinin amaçları ile kendi çalışma arkadaşlarının rollerinin beklentileri ve iş sorumluluklarının sınırları hakkında da tam manasıyla yeterli bilgi sahibi olamazlar (Cooper, Davidson ve Antoniou, 2003).

İş tanımının belirsizliği değişik şekillerde olmaktadır. Bunlar; beklenen performansın bilinmemesi, bu beklentilere nasıl ulaşılabileceğinin belirsizlik taşıması ve işe ilişkin davranışın nasıl sonuç vereceğinin önceden bilinmemesi şeklinde sıralanabilir.

Rol belirsizliği birtakım sorunları da beraberinde getirir. Bunlar:

- Fiziksel zorlama ve tatminsizlik
- İnsan kaynaklarının etkin kullanılmaması
- İş görenin örgütsel çevrede bir işe yaramadığı hissine kapılması

olarak sıralanabilir.

İş hayatındaki rol belirsizliğinin etkileri arasında, iş veya görevin etkili şekilde yapılmaması, kişilerin kendilerine güvensizlik duymaları, öfke veya kırgınlık halleri bulunmaktadır. Düşük iş tatminini, depresyonu, karamsarlığı, kendini aşağı görme ve yabancılaşma gibi durumları saymak mümkündür.

Rol belirsizliği, doğuracağı bu olumsuz sonuçların yanında strese de sebep olur. Bununla birlikte şunu da belirtmek gerekir ki, rol belirsizliğine herkes aynı şekilde karşılık vermez. Bazı insanlar rol belirsizliğine yüksek tolerans gösterirken, bazılarının bu durumdan daha fazla etkilendiği görülmektedir.

1.4.2.2.2.3. Örgüt İçi Etkileşim ve İletişim

Toplumsal yaşamın doğasında var olan ve örgütsel yapının özünü oluşturan iletişim düzeni, bireyler, gruplar ve örgütler arası ilişkiler kurmayı amaçlayan bir olgudur.

Etkili bir yönetim anlayışının vazgeçilmez parçasını oluşturan iletişim düzeni bir işletmede açık, anlaşılır ve doğru işleyen kanallar biçiminde devreye sokulmamışsa, bu durumda giderek genişleyen iş gören kesimi ile onlardan uzaklaşan yönetici kesimini bir araya getirmek, anlaşma sağlamak ve sürekli işleyen bir ilişkiler sistemi kurmak pek kolay iş değildir (Crossman ve Bassem, 2003).

İletişim düzeni ile etkileşim süreci arasında çok önemli ilişkiler vardır. Etkileşim belirli amaçlarla bir araya gelen bireylerin çeşitli yön ve biçimde birbirlerini etkilemeleridir. Etkileşim kaynaklı streste asıl kaynak bir başka kişidir. Günümüz insanı kalabalık ve çalışma temposu yüksek bir ortamda yaşamaktadır. Özellikle bazı ortamlarda koşuşan insanlar, birbirlerine günaydın demeye dahi vakit bulamamaktadır. Ortam şartları ne olursa olsun insanlar bir arada olmak, görüşmek ve bazı sorunları paylaşmak isterler.

Bireyin birlikte yaşama ihtiyacı olduğu kadar, yalnız kalma ihtiyacı da vardır. Bazen birey bu yalnız kalma ihtiyacını gideremez. Kendi başına kalmak, başkalarından uzak bir iş yapmak veya dinlenmek ister; ancak çevresi ona bu olanağı tanımaz. Ortaya istenmeyen zamanda etkileşim çıkar. Bu etkileşim de bir stres sebebidir.

Bir grup içerisinde yer alan kişi, zamanla davranışlarını bu grubun organizasyonuna göre ayarlamak durumunda kalacaktır. Kişinin organizasyon içerisinde başkaları ile ilişkide olması veya kendisinin organizasyonun özellik isteyen bir yerinde bulunması, kişi üzerinde stres yaratacaktır. Yeterli kişilerarası ilişki, iş görenin bireysel ve örgütsel amaçlarına ulaşmasını kolaylaştırabilir ve stresi azaltır. Buna karşılık, iş görenin yönetici ile ilişki kuramaması, ona ulaşamaması, iş arkadaşları tarafından herhangi bir sebeple dışlanması, üzerindeki sorumluluğu başkasına aktaramaması örgütsel işleyişe bağlı olarak ortaya çıkan stres nedenleri arasında sayılır (Cole, 2004).

Bazı kişilerde buldukları organizasyonun bir parçası olmaları stres yaratır. Kişinin organizasyonun bir parçası olması halinde çevreyi etkilemesi veya belirli durumlarda çevreden etkilenmesi daha fazla olabilecektir. İşi ile bütünleşen kişi, belirli dönemler sonunda elde ettiği sonuçlardan tatmin bulamayabilir veya istenen sonuca varamayabilir. Bu durum onun için bir stres faktörüdür. İşini veya işletmesini çok seven kişi, gelişmeleri işinin aleyhinde görürse stresli bir yapı gösterebilir. Kişinin işinde başarılı olması için gerekli enerjiye sahip olmadığı durumlarda, işinin sosyal ilişkilerini azaltması da örgütsel yapıya bağlı stres kaynağıdır.

1.4.2.2.4. Örgütteki Değişim ve Yeniliklerin Yarattığı Belirsizlik

Kişi, içinde bulunduğu durumdan sonraki zaman dilimi içinde ne olacağını bilmek ister. Eğer bireyin gelecekteki zaman dilimi içinde yaşayacakları için kaygıları varsa bu kaygılar da stres kaynağı olarak tanımlanır. Çalışma ortamında mutlu ve huzurlu bir yapı içinde işini yapan şef, kendisini odasına bir konuyu görüşmek için davet eden asabi yapılı müdürüne giderken, neyle karşılaşacağını, ne konuşulacağını ve sonunda nasıl bir durumun çıkacağını bilmediği için bir ölçüde stresli bir yapıya ulaşır.

Başka bir husus ise, hızlı teknik değişme, gelişme ve yeniliklere açık olan endüstrilerde gerekli olan yeni yapılanma türleridir. Teknik buluşları üretme ve yeni mamullere sürekli aktarabilmek için geçici veya daimi takım çalışmalarına ve hiyerarşik yetkinin zayıflattığı değişken ve iç içe geçmiş takım çalışmalarının teşvik edildiği durumda, örgütlenmelerini kuramayan, yeniliğe açık sektörlerin yöneticileri ve tüm çalışanlar, ağır bir başarısızlık riski ve korkusu altında çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Denilebilir ki, işletme yöneticileri plan, program ve politikalarını ve bunlara ilişkin kararlarını yürürlüğe koymalarını engelleyen belirsizlik içeren çevre koşulları ile aşırı rekabetten büyük ölçüde etkilenerek endişe, korku ve strese kapılmaktadırlar (Can, 1997).

1.4.2.2.5. Örgüt İçi Performans Değerleme ve Terfi Politikaları, Kariyer Geliştirme Uygulamaları

İş görenleri sadece “ekonomik bir varlık” olarak görme ve onların beceri ve bilgi birikiminden ücret karşılığı yararlanma düşüncesi “ekonomik sömürü”yü dile getirir. Amerika’da yapılan bir araştırmada şu ilginç öneri dikkat çekmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Bireyler uygulanan ekonomik sistemin hizmetinde değil, ekonomik sistem bireylerin hizmetinde olmalıdır. Bu nedenle, iş yerinde iş görenleri ilgilendiren iki temel soruna gereken önem verilmelidir: Birincisi, iş görenleri, harcadıkları çabaya uygun düzeyde ekonomik araçlardan yararlandırarak doyum ulaştırmak; ikincisi ise, çalışmalarını psikolojik anlamda ödüllendirmektir (Sabuncuoğlu, 2005).

Genel anlamda kariyer, kişinin çalışma yaşamı boyunca üstlendiği işlerin bir bütünü olarak tanımlanırsa da, kariyer kavramı bu tanımın ötesinde daha geniş bir anlam taşımaktadır. Her organizasyonda bir kariyer geliştirme çabası vardır. Çalışmaların yapılan başarı değerlendirme çalışması sonunda aşırı ödüllendirilmesi, kişilerarası çatışmayı, dolayısı ile stresi arttırabilir. Benzer şekilde çalışanların yetersiz ödüllendirilmesi, işini iyi yapanların dahi iş güvenliğinin olmayışı, doğrudan stres kaynağı olarak karşımıza çıkar. Ücretlerin beklenenden az olması, yetersiz zamlar ya da ikramiyeler, iş görenlerin enflasyon karşısında satın alma gücünü kaybetmeleri, parasal yükümlülüklerini tam olarak ve zamanında yerine getirememelerine neden olmaktadır. Bu takdirde, kişilerin hayal kırıklığı ve bunalıma girmeleri, ek iş aramaları, özellikle geceleri ek işlerde çalışma zorunlulukları ya da en azından cumartesi ve pazar günleri çalışma mecburiyetleri ile karşılaşmaktadır. Ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha fazla çalışmak zorunda kalan insanların zorlanmaları, yorgunluklarını atamamaları, sağlıklarının bozulması ve hastalanmaları iş baskısı ve gerilimlerinin yarattığı bir sonuçtur (Eren, 1998).

Bir kişinin kariyeri, onun sadece sahip olduğu işler değil; iş yerinde kendisine verilen iş rolüne ilişkin beklenti, amaç, duygu ve arzularını gerçekleştirebilmesi için eğitilmesi ve böylece sahip olduğu bilgi, beceri, yetenek ve çalışma arzusu ile o işletmede ilerleyebilmesi anlamını taşır. Günümüzde kişinin kariyerindeki başarısını, yaptığı iş karşılığında iyi ücret alması, statü ve prestij kazanması ve iş güvenliğinin olması ile ölçmek yeterli değildir. Bunların ötesinde, çalışanlar yeni teknolojiye ayak uydurmak için kendilerini geliştirmek, yeni bilgi ve beceriler elde etmek ve eğitilmek arzusu duymaktadırlar (Erdoğan, 1997). Ayrıca, kişiler kendilerini kanıtlamak, işlerine ilişkin konularda bağımsız kararlar verip, sorumluluk yüklenerek üst düzeydeki sosyal ve psikolojik bazı gereksinimlerini de çalışma yaşamlarında tatmin etmek istemektedirler. Kariyer geliştirme, kişinin eğitim, yetiştirme ve iş tecrübesi yolu ile kariyerinin planlanması ve kariyerine ilişkin yaptığı planların gerçekleşmesinin sağlanmasıdır. Terfi olanakları az veya imkansız olan, içerden terfi ve kariyer planlamasına sahip olmayan örgütlerde haksızlığa uğrayarak terfi olanağının elinden alındığını düşünen

insanlar, büyük bir hayal kırıklığı ve bunun doğurduğu stres içine girebileceklerdir (Eren, 1993).

1.4.2.3. Örgüt İçi Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler

Fiziksel stres sebepleri bireyi daha ziyade bedensel olarak etkileyen dışsal faktörlerdir (Erdoğan, 1997). İş görenin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar fizyolojik ve psikolojik yapısı üzerinde yakından etkilidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Çalışma şartları, bir iş görenin işini yaparken, örgüt tarafından, bu işi yapmaktan dolayı kendisine sunulan her türlü fiziki, ekonomik ve psikososyal şartlar ve imkanlardır (Eroğlu, 2006).

Bireyin yaşadığı veya çalıştığı ortamın aşırı soğuk veya sıcak olması, yeteri kadar aydınlatılmaması, aşırı gürültü gibi fiziki ortam özellikleri ayrı ayrı stres kaynaklarıdır. Bu stres oluşturucuları, genel olarak vücudun homeostatik dengesini zorlayarak kişiyi endişeye iterler. Yönetim açısından bakıldığında iş yerinin olumsuz koşulları, sık sık iş ortamının değişmesi, kişinin istemediği bir ortamda çalışmaya zorlanması birer fiziksel stres nedeni olarak düşünülmelidir. Bir iş görenin alıştığı iş ortamından başka bir çalışma alanına geçmesi, onda stres yaratır. Benzer şekilde, alıştığı makinenin dışında bir makinede çalışmasının gerekmesi de strese sebep olur (Erdoğan, 1997). Düzenli iş ortamında çalışmaya alışan veya böyle bir ortamda çalışmayı bekleyen iş görenin, fiziksel görünümü yetersiz, tozlu, kirli bir ortamda çalışması da onda stres yaratacaktır (Erdoğan, 1997).

1.4.2.3.1. Aydınlatma

Aydınlatma, çalışma çevresiyle ilgili sorunların en önemlisini oluştur (Yalçın, 1994). Çalışma yerinin yeterince ışıklandırılması ile işin kolaylıkla yapılması ve verimlilik arasında yakın bir ilişki vardır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Işıklandırma kalitesinin, işçinin maneviyatını, etkinliğini ve sağlığını etkilediği ve kazaların nedenleri ve önlenmesinde önemli rol oynayan bir faktör olduğu uzun zamandan beri bilinir (Yalçın, 1994). İyi bir aydınlatmanın esaslarını ışıklandırmadaki dağıtım, kuvvet, yoğunluk ve renk oluştur. Eğer işçiler her gün yetersiz ya da parıltı ve gölge yapan bir ışık altında

çalıştırılırsa, bu kötü koşullar işçilerde göz yorgunluğu ile birlikte baş ağrılarına ve sinirliliğe neden olur (Yalçın, 1994). Kötü ışıklandırmanın getirdiği yorgunluk ile birleşen can sıkıcı durum, hem dikkati dağıtır ve hem de insanın çalışma motivasyonunu düşürerek sinirli kılar (Eren, 1998).

Yapılan araştırmalar ışık şiddetinin artmasına paralele olarak, üretimin % 8-27 oranında yükseldiğini ortaya koymaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Yeterli bir aydınlatma aynı zamanda güvenlik bakımından da oldukça önemlidir. İyi bir ışıklandırma sistemine sahip olan fabrikalarda kazalar azalır. Özellikle, aydınlatmanın işçinin sağlık ve korunması üzerindeki olumlu etkisi, o işçinin maneviyatını da etkiler (Yalçın, 1994).

1.4.2.3.2. Isınma ve Havalandırma

Hava birçok özellikleriyle insan çalışmasını etkiler. Birey, havayı soluklar ve bütünü ile havanın içinde bulunan bir cisim olarak çalışır, dinlenir, hayatını idame ettirecek birtakım davranışlarda bulunur. Havanın özelliklerinden şunları söyleyebiliriz:

- En temiz koşullarda havanın kimyevi kompozisyonu %20,93 oksijen, %79,04 azot, %0,03 karbondioksittir,
- Terleme, soluk verme nedeniyle bozulmuş normal bileşimini kaybetmiş hava, insan sağlığını bozar, çalışma gücünü azaltır,
- Hava sıcaklığı insan sağlığı, çalışması ve davranışlarına etki eder,
- Hava basıncı insanlar üzerinde etkilidir,
- Hava değişimleri ve cereyanları da insanlar üzerine etkiler yapar,
- Havadaki nem oranı da çalışmalarını ve davranışlarını etkileyen bir diğer etmendir (Eren, 1998).

Çalışma yerinin sık sık havalandırılması ve normal düzeyde ısıtılması önemlidir. 1940 yıllarında İngiltere Sağlık Araştırmaları Merkezi'nde "Çalışma Yerlerinde Isı ve Nem Ne Olmalıdır" konulu bir araştırma yapılmış, bu araştırma sonucunda aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001):

- İşyerinde iş niteliklerine göre ortalama hava sıcaklığının asgari aşağıda gösterilen derecelerde olması gerektiği kanısına ulaşılmıştır (Eren, 1998).
 - Hafif türdeki işlerde: 18 derece
 - Hafif aktif türdeki işlerde: 15,5-18 derece
 - Ağır bedensel işlerde: 13-15,5 derece

Amerika'da yapılan bazı araştırmalarda da işyerlerinde ortalama sıcaklığın kış aylarında 19-21,5 derece, yaz aylarında ise 19-24 derece arasında olması gerektiği sonucuna varılmıştır (Eren, 1998).

- Diğer önemli bir sonuç da hava nemliği ile ilgilidir. İngiltere'de yapılan araştırmalar nemliliğin 0.070 oranın altında tutulması gerektiği sonucunu vermiştir. Amerika'daki araştırmalar ise en uygun nemlilik oranının 0.030-0.070 arasında olduğunu göstermektedir (Eren, 1998).

Normal seviyenin dışındaki sıcaklık düzeyleri, sinirlilik durumu, verim düşüklüğü, çabuk yorulma, kaza, baş ağrısı ve tatminsizlik yaratır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Çalışma ortamında sıcaklık farklarının çok olması da çalışma davranışları üzerinde etkili olmaktadır. Örneğin, sıcaklığın günün belirli zamanlarında 18 ile 35 derece arasında değişmeler gösterdiği bir yer çok rahatsız edicidir. Özellikle farklı sıcaklık derecelerine sahip kısımlar arasında hava cereyanı da artacağından arzulanmayan durumlar meydana gelir. Bu nedenle çalışma ortamında mümkün olduğu kadar sıcaklık farklarını kararlı (sabit) tutmaya dikkat etmek gerekmektedir (Eren, 1998).

İş yerindeki çok yüksek ya da çok düşük olan (soğuk ve sıcak) ısı dereceleri etkinliğin kaybına neden olur ve kaza ihtimalini artırır (Yalçın, 1994). Bir kaynakta ısınma faktörünün etkisi, yapılan deneyler sonucu dört grupta toplanmıştır (Sabuncuoğlu, 2005):

- Hastalıklar üzerinde etkisi: Isı 20 dereceden 35 dereceye yükseldiği zaman özellikle maden işçilerinde solunum hastalıklarını %63 oranında yükseldiği saptanmıştır.
- Kazalar üzerinde etkisi: Isı 25 dereceyi geçtiği zaman iş kazalarının %40 arttığı görülmüştür.
- Yorgunluk üzerinde etkisi: Toplam ısı 26 derece ile 35 derece arasında olduğu zaman çalışma kapasitesi %60 azalmıştır.
- Başarı üzerine etkisi: Isı 16 dereceden 24 dereceye yükseldiğinde işçilerin verimi %100'den %75'e düşmüştür (Sabuncuoğlu, 2005).

İş yerinde ısının yükselmesi kadar belirli düzeyin altına düşmesi de iş görenlerin çalışma verimini olumsuz yönde etkileyecek, işin yavaşlatılmasına ya da devamsızlık ve çalışma isteksizliğine yol açabilecektir (Sabuncuoğlu, 2005). Öte yandan teneffüs edilen havadaki oksijen oranı %14'ün altına, karbondioksit oranı da %2,4'ün üstüne çıkarılırsa, sağlık için tehlikelere, bayılma ve boğulmalara neden olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

İş yerinde ısınma koşulları yeterince sağlanamamışsa iş görenin işletmeye ısınmasının (bütünleşmesinin) beklenmemesi gerektiği söylenebilir (Sabuncuoğlu, 2005). Bu gibi anormal ısı derecelerinde çalışan işçiler bu ağır koşulların doğurduğu dalgınlık nedeniyle makinelere gereken dikkati gösteremezler ve sık sık kazalara neden olurlar. Bu gibi zor koşullar içinde çalışmak zorunluluğunda olan işçiye, bu durumun, yöneticilerin ilgisizliğinden değil, iş koşullarının gereğinden doğduğu açıklanırsa, bu durumda işçi vaziyeti anlayacağı için kolaylık ve fedakarlıkla bu güç koşullara uyum göstererek çalışmayı kabul eder (Yalçın, 1994).

1.4.2.3.3. Gürültü

Gürültü, birçok işletmede başlıca sağlık sorununu oluşturur. Gürültünün insanlarda yarattığı rahatsızlıkta başlıca neden gürültü şiddetidir. İnsanlar için en ideal ses düzeyi 50 desibeldir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

Önceden bilinen ve beklenen gürültü pek önemli ölçüde stres yaratmaz. İşyerinde olağan olarak meydana gelen gürültüler, çalışmalarını önemsiz derecede rahatsız eder. Çünkü insan vücudunun her şeye olduğu gibi gürültüye de alışma eğilimi vardır. Gürültü, bazı monoton olan ve kuvvete dayalı işlerde ritmik olarak meydana geliyorsa verimliliği artırıcı rol de oynar. Fakat gürültülü bir çevrede özellikle hesap sorumluluğu ve zihinsel işlemleri gerektiren işlerde çok rahatsız edicidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

Makineleşmenin yoğunlaşması nedeniyle giderek artan gürültü ve çoğu kez onunla birlikte gelen titreşimin olumsuz etkileri sadece fizyolojik nitelik taşımaz. İş görenin sinir sistemi ve ruhsal yapısı üzerinde izleri çok zor silinebilecek etkiler de yaratır (Sabuncuoğlu, 2005). Gürültü, sıhhat üzerine olumsuz etkiler yapmakla kalmamakta, frekans ve şiddet bakımından aşırı olan gürültüler bedensel direnci düşürerek kronik yorgunluk yaratmaktadır.

Gürültünün kulakta yaptığı etki kişilere göre değişir. Bununla beraber patlamadan doğan gürültü, devamlı gürültülerden daha çok zararlıdır (Yalçın, 1994). Bir takım yöneticilerin sandığı ve savunduğu gibi gürültüye alışmak kolay değildir. Gürültüye alışılabilir olsa bile yan etkilerinden kurtulma olasılığı hemen hemen yoktur (Sabuncuoğlu, 2005). Gürültünün etkisi işitme kayıplarıyla sınırlı değildir. Sağırılık, kulak çınlaması, migren, ülser, kalın bağırsak iltihabı, yüksek tansiyon, kalp ve dolaşım bozuklukları yaratır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

İşletmede böyle bir sorunla karşılaşıldığı zaman gürültüyü süzecek, azaltacak teknik olanaklar aranmalı ve işçilere duyma testleri (Odiyometrik Test) uygulanmalıdır. Bu

test sonuçlarına göre, işletmedeki sağlık müdürlüğü, gürültünün zararsız duruma getirilmesi için bir iş yerinde alınması gereken sağlık önlemlerini önerir (Yalçın, 1994).

1.4.2.3.4. Atmosferik Koşullar

Çalışma alanındaki atmosferik özellikler, burada çalışan işçilerin davranışlarını büyük ölçüde etkiler. Örneğin; çalışma yerindeki bazı gazlar, buharlar, baş dönmesine neden olurken, bazıları ise uyku getirir (Yalçın, 1994). Hava bozulmasının nedeni, soluklanan havaya karışan karbon, karbondioksit ve iş yerlerinde ortaya çıkan ve havaya karışan diğer zararlı gazlar ve tozlardır.

Havadaki karbonun azalması, karbondioksitin artması solunumu güçleştirir, kaslarda ve kanda biriken zararlı maddeler iş görenlerin normal çalışmasını engeller. Havadaki toz ve benzeri maddeler, sağlık durumu üzerinde çok kötü etkiler bırakmakta, çeşitli akciğer hastalıklarına neden olmaktadır. Bu hastalıkların başlıcaları; astım, nefes darlıkları, çeşitli öksürükler, akciğer kanserleridir (Cooper, Davidson ve Antoniou, 2003).

Bu nedenle, bu gibi zararlı gaz, buhar, toz duman vb.nin bulunduğu yerlerde çalışan işçilerin sağlık durumlarının korunması için mühendisler tarafından sıkı önlemler alınması gerekir.

1.4.3. Genel Çevresel Faktörler

1.4.3.1. Ekonomik Yapı

Çalışanların fizyolojik ve psikolojik dengesini bozarak strese sebebiyet veren etken gruplarından biri de, ekonomik ve mali sorunlardır. Kötü ekonomik şartlar, bazen doğrudan doğruya, bazen de dolaylı bir şekilde, önemli bir engellenme, çatışma ve endişe kaynağı olma özelliğine sahiptir. Ülke ve dünya ekonomisinin gidişatı doğrudan doğruya birey üzerinde stres yarattığı gibi, bireyin içinde çalıştığı ve yaşamını kazandığı işletme organizasyonu üzerinde etkiler yaparak, birey üzerinde de dolaylı strese neden olabilir (Eroğlu, 2006).

Stres sebebi olarak bilinen ekonomik durumlar içerisinde gelir seviyesinin düşüklüğü önemli bir yer tutar. Kişilerin reel gelir seviyelerinin düşük kalması, satın alma güçlerinin zayıf olmasına yol açmaktadır. Temel fizyolojik ihtiyaçlarını, makul ölçüde karşılayabilmeye yetecek kadar geliri olmayan kişiler, belirgin bir gerilim ve tedirginlik içerisinde olurlar. İnsan organizmasının hayatını devam ettirebilmesi ile ilgili bu hususlarda yeterli bir tatminin olmaması, büyük ölçüde fizyolojik dengenin bozulmasına, dolayısıyla da bir takım hastalıklara yol açacaktır. Ekonomik kriz, talep azalmasına ve iş imkanlarının azalmasına neden olurken organizasyon içinde çalışan bireylerin işten çıkarılma risk ve korkusunu doğurmaktadır (Eroğlu, 2006).

Strese sebebiyet veren ekonomik durumlardan biri de işsizliktir. İşsizlik durumu, emeğini arz etmesinin dışında başka ekonomik kaynaklara sahip olmayan kişiler için, asgari düzeyde temel ihtiyaçlarını karşılamada yetersizlikler yaratır. Ayrıca uzun süre işsiz kalmak, kişinin gelecekle ilgili endişe seviyesini yükselttiği gibi, onun toplumsal rol ve konumunu da zorlar. Buna bağlı olarak, işsiz bir kişide kendisine güvensizlik ve yetersizlik duygularıyla beraber, bir işe yaramama ve değersiz olma gibi düşünceler baş gösterir. Özellikle, geçindirme durumunda olduğu bir aileye sahip olan kişinin işsizliği, eş ve çocukları karşısında temel görevini yerine getirmemek gibi bir sıkıntıya sebebiyet verir (Eroğlu, 2006).

Bir kısım insanları güç durumda bırakarak, onların belirli ölçülerde bir sıkıntı içerisine yol açan durumlardan birisi de enflasyondur. Enflasyon, fiyatlar genel seviyesinde sürekli artışlarının olması halidir. Bu bakımdan, özellikle gelir seviyelerini belirlemede kendilerinin hiçbir katkısı olmayan, ücret ve maaşla geçinen sabit gelirliler, enflasyonun sebep olduğu mal ve hizmetlerin fiyatlarındaki sürekli artışlar karşısında, gittikçe yoksullaşma sürecine girerler. Bundan başka, satın aldığı malın ve hizmetin fiyatının durmadan artış görmesi, tüketicilerin sinirlenmesine ve öfkelenmesine sebebiyet verebilir (Eroğlu, 2006).

1.4.3.2. Sosyokültürel Yapı

Kültür, bir toplumu meydana getiren kuralların, kurumların, nesnelere, fikirlerin ve duyguların oluşturduğu semboller halinde bir bütündür. Uyumsuzluk yoluyla strese yol açan sosyal olaylar arasında, en çarpıcı olanı kültür değişimleridir. Her toplum kültürü, süreklilik esasına dayanan belirli bir geleneğe sahip olmasına rağmen, asla statik ve durgun değildir (Eroğlu, 2006).

Her şeyin hızlı bir değişim içine girdiği günümüzde sosyokültürel değişimler de nasibini almaktadır. Eskiden değişimin çok zor olduğuna inanılan gelenekler, örf ve adetler, yaşantı biçimleri, sosyokültürel değer ve alışkanlıklar ulusal kimliklerini kaybederek değişime uğrayıp evrenselleşmektedir (Eren, 1993). Kültürün sürekliliği ve gelişmesi bakımından gerekli olan değişim, ani ve hızlı olduğu zamanlar, bazı sakıncalara ve sıkıntılara sebebiyet vermektedir. Kişilerin bir kısmı, değişimlere hemen uyum sağlarken, toplumun önemli bir kesiminde değişimlere karşı uyumsuzluk, bazen de direnmeler baş göstermektedir. Böyle bir durumda, kendi bildikleri, inandıkları ve yararlandıkları kültür unsurlarının farklı boyutlar kazanmış olduğunu hisseden kişiler, uyumsuzluk içerisine düşerek, yoğun bir gerilim ve kaygılanma dönemine girmektedirler (Eren ve Öztemiz, 2004).

Kişilerin çeşitli kültür öğeleri ile olan temas ve ilişkilerinden ileri gelerek onların fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozan her türlü etkeni toplumsal nitelikli stres sebebi olarak görmek mümkündür (Eroğlu, 2006).

İnsanların içerisinde yaşadıkları her davranış düzlemi, sosyal çevrenin bir alt sistemidir. Kişiler günlük yaşamları gereği her gün değişik davranış düzlemlerinde yer alırken, her biri gereken sınırlar içerisinde hareket etmek durumunda kalmaktadırlar. Bir davranış düzleminde veya alt sistemde yer almak, ancak buralarda geçerli olan genel ve özel kurallar ve ilişki türleriyle asgari seviyede uzlaşmak ve uyum sağlamakla mümkün olur. Buna göre asgari uzlaşma seviyesi, kişinin kendi ailesi, grubu ve milleti gibi sosyal sistemlerin kural ve beklentilerine uymak istemesiyle meydana gelir (Eren ve Öztemiz, 2004).

Sosyal hayatın çeşitli düzlem ve şartlarından ileri gelen stres, yalnızca kişilerarası ilişkilerden değil, aynı zamanda kişiler ile sosyal kurumlar arasındaki ilişkilerden de kaynaklanabilir. Bu bağlamda, toplumsal nitelikli durum ve şartların ortaya çıkardığı stres hali, çoğunlukla toplum içindeki bütün fertleri, farklı boyutlarda ilgilendiren kültür ortamından ileri gelmektedir (Eroğlu, 2006).

Yeteri kadar dinlenememe, modern çağın sosyal gereklerinden yararlanamama, azalan yakın aile ilişkileri birer iş dışı stres kaynağıdır ve bu tür stresörlerin birey üzerindeki genel etkisi, iş hayatında daha çok stresin ortaya çıkmasıdır.

1.4.3.3. Teknolojik Değişim

Çalışan bireylerin üzerinde strese neden olan diğer bir etmen de, teknolojik değişme ve belirsizliklerdir. Günümüzde teknoloji hızla değişmektedir. Bunun sonucunda da işyeri sahipleri eğer teknolojiyi yakından takip edip gerekli değişimleri zamanında yapmazlarsa, hem üretim verimliliği düşmekte, hem de ürünlerin kalitesi yetersiz kalmaktadır. Çünkü yeni teknoloji, tüketicilerin ihtiyaçlarını daha iyi karşılayan veya daha kaliteli ürünlerin üretilmesine neden olduğu gibi, üretim süreçlerini hızlandırarak hem üretimin verimini arttırmakta ve hem de hata ve fireleri azaltmaktadır. Buna uymayan işyerleri rekabet ve avantajını kaybederek kapanmaktadır. Bu durum işyeri sahipleri ve o işyerlerinde çalışanlar üzerinde işlerini kaybetme korkusunun doğurduğu strese neden olmaktadır (Aydın ve Kutlu, 2001).

Teknolojik belirsizlikler, yeniliklerin çalışanların beceri ve deneyimlerini gereksiz kılmaları durumunda birer stres kaynağı olurlar (Can, 1997).

1.4.3.4. Hukuki ve Politik Yapı

Politik belirsizlikler, her ne kadar durağan politik sisteme sahip ülkelerde fazla görülmezse de, iktidar değişmelerinin her yerde güvensizlik ve dolayısıyla stres doğurması kaçınılmazdır (Can, 1997).

Bir ülkedeki politik istikrarsızlıklar, siyasi iktidarların ve hükümetlerin sık sık gündeme gelmesi, demokrasiye yapılan müdahale ve darbeler, ekonomik ve sosyal hayatı belirsiz, dengesiz ve kararsız biçime sokmakta, gerekli kanunların çıkmasını engellemekte, insanların demokrasiye inançlarının kaybolmasına, korku ve tedirginlik içinde gelecek endişesi ile günlerini geçirmelerine sebep olabilmektedir. Politik hayatın belirsizlikleri; ülke ekonomisinin gidişatına, ekonomi politikasının olumsuz etkilenmesine, iş hayatında yatırımların durmasına, vergi gelirlerinin azalmasına, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve işsizliğe de neden olarak, bireylerin gelecekte endişe ve korku duyarak stres içinde yaşamalarına neden olmaktadır. Yatırımların azalması, sermayenin yurt dışına kaçması gibi nedenlerle ülke içindeki işsizliğin artması gençlerin iş bulma konusundaki endişe ve kaygılarının artmasına neden olmaktadır. Öte yandan mevcut çalışanlar da işlerini kaybetme endişesi ve tedirginliğini yaşamaktadırlar (Akgündüz, 2006).

1.5. ÖRGÜTSEL STRESİN SONUÇLARI VE YÖNETİMİ

1.5.1. Örgütsel Stresin Sonuçları

1.5.1.1. Bireysel Sonuçlar

İnsan hayatındaki fizyolojik ve psikolojik denge, bir takım stres etkeni tarafından bozulduğu zaman organizma, ruh ve beden sağlığının zorlanmasına engel olmak üzere kendini korumak amacıyla “Savaşma ve Kaçma” davranışları çerçevesinde, bir dizi zincirleme tepkiler göstermektedir. Organizmanın, stresli bir durumla karşılaşması halinde, hem fizyolojik, hem de psikolojik düzeyde bir takım olaylar meydana gelir. Ancak, karşılaşılan stres vericinin türü ne olursa olsun, her organizma, standart fizyolojik belirtiler verirken, psikolojik tepkiler, kişisel ve bireysel şartlara göre değişiklikleri gösterir (Aksu, Acuner ve Tabak, 2002).

1.5.1.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Organizmayı tehdit eden ve mevcut dengesini bozan stresli durumlar karşısında bedensel olarak gözlenen ve bazen de ölçülebilen fizyolojik belirtilerin başlıcaları şunlardır: Kandaki yağ ve şeker oranında artış (daha fazla oksijen sağlanır), kanda

alyuvar sayısında artış (beyne ve kaslara daha fazla oksijen taşınır), kalp vuruş sayısı ve kan basıncında yükselme (bedenin mücadele için gerekli bölgelerine enerji ve güç biriktirilir), kanın pıhtılaşma oranında artış (yaralanmalara karşı ön tedbir), kas geriliminde artış (daha kuvvetli olması için), sindirim sisteminde yavaşlama (kan ve enerji, mücadele sırasında gerekmeyen iç organlardan gerekli olan organlara geçer), göz bebeklerinde büyüme ve bütün duyuumlarda artış (dış ortama karşı daha dikkatli olunur) (Cüceloğlu, 1992).

Organizma, zararlı bir etken karşısında olduğu zaman, bir dizi fizyolojik değişimler göstermektedir. Her bir değişimin de, stres durumuna tepki gösterme bakımından belirli bir anlamı vardır. Selye'nin görüşleri doğrultusunda, stres ve gerilimin ortaya çıkardığı fizyolojik belirtilerin başlıcaları şu şekilde sıralanabilir: Yüksek tansiyona bağlı olarak çarpıntı, boğazın ve ağzın kurumması, baş dönmeleri, aşırı yorgunluk, titreme ve sinirsel tikler, en küçük sesteye bile irkilme hali, çok tiz sesli sinirsel kahkahalar, kekemelik ve diğer konuşma güçlükleri, diş gıcırdatma ve tırnakları yeme, sık idrar yapma ihtiyacı, diyare ve kabızlık, mide ekşimeleri ve bulantılar, migren tipi baş ağrıları, boyun ve sırt ağrıları, hanımlarda sancılı ve vakitsiz menstürasyon dönemleri, iştahsızlık veya aşırı iştah ve kaza yapma eğiliminin artması (Baron ve Greenberg, 2006).

Selye, bedenin stresli durumlarda verdiği üç aşamalı tepkiyi "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırmıştır. Bu kurama göre, organizmanın strese tepkisi üç aşamada gelişir. Bunlar alarm tepkisi, direnme ve tükenme aşamalarıdır (Jeanne ve Torres, 2004).

- **Alarm Aşaması:** Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik sinir sisteminin etkin hale gelmesi nedeniyle beden "savaş ya da kaç tepkisi" gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalini salgılanması biçiminde gelişir. Savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı aşama "alarm aşaması" olarak adlandırılır. Alarm aşamasında, stresi yaratan kaynaklar ve bunların

yoğunluğu arttığı ölçüde stres eğrisi, hızla normal direnç düzeyinin üzerine çıkarak normal davranıştan sapmanın ilk işaretleri vermeye başlar (Jeanne ve Torres, 2004).

- **Direnme Aşaması:** Alarm aşamasını, "uyum ya da direnme aşaması" izler. Stres kaynağına uyum sağlanırsa her şey normale döner. Bu aşamada kaybedilen enerji, yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılır. Stresle başa çıkıldığında parasempatik sinir sistemi etkin olmaya başlar. Kalp atışı, tansiyon, solunum düzene girer, kas gerilimi azalır. Direnme aşamasında birey, strese karşı koymak için elinden gelen tüm gayreti ortaya koyar ve stresli bir insanın davranışlarını göstermektedir. Belirli bir süre bireyin davranışlarında ve yaşantısında bu durum gözlenebilir (Jeanne ve Torres, 2004).
- **Tükenme Aşaması:** Uyum aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece ya da artış gösterdikleri durumlarda bireyin gayreti kırılır ve davranışlarında ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilir. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılamaz ve uyum sağlanamaz ise, fiziksel kaynaklar kullanılamaz ve tükenme aşamasına geçilir. Tükenme aşamasında, parasempatik sinir sistemi etkindir. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bu aşamada uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir (Jeanne ve Torres, 2004).

1.5.1.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Bazı stres olayları ve durumları, insanın bedeninde olduğu gibi, psikolojik yapısı üzerinde de bir takım etkilerde bulunmaktadır. Buna bağlı olarak, stres altında bulunan kişilerde, duygusal ve davranışsal anlamda bazı belirti ve işaretlerin varlığı kaçınılmaz bir durumdur (Kepçeoğlu, 1990).

1.5.1.1.2.1. Duygusal Sonuçlar

a. Kaygı

Sürekli kaygı duygusu hissetmek, stres içinde olmanın bir göstergesidir. Kişinin huzursuz, endişeli, korkulu ve karamsar olma hali, kaygı (anksiyete) sözcüğü ile tanımlanır. Stresli durum devam ettiği sürece birey, huzursuz ve mutsuzdur. Kaygı, hayatın belli dönemlerinde geçici olduğu gibi, bazı kişiler için içten kaynaklanarak sürekli durumdadır. Sürekli kaygı yaşayan kişi, olayları stresli algılamaya uygun olur ve stresli kişi de kaygı duymaya hazırdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

b. Depresyon

Depresyon, kişilerin bunalım ve çöküntü hallerini anlatmak için kullanılan bir kavramdır. Depresyon, stresli olaylar ve durumlar karşısında, organizmanın huzursuzluğunu, tedirginliğini, sıkıntısını, durgunluğunu ve üzüntüsünü ifade etmektedir. Kişilerin karşılaştıkları çeşitli başarısızlıklar, hayal kırıklıkları, çok yakın bir tanıdığıın ölümü, sevgiliden ayrılma, suçlanma ve iftiraya uğrama, emeklilik ve arzu edilmeyen hamilelik gibi bir takım olaylar, depresyona sebebiyet verebilir (Baron ve Greenberg, 2006).

Depresyona yol açan etkiler, normal olarak her insanda üzüntü kaynağıdır. Fakat insanların çoğu, depresyon yaratan olaylar karşısında kendi kendilerini sınırlandırmayı başarırlar. Başka bir ifade ile belirli bir müddet sonra, her şeye rağmen “hayatın devam ettiği” anlayışına uygun olarak yaşantılarının normal seyrini sürdürmeye çalışırlar. Bazı insanlar ise, depresyon yaratan olayın etkisinden kendilerini kurtaramaz ve uzun süren bir depresyon dönemi yaşarlar. Bu tür bir kronik depresyonun belirtileri Frank ve Klire tarafından şu şekilde açıklanmıştır: Uyku düzensizlikleri, iştahsızlık, cinsel yaşamda sorunlar, sosyal ilişkilerden hoşlanmama, kararsızlık ve erteleme, giyimde ve görünüşte değişim ihtiyacı, genellikle tertipsizlik ve dağınıklığa meyilli olma, yorgunluk ve düşük konsantrasyon, mutluluk veren şeylerden hoşlanmanın azalması, beceriksizlik duygusu. Klire tarafından yapılan araştırmada, her altı kadından ve her on iki erkekten birinin kronik bunalımlı bir olay yaşadığı ortaya konmuştur. Bu araştırma, her yöneticinin uzun

yıllar süren çalışma hayatında depresif elemanlar ve üstlerle karşılaştığı anlamını vermektedir (Crossman ve Bassem, 2003).

c. Uykusuzluk

Stresin ilk işaretlerinden birisi uyku düzensizliğidir. Stres durumunda kaslardaki gerilim azalmaz ve beyin merkezi uyanık kalır. Bu durum kronik olursa çeşitli sağlık sorunları ortaya çıkar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

d. Tükenme Belirtisi

İş ile ilgili stres devam ettiğinde bireyde bezginlik ortaya çıkabilmektedir. Bezginlik bireyin aynı anda taşıyamayacağı kadar çok baskıyı yaşadığında ortaya çıkan tükenmişlik duygusudur. Hayatı çekilmez olarak görme duygusu, tükenme belirtisi olarak tanımlanmaktadır. Belirtileri; uykusuzluk, canlılığını kaybetme, baş ağrısı, göğüs ağrıları, ani öfke ve patlama, sürekli kızgınlık, yardımsızlık, yalnızlık duygusu, çersizlik, engellenmişlik, şüphecilik, cesaretsizlik ve can sıkıntısı şeklindedir. Daha çok profesyonel kadrolarda bulunan kişilerde görülür (Şahin, 1994).

İş bezginliği yaşayan insanların çoğu idealist ve kendinden güdülü “başarı sahibi” kişilerdir. Çoğunlukla elde edilemez hedefler peşinde olup, strese karşı bir koruyucuya sahip değillerdir. Sonuç olarak bu kişiler tampon donanıma sahip olmadıkları için stres altında kalırlar. Bezginlik duygusu yaşayan insanlar, kurumlarına ve kendilerine karşı düşmanca tavır sergilerler (Sabuncuoğlu, 2005).

1.5.1.1.2.2. Davranışsal Sonuçlar

a. Saldırganlık

Saldırganlık, bireylerin kendilerini hüsrana uğramış hissettiklerinde ve bu durumdan kurtulmanın yolunu bulamadıkları zaman ortaya çıkan şiddetli bir stres tepkisidir. Örneğin, çok meşgul bir sekreterden bir yığın mektubun yazılması istenir ve sekreter bunları bitirdikten sonra patron bu mektuplara ihtiyacı kalmadığını söyleyebilir. Bu durum sekreterin hayal kırıklığına uğramasına sebep olabilir. Bu tip olayların devamlı

olduğu bir ortam aşırı stresli bir ortamdır ve bu çalışanın karşı tepkilerde bulunup, saldırganlaşmasına yol açabilir (Albrecht, 1988).

Çeşitli engellenme ve çatışma durumlarının, başka bir ifade ile değişik stres hallerinin, küçük birikimler şeklinde bilinçaltı saldırı duygularını beslediği görüşü ileri sürülebilir. Toplumun hukuki ve diğer sosyal değerleri, engel olarak görülen herhangi bir obje veya nesneye doğrudan saldırıda bulunmayı çoğunlukla önlemektedir. Bu durumda, sosyal bir varlık olarak insan, saldırma duygusunu dolaylı bir şekilde yerine getirmektedir. Çalışma hayatında araç ve gereçler ile bazı malzemelere lüzumsuz yere zarar verme gibi çevreye yönelik tahripkarlık, büyük ölçüde stresten kaynaklanan psikolojik tepkilerdir. Engelleme ve çatışmaların yol açtığı saldırganlık duygusu, çeşitli yollarla organizma dışındaki obje veya nesnelere yansıtılmazsa büyük bir ihtimalle iç bünyeye ve kişilerin kendi varlığına yönelecektir (Eroğlu, 2006). Baş edilmeyen stres kaynaklarının yarattığı saldırı enerjisi, iç bünyeyi zorlayarak organizmanın kendini tahrip etme sürecini başlatacaktır. Bu manada intihar ve benzeri teşebbüsler, organizmanın kendi kendini açıktan tahrip ve yok etme çabalarıdır. Bundan başka, özellikle çalışma hayatına, iş güvenliği bakımından konulan kurallara riayet etme hususunda ihmalkar davranmak, bu konudaki uyarılara ilgisiz ve kayıtsız kalarak bazı kazalara sebebiyet vermek, bir tür içe yöneltilmiş tahripkarlık tepkileridir (Colin, 2004).

Stresli çalışma ortamlarının saldırgan davranışlara yol açma derecesi birçok faktör tarafından etkilenmekte olup, bunlar yöneticiler tarafından kontrol edilebilmektedir.

b. Alkol ve Uyuşturucu Bağımlılığı

Stresin, kurum içi hiyerarşinin tüm seviyelerinde, çalışanlar arasında görülen alkol ve uyuşturucu bağımlılığı ile bağlantılı olduğu araştırmalar tarafından ispatlanmıştır. Bu durum insanlara endişe ve hayal kırıklığından bir süre uzaklaşıp, geçici ferahlama olanağı sunmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Günlük sorunlardan kurtulmak için başvuru alan alkol, zamanla alışkanlık şeklini alarak dozajı arttırılmaktadır. Aynı durum sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek için de söz konusudur.

Gerek alkol, gerekse uyuşturucular, çalışanlar tarafından sıkıcı ya da stres dolu işlerin zorunluluğundan kaçmak için kullanılmaktadır. Bu durumların ortadan kaldırılması için iş ortamında stresin azaltılması gerekmektedir (Kepçeoğlu, 1990).

1.5.1.2. Örgütsel Sonuçlar

1.5.1.2.1. İşe Devamsızlık

Devamsızlık, bazı iş görenlerin işlerini tamamen terk etmeden, belirli bir gün üzerinden geçici olarak işe gelmemeleri durumudur. İşe devamsızlık, bazı iş görenlerin kendi işleri ve işyerlerine karşı gösterdikleri bireysel bir uyumsuzluk olmakla beraber, aynı zamanda kolektif bir huzursuzluğun da önemli bir göstergesi durumundadır (Tikici, 1993).

İşe gelmeme ve işten ayrılma, stresli bir işten uzaklaşmanın belli başlı belirtileri olarak ortaya çıkmaktadır. İşe devamsızlık, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik ve alkolizm etkisiyle olabileceği gibi, kalp krizi, hipertansiyon, ülser gibi hastalıklar nedeniyle de olabilmektedir. Devamsızlık gösteren kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bunların % 40'nın stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu görülmüştür. Devamsızlığın ortadan kalkması ya da en aza indirilmesi için, devamsızlığa neden olan hastalıkların örgütsel kaynaklarına inilerek bunların düzeltilmesi gereklidir (Palmer ve Winters, 1993). İşten uzaklaşma birçok bakımdan, çalışanların stresli bir iş ortamıyla baş etmede, hiç değilse kısa vadede sahip oldukları en kolay yollardan birini temsil etmektedir. Gerçekten de işten ayrılma ve işe gelmeme, özellikle alkolizm, uyuşturucu alışkanlığı ya da saldırganlık gibi alternatif seçeneklerle kıyaslandığında, stresin daha az derecedeki istenmeyen iki sonucunu temsil edebilir (Dinç-Sever, 1997).

Her ne kadar yüksek oranlı işten ayrılma ve işe gelmeme durumu, üretkenliği engelleyebilecek ise de, hiç değilse bireye ya da çalışma arkadaşlarına daha az fiziki zarara yol açarlar. Öyle olmasına rağmen, birçok durum mevcuttur ki, ailevi ya da mali zorunluluklar, başka bir iş imkanının mevcut olmayışı ve gelecek gibi nedenler yüzünden çalışanların işten ayrılma olanağı bulunmamaktadır. Bu durumlarda

günümüzde daha kötü davranışlarla karşılaşmak her zaman imkan dahilindedir (Brighton, 2002).

1.5.1.2.2. İş Kazaları

İş kazası, birtakım iç ve dış etkenlerin bir araya gelmesi sonucu, işin yapılması sırasında meydana gelen ve önceden planlanmamış olan herhangi bir olaydır. İş yerindeki kontrol edilmeyen olayların iş kazası sayılması için kişisel bir zarar ve hasara yol açması gerekmektedir (Budak, 2004).

İş kazalarıyla ilgili olarak yapılan çalışmalara göre, iş kazalarının sebeplerini üç grupta toplamak mümkündür. Bunlar; teknik sebepler, çevresel sebepler ve beşeri sebeplerdir. İş kazalarının önemli bir kısmı, kişisel etkenler ve ruhsal nedenlerden meydana gelmektedir (Budak, Budak ve Aka, 1994). Kişisel etkenler ve ruhsal nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan kazaya yatkın olma özelliklerinden önemli bir kısmı, kişilerin stres durumlarından kaynaklanmaktadır. Stres veya gerilim yüzünden, iş görenlerin kaza yapma ihtimallerini arttıran fizyolojik ve psikolojik etkenlerden bazıları şunlardır: Hatalı davranış, tehlikeyi farketmeme, hız veya mesafeyi hatalı değerlendirme, ani heyecan, çabuk tepki, dikkati devam ettirmeme, sinirlilik ve korku, yavaş reaksiyonlar, yüksek kan basıncı, üzüntü ve depresyon, çabuk yorulma ve tecrübesizlik. Stres veya gerilimin, bireylerde fizyolojik ve psikolojik olarak meydana getirdiği “kaza yapma eğilimi”, işin teknik yapısı ve işyerinin olumsuz çalışma şartlarının neden olduğu “kaza yapma” ortamıyla birleştiği zaman, insan kökenli kazaların ortaya çıkma ihtimali yükselmektedir (Bingöl ve Naktiyok, 2001).

1.5.1.2.3. Personel Devri

Bir işletmede çalışmakta olan kişilerin, bu kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra, emeklilik, ölüm, işten uzaklaştırma ve işi terk etme gibi sebeplerle ayrılmaları, personel devri olarak adlandırılmaktadır (Colin, 2004).

İşveren tarafından toptan işten çıkarmalar ve emeklilik durumları dışında, yalnızca iş görenlerin kendi istek ve iradelerine bağlı olarak gerçekleşen işten ayrılmalar, büyük

ölçüde iş yerindeki çalışma şartlarının elverişsizliğinden ve genel stres durumlarından kaynaklanmaktadır (Baron ve Greenberg, 2006).

1.5.1.2.4. Performans Düşüklüğü

Performans, işgörenlerin, “iyi” veya “ideal” olarak tanımlanmış iş standartlarını hangi derecede başarmış olduklarını ortaya koyan önemli bir göstergedir. İşgören davranışlarının birçok neticelerinden birisi olan performans dört temel seviye tarafından tayin edilmektedir. Performans, bir manada, bu dört değişkenin bir fonksiyonudur:

$P = f(M, A, K, E)$ (Baron ve Greenberg, 2006).

Yukarıdaki formüle göre; P-performans seviyesi, M-motivasyon seviyesi, A-kişinin görev yeteneğinin seviyesi, K-kişinin görevle ilgili bilgi seviyesi, E-performansı kolaylaştıran ve engelleyen çevresel faktörlerdir. Bu formülden, özellikle motivasyon ile çevresel faktörler, işgörenlerin stres durumlarının olumlu veya olumsuz etkilerine oldukça açık değişkenler olduğu anlaşılmaktadır.

Stres, performans ve etkinlik üzerinde yararlı ve zararlı etkiler gösterir. Bu konuda ilk kez 1908’ de Yerkes ve Dadason araştırma yapmışlar, stres ile performans ve etkinlik arasında belli bir noktaya kadar doğrusal ilişki bulmuşlardır. Y-D Yasası olarak bilinen bu araştırmanın sonucuna göre, belli bir noktadan sonra (kırılma noktası) stres artarsa performans ve etkinlik azalmaktadır. Aşırı stres, özellikle zihinsel yetenek, yargı ve karar verme gibi zihinsel beceri gerektiren işlerde, dikkat azalması sonucu işletme için zarar verici sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Orta derece ya da ılımlı düzeyde stres, insan vücudunu canlandırarak tepki göstereme yeteneğini artırır. Bu kişiler görevlerini daha iyi, daha yoğun ve daha çabuk yaparlar. Ancak fazla stres, kişi üzerinde elde edilemeyecek istek ve kısıtlamalar koyacağından iş başarımında düşme olur (Baron ve Greenberg, 2006).

Her işletmede yöneticilerin en önemli endişelerinden birisi de, stresin çalışma hayatı üzerindeki etkileridir. Bu bakımdan, her yönetici, çalışan kimselerin stres durumları ile bunların örgütteki iş performansları arasındaki ilişkiyi dikkatle izlemelidir. Stresten

kaynaklanan her türlü fizyolojik hastalık ve rahatsızlıkların, bazı saldırı ve depresyonla davranış biçimlerinin, çeşitli iş kazalarının, iş yerindeki personel devri ile devamsızlık vakalarının, bir kısım işgörenlerin maruz kaldığı yabancılaşma olayının, iş performansı üzerinde olumsuz etkileri vardır. Mesela, hastalık sebebiyle işine gelemeyen bir işgören, işletme açısından bir taraftan işgünü kaybına, öte yandan da çeşitli sağlık giderlerinin yükselmesine yol açmaktadır (Crossman ve Bassem, 2003).

1.5.2. Örgütsel Stres Yönetimi

Optimal düzeyde stres durumu yararlıdır ama yüksek ve düşük düzeyde stres uzun zaman diliminde çalışanların iş başarısını düşüreceğinden, yönetimde bazı önlemler alınması örgütsel etkililik yönünden gereklidir (Saldamlı, 2003).

Yönetim tarafından düzenlenen organizasyon düzeyindeki mücadele stratejileri, organizasyon düzeyindeki stres kaynaklarını ortadan kaldırmayı veya sosyal destek sistemleri ile stresin etkisini azaltmayı hedefler (Palmer ve Winters, 1993).

1.5.2.1. Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi

Çalışan kimselerin fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozan çeşitli gerilim sebeplerinin önemli bir kısmı, iş hayatındaki ilişkilerden ve iş yerindeki çevre şartlarından kaynaklanmaktadır. İyi çalışma koşulları (yeni makine ve aletler, temiz ve rahat işyerleri) çalışanların motivasyonunu yükseltmede destekleyici rol oynayacaklardır. Isı, ışık ve havalandırma sistemlerine sahip, temiz ve tertipli soyunma yerleri olan işyerleri, çalışma koşullarının doğuracağı olumsuz etkileri ortadan kaldıracaktır (Aksu, Acuner ve Tabak, 2002).

Stres yönetimi bakımından, örgütler ve işletme yöneticileri tarafından alınacak bazı tedbirler, iş görenlerin şikayetlerinin nispeten azalmasına ortam hazırlayabilir. Bu konuda yöneticilerin temel yaklaşımı, öncelikle işgörenlerin en fazla şikayetçi oldukları ve tatminsizlik duydukları hususları tespit etmek olmalıdır. İş görenler tarafından belirtilen şikayet ve hoşnutsuzluklar, şiddet ve önem derecesine göre sıralanarak, bunlar

içerisinde çözümlenmesi mümkün olanlar, belirli bir çözüme kavuşturulmalıdır (Arıcıoğlu, 2002).

1.5.2.2. Örgütsel İklim Yaratılması

Örgüt ve işletme yöneticilerinin, iş yerinde karşılıklı sevgiye ve saygıya dayalı bir beşeri ilişkiler düzenini kurmaları halinde, çalışma hayatının ve işlerin cazibesi daha da artacaktır. İş görenlerin kendi aralarında samimi arkadaşlık grupları oluşturmaları ve yöneticileriyle iyi işleyen ast-üst ilişkilerine sahip olmaları, gerilim ve sıkıntı duygularını azaltan önemli etkenlerdir. Tepe yöneticiler, üyelerin değer ve isteklerini anlamalı, karar verme ve planlama süreçlerine onların katılımını sağlamalı, üyelerle rahatlıkla iletişim kurabilmelidirler. Anlaşmazlık ve bölümler arası yarışma, normal düzeyde olup, örgütün çalışmasını ciddi olarak aksatmamalıdır. Üyelerin çoğunluğu örgütü ücret, durum ya da işle ilgili koşullarını iyileştirebilecekleri bir yer olarak görmelidir (Balcı, 2000).

Bunlardan başka, etkili bir iletişim sistemi, karşılıklı güven ve sorunları açıklıkla tartışma ya da konuşma imkanı, örgütsel iklimi belirleyen unsurlar arasındadır. Belirli zaman ve günlerde, iş görenlerin de katılabileceği eğlence ve dinlenme toplantılarının düzenlenmesi, örgüt içi dayanışma ve kaynaşmayı sağlayan tedbirlerden biridir (Aydın ve Kutlu, 2001).

1.5.2.3. Sosyal Destek Sistemleri

İş görenlere sağlanan sosyal destek ile onların streslerden etkilenme düzeyi azaltılır. Bu da, çalışma ortamı içinde destekleyici bir grup yaratarak ve ustabaşları eğiterek, emrinde çalışanlara destek ve anlayışlı olmalarını sağlayarak olabilir (Şahin, 1994).

Örgütçe desteklenen iyileştirme programları, çalışanların fiziksel ve zihinsel durumlarını geliştirme üzerinde yoğunlaşmaktadır. Çalışanlara sigarayı terk etme, alkol kullanımını denetleme, zayıflama ve perhizde yardımcı olma gibi yöntemler bu türdendir. İyileştirme programlarının amacı bireylere bu konularda kişisel sorumluluk aşılayabilmektir. Çalıştığı örgütün rolü ise kolaylaştırıcı olmaktan öteye gitmemektedir.

Bu tür programlar sorunlu kişilerin katılımıyla klinik düzeyinde olabileceği gibi, tüm çalışanların katıldığı örgütsel programlar biçiminde düzenlenebilir. Bazen klinik programların uzantısı düzeyinde olan bu tür programlar amaçlara göre yönetim, iş zenginleştirme, örgütsel yapının yeniden tasarımı, özerk çalışma grupları oluşturma, değişken iş grupları oluşturma, değişken iş programları düzenleme ve çalışanlara sağlık tesisleri kurma konularında olabilir (Baron ve Greenberg, 2006).

Öte yandan işyerinde dinlenme ve yemek aralarında yapılan faaliyetler, psikolojik rahatlama yönünden oldukça etkilidir. Tenis, koşma, el topu, yüzme gibi çeşitli oyunlar bunlar arasında yer alır.

1.5.2.4. Stres Danışmanlığı ve Eğitim

Kişilerin kendi başına çözümlenemedikleri stresli olayları profesyonel danışmanlar yardımıyla çözmeleridir. Bu amaçla işletmelerde psikolog istihdam edilmesi gerekir (Can, 2005).

Stresli iş görenlere bireysel stres kontrol teknikleri öğretilerek, vücutlarını dinlendirici, rahatlatıcı fiziksel egzersizler yapmalarına olanak yaratarak onları tekrar kazanmaya çalışmak mümkündür. Örgütlerde stres yönetimi için kullanılacak birçok yöntem geliştirilmiş olup, bu yöntemler yoluyla başarıya ulaşmak için ilk önce insanın kendini değiştirmek inanç ve isteği, değişimi sağlayabileceklerle iş birliğine gitmesi ve öğrenilen teknikleri severek tekrarlaması gerçeği üzerinde durmak gerekir. Sonra solunum kontrolü yoluyla nefes almayı öğrenim, biyolojik geribildirim yoluyla fizyolojik tepkileri düzenleme, bireyin kendi kendini gevşetmesi (otojenik gevşeme) ve progresif gevşeme yoluyla egzersizler yapma ve günlük gerginliklerden kurtulabilme olgularından söz edilebilecektir (Can, 2005).

Öte yandan, işçinin işini daha az çaba sarfederek, gerginlik hissetmeden yapması, daha etkin olması için ona bir takım beceriler öğretilir. İşini en kısa yoldan nasıl yapacağı gösterilebilir. Çatışmaları en aza indirmek için çevresindekilerle geçinme yolları ve

çatışmaları çözümüleme teknikleri öğretilir. Bu amaçla rol oynama ve duyarlık eğitimi gibi çeşitli eğitim teknikleri uygulanır (Cooper, Davidson ve Antoniou, 2003).

1.5.2.5. İşi Yeniden Yapılandırma

İşin genişletilmesi, zenginleştirilmesi, sosyalleştirilmesi, iş değişimi (rotasyon), değişim yönetimi ve kararlara katılma gibi çeşitli örgütsel psikoloji yöntemleri uygulanabilir. Rol belirsizliği, rol çatışması ve kötü ilişkiler gibi gerilim kaynaklarının ortadan kaldırılmasına yönelik çeşitli önlemler uygulanabilir. Bu amaçla örgütte herkes tarafından anlaşılın ve kabul edilen açık bir iş bölümü sistemi getirilmelidir (Cole, 2004). Özellikle görev ve rol gerekleri gibi stres doğurucu etmenler, yönetimce denetim altına alınabilir. Yapılan araştırmalar belirli ve iddialı amaçlara sahip olan ve bu amaçlara ulaşmada nasıl olduklarını geri bildirim yoluyla öğrenmek isteyen bireylerin daha iyi bir iş başarımı gösterdiklerini ortaya çıkarmıştır. İşte amaçların kullanımı yoluyla stres azaltılabileceği gibi güdülenme de sağlanabilecektir. Amaçları açıklığa kavuşturma ve geribildirim sağlama belirsizlikleri azaltacağından kişi üzerindeki baskıları da ortadan kaldırabilecektir (Colin, 2004).

Her örgüt ve işyerinde gözükmesi muhtemel olan çeşitli seviyelerdeki çatışmalar kaynak ve şiddetine bağlı olarak kişiler üzerinde bir baskı unsuru olmaktadır (Koçel, 2003). Rol analizi ve berraklaştırması yoluyla görevlerin yeniden düzenlenmesi ile kişinin rolü yeniden tanımlanarak aşırı iş yükü ve rol çatışmaları önlenebileceği gibi görevler yeniden düzenlenerek çalışanlara daha fazla sorumluluk, daha çok katılma, daha anlamlı işler, fazla özerklik ve daha çok geribildirim sağlanabilir. Çünkü böylece bireyler faaliyetlerini daha çok denetleyebilecek ve diğerlerine bağımlılıkları azalmış olacaktır (Şahin, 1994).

Yöneticilerin, örgüt içindeki çatışmaları görmezlikten gelme yerine, çatışmaya taraf olan kişiler veya gruplar arasında, adil bir çözüm yolu getirmesi, hem ilgili işgörenler, hem de diğerleri üzerinde olumlu bir hava yaratacaktır. Adil ve sevecen bir yöneticiyle çalışmak, gözlemlere göre, birçok işgörende ayrı bir memnuniyet sağlamaktadır. Ayrıca orta kademe yöneticilerinin, işyerindeki kararlara daha fazla oranda katılmaları, yetki ve

sorumlulukların sınırlı olmasından ileri gelen sıkıntıları nispeten azaltacaktır. Ayrıca çok adil ve objektif bir performans değerlemesi yapılmalı ve eşitlik ilkesine uyulmalıdır. Terfide esas alınan kriterler yöneticilere mutlaka iletilmelidir. Örgütsel yapı esnek duruma getirilmeli, daha az belirsizlik ve çatışma, daha iyi kişilerarası ilişkiler geliştirilmelidir. Bilgi akım sistemleri geliştirilerek rol belirsizliği azaltılmalı, gerekirse yeniden örgütlenmeye veya yapılanmaya gidilmelidir (Jeanne ve Torres, 2004).

1.5.2.6. Çalışanların Sağlık Profillerinin Çıkarılması

Stres yönetiminde, gerilimin ortaya çıkmasını engelleme ve mevcut gerilimleri hafifletme yanında, gerilimin neden olduğu çeşitli hastalıkların önlenmesi ve tedavisi de önemli bir yer tutar. İşletmelerde gerilimin yol açtığı bazı hastalıkların meydana gelmesini önlemeye çalışmak ve çeşitli stres belirtilerini doğru bir şekilde teşhis etmek için kullanılan yaklaşıma, “sağlık profili” adı verilmektedir. Her bir iş görenin genel sağlık durumunun, kurum doktorları tarafından, titizlik ve özenle izlenmesi, personelin moralini yükseltme yanında, ileride doğabilecek muhtemel bir hasatlığa karşı da önceden tedbir alma imkanını hızlandırmaktadır (TSK, 2007).

Başka bir sağlık hizmeti olarak, özellikle iş kazası olma ihtimali yüksek işkollarındaki madencilik ve demir çelik gibi işyerlerinde devamlı bir sağlık ekibi ve ambulans bulundurulması, çok uygun bir davranış olacaktır. İş kazalarında ilk yardımın hemen yapılması, bazı yaralanma olaylarının ölümlerine neticelenme ihtimalini azaltacaktır (Eroğlu, 2006).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE PERFORMANS ETKİLEŞİMİ

2.1. PERFORMANSIN TANIMI

Sözcük anlamı ile bir işin üstesinden gelmek, bir kimsenin üzerine düşen görevi etkin bir biçimde tamamlaması anlamına gelen performans, işlevsel olarak ele alındığında, işin gereği olarak önceden belirlenen ölçüleri karşılayacak şekilde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşme oranı olarak ifade edilmektedir (Bingöl, 1990). Performansın Türk Dil Kurumu Sözlüğündeki anlamı; “başarım, takat sınırı, bir şeyi ya da işi yapma veya uygulama hareketi” olarak verilmektedir. Oxford İngilizce Sözlükte ise performans, “verilen bir işi başarıyla sonuçlandırmak, uygulamak” olarak tanımlanmaktadır (Aydın ve Kutlu, 2001). Performans, bireyin nitelik ve yeteneklerinin işe ilişkin olarak düzenlenmiş olan işletme başarı ölçütleriyle karşılaştırılmasıdır.

Performans, günlük yaşamda kullandığımız anlamıyla, bir hedefe ulaşmada harcanan çaba olarak ifade edilmektedir. Harcanan çaba denildiğinde karşımıza bir süreç çıkmaktadır. Bu süreç, işe başlama ile bitiş arasındaki işin gerçekleşme süresidir (Aydın ve Kutlu, 2001).

İşletmelerde çalışanların kendileri için belirlenen özellik ve yeteneklerine uygun olarak, verilen görevi gerçekleştirmesi bireysel performans anlamına gelmektedir. Bir işletmede işgören performansından söz edebilmek için, kişinin tanımlanmış bir işle karşı karşıya kalması, bu işin çalışanın özellik ve yeteneklerine uygun olması ve çalışanın işini gerçekleştirme derecesinin göstergesi olan bir standardın bulunması gerekir (Erdoğan, 1997). Bir kişinin performansı, sahip olduğu nitelikler ve yetenekler ile inanç ve değerlerine bağlıdır. Sağlanan performans daha sonra ödüllendirildiğinde iş tatminine dönüşür. İşinde mutlu, huzurlu, güvenli olmak anlamına gelen iş tatmini, bir sonraki aşamada gösterilecek çabanın niteliğini ve düzeyini belirler. Ancak çalışanın tüm isteklerinin karşılanması her zaman çalışanın yaptığı işten ve çalıştığı işletmeden tatmin olacağı sonucunu doğurmaz (Palmer ve Winters, 1993).

2.2. ÖRGÜTLERDE İŞGÜCÜ PERFORMANSINI BELİRLEYEN ETKENLER

Örgütlerde performansı belirleyen etkenler; örgütsel, kişisel ve çevresel etmenler biçiminde sınıflandırılmaktadır (Eroğlu, 2006).

2.2.1. Bireysel Performans Unsurları

Bireysel performansı oluşturan üç unsur bulunmaktadır (Palmer ve Winters, 1993):

- Odaklanma – Çalışan ne yapacağını bilmelidir.
- Yetkinlik – Çalışan bunu yapabilecek becerilere sahip olmalıdır.
- Adanma – Çalışan katkıda bulunmaya istekli olmalıdır.

Bu unsurlar oldukça basittir ve O.Y.A. olarak kısaca hatırlanabilir.

- Odaklanma, ne yapacağımı biliyorum anlamına gelir.
- Yetkinlik, onu yapabilir olmam gerekir anlamına gelir.
- Adanma, ise onu yapmak için gerekli motivasyona sahibim anlamına gelir.

Bu üç unsur birbirinden ayrı ya da iç içe düşünülebilir. Yüksek bireysel performans bu üç unsuru birlikte gerektirdiğinden yönetimin dikkati ve çabası bunların hangisinin, ne zaman ve ne kadarının gerektiğini belirlemek üzerine yoğunlaşacaktır. Farklı durumlarda odaklanma, yetkinlik ve adanma unsurlarının gereken bileşenleri farklı olacaktır. Diğer bir ifadeyle, farklı durumlarda bunların önem ve ağırlıkları değişeceğinden duruma bağlı olarak yönetsel eylemin niteliği ve düzeyi de değişecektir. Bir yönetici, farklı durumlarda liderlik becerilerini, çalışanların başarılı olmak için ihtiyaç duyduklarını aldıklarına emin olacak şekilde kullanmalıdır. Yöneticiler çalışanlarına çok para vermeyebilir, ama yöneticilik becerileri, çalışma koşulları ve kariyer fırsatları açısından çalışanların performansını arttırabilecek bir şeyler yapabilirler (Sabuncuoğlu, 2005).

2.2.1.1. Odaklanma

Bir performans anlaşması, yöneticilerin ve çalışanların mevcut performans, arzulanan performans ve aradaki açık konusunda düşüncelerine uygun bir ortam hazırlar. Ayrıca,

yöneticilerin ve çalışanların performans açığını kapatabilmek için birlikte hazırlanmalarına, bir taahhütte bulunmalarına ve karşılıklı sözlere uymalarına olanak sağlayarak bireysel ve organizasyonel anlamda yüksek performans elde edilmesini kolaylaştırır. Böyle bir anlaşmayla karşılıklı sorumluluklar belirlenmiş ve üzerinde anlaşmaya varılmıştır. Taraflar sözlerine sadık kalarak performansı yükseltmeye odaklanırlar. Çalışanın performansını arttırmaya yönelik uygun bir iklim oluşturan, içsel ve dışsal ödülleri etkinleştirebilen yöneticiler çalışanların performanslarının artmasına önemli katkıda bulunurlar ve bundan işletme büyük yarar sağlar (Saldamlı, 2003).

2.2.1.2. Yetkinlik

Bu plan sayesinde performans problemi yaşayan çalışanlar tespit edilir. İşletmenin küresel dünyada başarılı olabilmesi ve rekabet edebilmesi için yüksek performansa sahip bireylerle çalışması yani yetkinlikleri gelişmiş çalışanları işe alması gerekir.

2.2.1.3. Adanma

Çalışanların yönetime ve yönetimin uygulamalarına inanmaları ve yönetime katkılarının olabileceğini düşünmeleri onların adanmışlıklarını artırır. Çalışanlarına inanan ve onların yeteneklerinin gelişmesine imkan veren yönetimler mutlu bireylerin çalıştığı ortamı hazırlamış olurlar.

2.3.STRESTEN KAYNAKLANAN İŞGÜCÜ PERFORMANSI SORUNLARI

2.3.1. Verimin Azalması

Çağdaş yönetici, hizmete en uygun yer ve zamanda, hızlı, ucuz, verimli ve kaliteli bir biçimde sunmak ya da üretimi arttırmak düşüncesindedir. Hizmetin kalitesini yükseltmek veya üretimi arttırmak öteki etmenlerin yanında, en önce insan ögesine bağlıdır. Çalışanların ne denli etkili olduğu stres ve verimlilik düzeyleri arasındaki ilişkiyle açıklanabilir. Stresin performans ile olan bu ilişkisi tersine dönmüş U ilişkisi olarak bilinmektedir. Bu ilişkiye göre verimlilik, çalışanlar üzerindeki stres orta düzeyde iken en uygun durumdadır. Stres çok fazla ya da çok az ise, verimde de düşüşler olmaktadır. Aşırı bir biçimde işe boğulmuş olan bir yönetici ya da o iş için

hazır olmayan bir yönetici, tersine dönmüş U eğrisinin çıkış veya inişindedir (Hancock ve Desmond, 2001).

Özellikle kısa bir süre içinde verimlilikte bir düşme veya yavaşlama olmuşsa bu durum, çalışanların yaşadığı tatmin duygusunun azaldığı yönünde bir gösterge olarak kabul edilebilir. Ancak verimlilik düşüşlerinin uzun dönemli ve sürekli olması durumunda daha farklı nedenlerin araştırılması gerekecektir.

Bu konuda işlerin yeniden gözden geçirilmesi, stres planlaması, yetki devri, gerekiyorsa personel alımı gibi önlemler düşünülebilir. Birey tarafından durumunun stresli olduğunun farkına varılması stres düzeyini yükseltir. Bireyler kendileri için en uygun olan, ılımlı bir stresle yaratıcı ve verimli olmaktadır. Bunun tersi, yani aşırı stres ise uyumsuzluk, yaratıcı ve verimli olamama ile sonuçlanabilmektedir.

2.3.2. Rol Çatışmaları

Kişilerarası iletişim çatışmalarının önemli kaynaklarından bir tanesi de kişilerin sahip oldukları rollerdir. Rol, bir kişinin bulunduğu görev yerine göre gerçekleştirmek durumunda olduğu ve kendisinden beklenen davranışların dizinidir. Rol, toplum yaşantısındaki önemli değişkenlerden birisidir. Toplum, grup olmaksızın rol de olmaz. İnsanlar hayatları boyunca birkaç görev yerine getirir ve sonuç olarak, sık sık bir görevin gerektirdikleri bir diğeriyle karmaşıklığa uğrar (Hancock ve Desmond, 2001).

Rol çatışması, kişinin örgütte yapmakla görevli olduğu iş ile kendisi arasındaki çeşitli uyumsuzluk ve çelişki durumlarıdır. Örgütlerde ortaya çıkan kişi-rol çatışmaları değişik şekillerde ortaya çıkabilir. Birincisi, kişinin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalmasıdır. Kişide, iş veya görevin rol gereklerinin uyumsuzluğu şeklinde ortaya çıkan rol çatışmalarıdır. Bu çatışma birkaç türlü olabilir.. Birincisi, kişinin yetenek ve özelliklerinin işin gerektirdiğinden çok yüksek olması halidir. Diğeri ise, kişinin özellik ve yeteneklerinin yaptığı iş ve görevin gerektirdiğinden çok düşük olmasıdır. Üçüncüsü, kişinin yerine getirmek durumunda olduğu kendi işini veya görevini sevmemesidir. Özellikle kişinin kendi değer yargılarına ters düşen rol

gereklerini yerine getirmesi, böyle bir rol çatışması gerektirir. Dördüncüsü, iki değişik yöneticiden birbirleriyle çelişkili talimat almaktan ileri gelen yapısal rol çatışmasıdır. Böyle bir rol çatışmasında kişi gerilim içine düşmektedir (Akgündüz, 2006).

İşyerinde yaşanan rol çatışması ve bunun oluşturduğu stres, çalışanın iş doyumunu etkiler, performansını düşürür ve çalışanın işletmeyle ilgili olumsuz duygular yaşamasına neden olur. Çatışma, stresle çok yakın ilişkisi olan bir kavramdır. Çatışma, kişisel amaçlar, gereksinimler veya değerler gibi boyutlarda, bir grup içindeki bireyler veya gruplar arasındaki düşmanca davranışlar veya uyuşmazlıklardır. Böyle çatışmalar bireyde stresi başlatan önemli etkenlerdendir. Rol çatışması olan bireylerde iş doyumunun düşük, işe bağlı gerilimin ise yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırmalara göre kişinin işin üzerindeki kontrolünün az olduğu, fakat kişiden beklentinin yüksek olduğu işler çalışanlar için önemli bir stres kaynağıdır (Akgündüz, 2006).

2.3.3. Bireysel Moral Sorunları

Teknolojik yenilikler ve buna bağlı olarak meydana gelen endüstriyel gelişme yalnız çalışan ve bağımsız olan üreticilerin sayısını gittikçe azaltmaktadır. Günümüzde, çalışan insanların çoğunluğu, faaliyetlerini büyük örgütlerde sürdürmektedirler. Böylece, toplu olarak çalışılan yerlerde bir sosyal iklim hüküm sürmektedir. Bu sosyal iklimi, moral kavramı ile ifade etmek de mümkündür.

Moral, bir insanı veya topluluğu saran hava, iyi veya kötü ruh hali olduğuna göre, oldukça duygusal bir kavramdır. İnsanın veya grubun morali sürekli değişiklikler gösterir. Bazen yükselir, bazen alçalır, bazen iyidir, bazen bozuktur. Kolektif açıdan, bir sosyal örgüte ait olmaktan dolayı bireyin ulaştığı tatmin düzeyi, işyerinde moralinin yüksek olmasına neden olacaktır. Bu anlamda, örgütte takım ruhunun geliştirilmesi ve çalışanlar arasındaki işbirliğinin güçlendirilmesi moral bakımından oldukça yararlı olacaktır. Böylece moral terimi, motivasyonu ve bir gruba üye olanların amaçları ve grup değerleri hakkındaki duyguları da kapsamaktadır. Yalnız, moral kavramıyla

motivasyon arasındaki ilişki tek yönlü olmayıp karşılıklı etkileşime dayanan çift yönlü bir ilişkidir (Eroğlu, 2006).

Birçok organizasyon, çalışanların çalışma koşulları, işleri, yöneticileri ve benzeri konulardaki duyguları hakkında bir fikir edinebilmek amacıyla testler ve anketler yoluyla incelemeler yapmaktadır. Belirli bazı konulardaki şikayetlerin ortadan kalkmış olup olmadığını anlayabilmek için incelemelerin belirli aralıklarla tekrarlı bir şekilde yapılması uygun olur. Psikolojik olarak, bu tip incelemeler çalışmada önemli olduğu duygusunu yaratmakta, aynı zamanda çalışana içini boşaltma olanağı da sağlamaktadır. Bu incelemenin sonucunu onlara bildirmek ve hoş gitmeyen sonuçlarla ilgili olarak ne gibi önlemlerin alınacağını belirtmek de uygun bir yaklaşım olur (Albrecht, 1988).

2.3.4. Bireysel Kariyer Sorunları

Bireysel kariyer, yani örgütte çalışan her birey için planlanmış olan kariyer politikası, bireyde stres yaratan bir diğer etkidir. Terfi, emeklilik, transfer kararı verirken yönetimin elinde herkese rasyonel davranılacağını gösteren kriterler yoksa işgören yönetimin kariyer konusunda adil davranmadığını düşünüyorsa bu durumda stres düzeyi yükselecektir (Koçel, 2003).

Kariyer geliştirmeye ilgili sorunlar da iş yerindeki stres nedenlerinden biridir. Örneğin, yükselmeyi bekleyen bir çalışanın bu isteğinin gerçekleşmemesi, onda doyumсуuzluk ve engelleme yaratabilir. Öte yandan hızlı bir biçimde yükselme ya da kişinin hakkı olmadan, yeteneksiz olduğu halde yükseltilmesinin de, hem o kişide hem de öteki çalışanlarda strese neden olacağı düşünülebilir. Yöneticinin kendi bilgisi, uzmanlığı ve genel olarak yeteneğini aşan konularda sorumluluk yüklenmesi, stres düzeyinde belirli bir artışa neden olur. Aslında başka insanların yaptığı işlerden ya da o kişilerden sorumlu olma duygusu başlı başına bir stres kaynağıdır. Astları türlü yönlerden değerlendiren, onların maaş ve yönetsel konularında değişikliklere neden olacak olan bir yöneticinin bu işler nedeniyle stresten etkilenmemesi düşünülemez (Rowden ve Conine, 2005).

2.3.5. İletişim Sorunları

İletişim, bir kimseden diğer bir kimseye veya gruba iletilen düşüncelerin ve duyguların bozulmadan o kimse veya grup tarafından olduğu gibi anlaşılması demektir. İletişim sürecinin iki temel unsuru olan gönderici ve alıcı aynı zamanda etkin bir haberleşmeyi önleyici rol de oynayabilirler. Kişisel amaçlar, hisler, duygular, değer yargıları ve alışkanlıklar, bir yandan da belirli kişilerde gelen mesajlara karşı olumsuz ve kayıtsız bir tutum takınmaya sebep olabilir. Başka bir deyişle alıcının göndericiye olan tutumu, güveni, inancı, göndericiden gelecek mesajları farklı şekillerde değerlemesiyle sonuçlanacaktır (Can, 2005).

2.4.STRES KAYNAKLI DÜŞÜK PERFORMANSI ARTTIRMA YAKLAŞIMLARI

2.4.1. Yönetsel Yaklaşımlar

2.4.1.1. Doğru İnsan Seçimi

İşgören seçiminde yapılacak hatalar, işletmeyi olduğu kadar işgöreni de olumsuz olarak etkiler. İşgören yetenekleri ile işin gerekleri arasında bir uyum yoksa kişi, işin gerektirdiği faaliyetleri gerçekleştiremeyecektir. İşin yükünü taşıyamayan işgören hem fiziksel hem de psikolojik yönden yorgun düşecek, iş tatmini azalacak ve büyük olasılıkla işi bırakacaktır. Aynı şekilde, işin gereklerini yerine getiremeyen bir işgören çalışma arkadaşlarının da temposunu etkileyeceğinden beraber çalıştığı iş arkadaşlarının performanslarının düşmesine ve morallerinin bozulmasına neden olacaktır. İş ile işgören arasında sağlanan dengeli ilişki bir taraftan işin arzu edilen amaçlara uygun olarak gerçekleşmesini temin eder, diğer taraftan da personeli ekonomik olduğu kadar sosyal ve psikolojik bakımından tatmin eder (TSK, 2007).

Kişilerin yapacakları işlere uygun olarak seçilmesini sağlamak için yararlanılan yöntemlerden biri psikoteknik olarak isimlendirilen test uygulamasıdır. Psikoteknik yöntemle adayların işe ilişkin özellikleri değerlendirildiği gibi, bazı kişilik belirtileri ve özellikleri de değerlendirilir. Psikoteknik yöntemde amaçlar, bireyleri işe ve iş yerine uydurmak, iş görenlerin yapabilecekleri en iyi işleri belirlemek, iş görene uygun olan ürünü bulmak, hangi özelliği gösteren bireylerin kimlerle çalışacağını kararlaştırmak,

seçim işlemini objektif hale getirmek, işlerin gelecekteki yapısına uygun elemanı seçmektir. Bireyin işe uyumu, işin gerektirdiği zihinsel ve bedensel yeteneklere sahip olması ve işe ilişkin bazı kişilik değişkenlerini taşıması ile mümkün olurken, işyeriyle ilgili uyumu istek ve beklentilerinin, değer yargılarının ve psikososyal yapısının işyeri ile uyum sağlamasıyla mümkün olacaktır (Saldamlı, 2003).

2.4.1.2. Motivasyon

Motivasyon, canlanma, davranışlarda kararlılık ve davranışların yönetilmesi olarak tanımlanabilir. Motivasyon, belirli bir eylemi yerine getirmek için bir insanın bazı içsel ve dışsal faktörlerden aldığı güçle coşku ve kararlılık göstermesini ifade eder (Rowden ve Conine, 2005).

Eğer çalışanlar yaptıkları işin kontrolünü kendilerinde olduğuna inanmıyorlarsa içsel ödül doyumunu gerçekleştiremeyeceklerdir. Dışsal doyum en iyi şekilde sağlayan ise performansa dayalı ücret sistemidir. Birçok araştırmacı içsel doyumun gerekli olduğunu kabul ederken aynı zamanda içsel doyumun ölçülmesinin ve kontrolünün zor olduğu konusunda hemfikirlerdir. İçsel doyumun sağlayabilmenin en önemli koşulu çalışanın ihtiyacını anında gidermektir. Eğer işgörenler çok fazla stres altındaysalar içsel ve dışsal ödüllerden sağlayacakları motivasyon ve iş doyumunu düşecektir (Baron ve Greenberg, 2006).

Çalışanların takdir edildiği, çalışanlara saygı duyulduğu ve iyi bir çalışma ortamının oluşturulduğu işletmelerde işgören motivasyonu artacaktır. Yönetici, motivasyon konusu ile ilgilenmek zorundadır. Çünkü yöneticinin başarısı, astlarının örgütsel amaçlar doğrultusunda çalışmalarına, bilgi, yetenek ve güçlerini tam olarak bu doğrultuda harcamalarına bağlıdır. Başka bir deyişle, motivasyon ile performans çok yakından ilgilidir. Motive olmayan personelin performans göstermesi beklenmemelidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Yöneticinin önemli görevlerinden biri de motivasyonu organizasyonel amaçları gerçekleştirmek için yönlendirmek ve kullanmaktır. Organizasyonlarda yüksek motivasyonun sağlanması, yüksek performansı yansıtan davranışların artmasına yol açacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001). Yöneticiler

yönetimin amaçlarını işgörenin amaçlarıyla uyumlu hale getirebilmeli ve işgörenlerin işletmenin amaçlarını kendi amaçlarıymış gibi sahiplenebilmelerini sağlamalıdır (Budak, 2004).

Örgütlerin, varlıklarını sürdürmedeki başarıları, bireylerin örgütsel amaçlara uygun olarak davranışta bulunmalarına bağlıdır. Örgüt ile bireyin kaynaştırılması düşüncesindeki en isabetli yaklaşım, örgüt-birey arasındaki karşılıklı beklentilere tam olarak uyulması şeklinde olabilir. Bundan başka, bireylerin çabalarını, örgütün başarısına yöneltmelerini sağlayarak örgütsel amaçları gerçekleştirmelerine yardımcı olmaları da önemli bir katkı sayılmalıdır. Bu durumda, bireylerin örgütsel amaçların gerçekleşmesine katkıda bulunurken, kendi amaçlarını da en iyi şekilde elde edebileceklerini algılayacakları şartların da yaratılması gerekir. Motivasyon, bireyin çaba ve faaliyetlerini, ilgi merkezlerini örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirmektir. Bu yönlendirmeyi yaparken, bireyin ihtiyaçlarının karşılanmasında, özlem ve beklentilerinin gerçekleşmesinde ona yardımcı olacak özendiricileri ve gerekli olan ortamı hazırlamak gerekecektir. Motivasyon, etkili bir yönetimin anahtarıdır. Bu yüzden yöneticiler, insanların davranışlarının nedenleriyle bu davranışların nasıl meydana geldiğini iyi bilmek zorundadırlar. Çalışanları, belirli amaçlara doğru yönlendirmek durumunda olan yönetici, bunları nasıl harekete geçireceğini iyi bilmelidir. Yönetici, yönetsel davranışını, örgütsel amaçlarını, denetimlerini ve ödülleri, insanların doğasına ve psikososyal yapısına uyarlamak durumundadır (Sabuncuoğlu, 2005).

2.4.1.3. Eğitim

Eğitim, kişinin öğrenim sonucu elde ettiği bilgileri uygulamaya dönüştürmesini sağlayacak davranış değişikliğini meydana getiren, amaçları saptamış planlı bir etkinliktir. Çalışana topluluk kültürünün aşılması, kişinin kendisine güveninin ve motivasyonunun artırılması, örgüt ile çalışanlar arasındaki ilişkilerin geliştirilmesi, gereksinim görülen konularda bilgi, beceri ve davranış kazandırılması, bireyin geleceğe, değişikliğe ve belli bir sisteme hazırlanması, alıştırılması ve adapte edilmesi, eğitim amaçları olarak benimsenmelidir (Budak, 2004).

İşletmeler, yüksek kaliteli ürün ve hizmetler sunmak, müşterilerine hızlı ve etkin hizmetler verebilmek, sayıları ve karmaşıklıkları gün geçtikçe artan görevlerde uzman ve aynı zamanda esnek ve çok yönlü çalışanlara sahip olabilmek için, her alanda, her kademedede sürekli eğitim olanakları sağlamak zorundadırlar. Günümüzde işletmelerin en büyük gereksinimi, verimli ve kaliteli ürün üretebilen insan gücüdür (Budak, 2004). İşgörenin sürekli eğitimi, işgörene işini layıkıyla yapma yeteneği kazandırır. Onun kendine güvenini artırır. Eğitim, aynı zamanda işgöreni, örgütteki geleceği için hazırlar (Budak, 2004). Daha iyi karar alma ve problem çözmede kişiye yardımcı olur. Kişinin stres, gerilim, hayal kırıklığı ve çatışmayla başa çıkmasına yardımcı olur.

2.4.1.4. Etkin İletişim

Eğer etkin bir grup çalışması arzu ediliyorsa, bu grubu oluşturan bireyler arasında bilgi, fikir ve duyguların karşılıklı olarak aksamadan iletilmesi gereklidir. İşletme ve kuruluşlarda da etkin bir yönetim iyi bir haberleşme sürecine dayanmaktadır (Barutçugil, 2004).

2.4.1.5. Koçluk ve Mentorluk Yapmak

Koç, bireyin veya ekibin performansını artırmak amacıyla yetkilendirilen ve ortaklık ilişkisi kuran kişidir (Barutçugil, 2004).

Mentorluk, yani akıl hocalığı sadece kişide varolan özellikleri paylaşmak değil, ona kendi içindeki özelliklerini geliştirmede yardımcı olma ve onun bu özelliklere nasıl ulaşacağını göstermektir. İş yaşamındaki uygulama süreci ise, hem yeni başlayan çalışanların kuruma kazandırılmaları, kurumu tanıyıp bilgi edinmeleri amaçlı, hem de özellikle gelecek vaat eden potansiyeli yüksek çalışanların, kurum bünyesindeki deneyimli yöneticilerin yol göstermesi dahilinde sahip oldukları bilgi ve beceriyi, deneyimin olgunluğuyla birleştirmelerinde rol oynama amaçlıdır. Mentor bir organizasyondaki bireylerin başarısı için çok önemlidir. Mentorluk iş verimini artırır (Can, 2005).

Mentoring, yani akıl hocalığı, genel bir tanımlamayla, kişisel ve profesyonel gelişime yardımcı olmak üzere deneyimlerini, uzmanlıklarını ve düşüncelerini paylaşan iki insan arasındaki bir anlaşmadır. Bir başka ifadeyle mentoring; eğitimi, öğrenmeyi ve gelişmeyi amaçlayan bir yardımlaşma ve paylaşma ilişkisidir. Bu ilişkide mentor, kendisinden daha az deneyimli bir kişinin bilgi ve beceri kazanması için zaman ve çaba harcar. Böylelikle onun verimliliği ve başarısını artırır. Mentordan yardım alan kişi de onun fikirlerinden ve deneyimlerinden aktif olarak yararlanıp kişisel ve mesleki gelişimini yönlendirir. Organizasyonda tecrübeli yöneticiler, formal veya informal programlar çerçevesinde genç ve tecrübesiz yöneticilere mentorluk yaparak bunların yöneticilik yeteneklerinin geliştirmelerine yardımcı olacaklardır. Mentorluğun hem mesleki bilgi, norm ve davranışlar hem de rol modeli olmak, danışmanlık yapmak ve sosyalleştirmek gibi psikososyal fonksiyonları vardır (Baron ve Greenberg, 2006).

2.4.2. Psikolojik Yaklaşımlar

2.4.2.1. Psikolojik Danışma

Psikolojik danışma, koruyucu ruh sağlığı hizmetidir. Kişinin iş, özel ve sosyal yaşam gibi hayatının her alanında karşılaştığı sorunları çözmek amacıyla başvurduğu bir hizmettir.

2.4.2.2. Empati

Empati, olaylara başkalarının açısından bakabilme, ifade edebilme ve buna uygun olarak davranabilme yeteneğini ifade etmektedir. İletişim ilişkisine giren yönetici, göndereceği mesajı formüle etmeden önce, mesajı alacak olan kişi açısından inceleyebilmelidir. Böylece mesaj daha az filtrelenecektir (Tikici, 1993).

2.4.2.3. Aktif Dinleme

Aktif dinleme davranışında bulunan kişi geri bildirim sürecini sürekli olarak kullanır. Aktif dinleme tutumu içindeki dinleyici, bu davranışı ile konuşana anlattığı ile ilgilendiğini, onun sorununu gerçekten dinlediği izlenimini verir. Aktif dinleme sayesinde örtük anlamlar kolayca ortaya çıkarak anlaşılmaya yardımcı olur. Bu sayede kişi karşısındakini daha iyi anlayarak kısa sürede çözüme ulaşmasını sağlar.

2.4.2.4. Geribildirim

Geri bildirim bireysel davranışı geliştirmede ve performansını arttırmada önemli bir rol oynar. Geri bildirim, bireylerin motivasyonunu artırır ve onları doğru performans hedeflerine yönlendirerek, gelişimlerini ve işlerine odaklanmalarını sağlar (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001). Geri bildirim, bireyin etkin yöneticilik becerilerini geliştirmesine yardımcı olur. Ayrıca geri bildirim bireylerin başarılarını arttırabilmeleri için bir rehberlik olanağı sağlar.

2.4.2.5. Sosyal Destek Sistemleri

İnsan, sosyal bir varlık olarak belirli bir bağıllık ihtiyacına sahiptir. Bağıllık ihtiyacı, başkaları tarafından ilgi görme, yakınlarıyla birlikte olma, arkadaş olma ve dostluklar kurma, çevresine karşı sevgi gösterme ve karşılığında sevilme gibi duygulardan meydana gelmektedir. Bireylerin bağıllık ve sevgi ihtiyaçlarının önemli bir kısmı birincil olarak aile ve yakın akraba çevresinde, ikincil olarak da çeşitli sosyal destek grupları içerisinde tatmin edilirler. Yapılan incelemelere göre, belirli bir sosyal destek grubu içerisinde olan kişiler duygusal, bilgisel, dostluk ve maddi bakımlardan birbirlerine destek olmaktadır. Bu anlamda çok sayıda olumsuz olaylarla karşılaşan ve buna karşılık belirli bir sosyal destekten yoksun olan kişilerin daha fazla ihtiyacı bulunmaktadır. Kişiler veya aileler arasında güçlü bir dostluk ilişkisinin olması, çeşitli stres etmenlerine karşı dayanmada kişilere ilave bir güç kazandırmaktadır. Dostların ve arkadaşların, sıkıntılı zamanlarda potansiyel olarak yardım ve destek sağlayacaklarının bilinmesi bile kişileri rahatlatmakta ve belirsiz durumlarla ilgili kaygılarını azaltmaktadır (Erdoğan, 1997).

İşgörenlere sağlanan sosyal destek ile onların streslerden etkilenme düzeyi azaltılır. Bu da çalışma ortamı içinde destekleyici bir grup yaratarak ve ustabaşları eğiterek emrinde çalışanlara destek ve anlayışlı olmalarını sağlayarak olabilir.

2.4.3. Fizyolojik Yaklaşımlar

2.4.3.1. Egzersiz

Tıp ve biyoloji alanındaki tüm gelişmelere rağmen insan zeka ve bilgisinin analizde zorlandığı en mükemmel sistemlerden birisi olan vücut, stres yaratan bir olayla karşılaştığında kaçış veya savaşma tepkisini vermek için kimyasal salgılar üretir. Kas gücünden çok, zihinsel çalışma yapan ve iş zamanının önemli bir kısmını bir odada sandalyesinde oturarak geçiren kişinin vücudu stresle başa çıkmaya çalışırken kendisi oturduğu masanın başında sınırlı hareketler yapmaktadır. Böyle bir ikilem içinde bulunan vücut, stresörlerin karşısında gergindir ve doğal yapısı gereği kendisini hızlı faaliyetlere hazırlar; ancak, bilinen çalışma koşulları sebebiyle bu nadiren olur (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001).

Stres kaynaklarının çoğunun etkisiyle boyun, omur ve sırt kaslarında oluşan gerginlik, baş ağrısına neden olmaktadır. Boyun tutulması çok sık rastlanan bir stres belirtisidir. Egzersiz, kasları güçlü bir şekilde kullanması ve derin soluk alıp vermeyi sağlaması bakımından tüm vücudu canlandıran bir tekniktir. Koşma, tenis, bisiklet, jimnastik, aerobik ve yüzme bunlar arasında yer alır. Egzersizin çok çeşidi olmasına karşılık kişinin vücudunu dengeye getiren hareketler dört grupta toplanabilir. Bunlar spor ve eğlence niteliğindeki hareketler, aerobik, özel aletler kullanarak vücudun kas sağlığını geliştirme, meditasyon ve yoga gibi gerginlik azaltıcı hareketlerdir (Watson, Parr ve Bliss, 1994).

İnsanlar strese karşı tahammülü arttırabilmek için fiziksel formunu güçlendirmeyi deneyebilir. Egzersiz de bu bakıma önemli sayılır. Artan veriler gösteriyor ki düzenli olarak spor ya da egzersiz yapan bireyler, yapmayan bireylere göre daha az strese bağlı hastalıklar yaşamaktadırlar. Fiziki egzersizlerin, stres yönetimi bakımından, organizma üzerindeki önemli yararlarından biri de kasları kuvvetlendirmesi, dolaşım istemini düzene sokarak vücudun her noktasına her miktarda oksijen dağılımını sağlamasıdır. Stresli durumlar karşısında vücut kimyasında bazı değişimler olmakta, kana bol miktarda adrenalin ve şeker karışmaktadır. Ayrıca, dolaşım sistemindeki kan mevcudunun çoğu iç organlar yerine kaslarda, beyinde ve kalpte yoğunlaşmaktadır.

Fiziki egzersizlerle, her şeyden önce organizmadaki bu normal olayın dağılımı önlenmektedir. Stresten ileri gelen ve kaslarda yoğunlaşan yüksek enerji birikimi, bu tür hareket ve faaliyetlerle zararsız bir hale getirilmektedir (Watson, Parr ve Bliss, 1994).

2.4.3.2. Gevşeme Teknikleri

Gevşeme teknikleri, kişinin vücut işlevlerini isteyerek terk etmesi esasına dayanır. Rahatlama çalışmalarında bireylere, kaslarını rahatlatmaya ikna etmeleri öğretilir. Bu çalışmaların sonucunda, bireyler kendi isteklerine göre kaslarını rahatlamaya ikna edebilir duruma gelirler. Bu sayede karşılaşılan stres durumlarında istemsiz olarak kasılan kasları farkedip kontrol altına alarak istemli biçimde rahatlatılabilirler. Çünkü psikolojik durum fiziksel durumu etkilediği gibi, fiziksel durum da psikolojik durumu etkilemektedir (Şahin, 1994).

Gevşeme teknikleri; zihni, bir mesaj veya bir imge üzerinde yoğunlaştırmak şeklinde olabileceği gibi serbest çağırışlar içinde bulunmak veya zihinsel sessizlik içinde olmak şeklinde de uygulanabilir. Derin bir dinginlik ve rahatlık durumudur. 15-20 dakika bu durumda kalanlar, gözlerini bir huzur duygusu ve gerginlikten kurtulma durumu içinde açarlar. Birkaç dakika içinde normal duruma döndüklerinde kendilerini oldukça enerjik hissederler. Psikologlar gevşeme tekniklerinin, kalp atışı, solunum, kan kimyası, deri ısı ve kan basıncı gibi ana vücut ölçümlerinde önemli değişimler yarattığını saptamışlardır (Şahin, 1994).

Derin gevşeme, organizmanın özel bir sinirsel durumu olup, vücudun bedensel ve fiziki olarak rahatlaması için pasif bir tutum içerisine sokulması olayıdır. Derin gevşeme tekniği, büyük ölçüde bedeni kontrol altına alma hususundaki çabalardan meydana gelmektedir. Bedeni kontrol etmek yönünde en önemli uygulamalardan birisi, öncelikle nefes almayı öğrenmektir. Ağır, derin ve sessiz bir nefes almaktan amaç, akciğerin bütününe havanın ulaşmasını sağlamaktır. Böylece kan yoluyla oksijen, bedenin en uç ve derin noktalarına kadar ulaşmış olacaktır. Sürekli bir şekilde, ciğerlere çekilen havayı içeride daha uzun süre tutup tekrar bırakmak şeklindeki egzersizler bir müddet sonra bedensel gevşemeyi gerçekleştirecektir. Günümüzde çok yönlü stres kaynaklarının,

vücudun ve kasların gerginleşmesine yol açtığı bilinmektedir. Üzerindeki gerginliği atamayan kişiler, günlük hayatlarını sağlıklı bir şekilde devam ettiremezler. Bu yüzden gevşemeyi ve dinlenmeyi sağlayacak bazı uygulama ve tekniklere başvurmak zorunludur. Bunlar içinde derin ve deliksiz bir uyku, tatlı hayaller kurma, dinlendirici ve gürültüsüz bir müzik dinleme, günlük sıkıntılardan uzaklaştıran hobilere sahip olma ve günde 5-10 dakika ayaklarını yüksek yerlere koyma gibi uygulamalar, etkili gevşeme ve dinlenme teknikleri arasında sayılmaktadır (Batlaş ve Baltaş, 1999).

2.4.3.3. Meditasyon

Meditasyon, esas itibariyle zihni süreçlerin gündelik endişelerinden, çatışmalarından ve sıkıntılardan uzak kalması şeklindeki bir uygulamadır. Bir derin düşünme tekniği olarak, her insan kendine uygun bir derin düşünme tarzı geliştirebilir. Bunlar arasında, müzik dinlemeyi ve güneşin batışını seyretmeyi örnek olarak verebiliriz. Meditasyon uygulamalarının en önemli yararları arasında ise kan basıncının düşmesini, kalp atışlarının yavaşlamasından dolayı kalp rahatsızlıklarının azalmasını sayabiliriz (Batlaş ve Baltaş, 1999).

Değişik meditasyon tekniklerinin kullanımı ile stres tepkilerini kontrol denemeleri olmuştur. 1960'lı yıllarda Hindistan ve Uzak Doğu'dan gelen pek çok meditasyon yaklaşımları tanıtılmıştır. Meditasyon ve stresle başa çıkmaya ilişkin araştırmalarda pozitif sonuçlar bulunmuştur. Meditasyon stresi, endişeyi, fobileri ve hipertansiyonu azaltmada etkili olmaktadır.

2.4.3.4. Biyolojik Geri Besleme

Biyolojik geri besleme, gerilim altındaki insanlara, kendi organizmalarındaki stres belirtilerini öğrenme ve denetleme imkanını sağlayan bir mekanizmadır. Biyolojik geri besleme yoluyla bir bireyin, gerilimin vücudunda ortaya çıkardığı fizyolojik değişimleri izlemesi mümkün olmaktadır. Biyolojik geri besleme mekanizmaları, gerilim altındaki kişilerin bedensel süreçleri hakkında kendilerine bilgi veren ve her biri birer monitör gibi görev yapan göstergeler ve belirtilerdir. İnsanın kendi organizması bir takım belirtilerle geri besleme sağlarken, öte yandan bu konuda geliştirilmiş bazı elektronik

cihazlar yardımıyla vücuttaki nörofizyolojik fonksiyonları takip etmek mümkün olmaktadır (Kepçeoğlu, 1990).

2.4.3.5. Beslenme

İnsanlar strese karşı tahammülü arttırabilmek için fiziksel formunu güçlendirmeyi deneyebilir. Bu beslenmek ve egzersizi arttırmak olarak iki ana faaliyeti kapsar. Düzenli beslenme sırasında, tuz ve doymuş yağı azaltmak ve bununla birlikte lif ve vitamin bakımından meyve ve sebzeleri tüketmek, izlenecek doğru yoldur. Beslenme düzenindeki bu değişiklik stresin fizyolojik etkileriyle başa çıkmayı ve sağlığı tehdit eden zararlı etkilere karşı dirençli olunmasını sağlar.

Gıda kontrolü ile stresi yönetmek mümkündür. Stres ile beslenme arasındaki ilişkilerin özü, büyük ölçüde gerilim sebebiyle meydana gelen psikosomatik hastalıkların çoğunun özel bir beslenme şekli yani diyet gerektirmiş olmasında yatmaktadır. Buna göre yüksek tansiyondan şikayetçi olanların tuzlu gıdalardan, şeker hastası olanların şekerli besinlerden, kalp ve damar rahatsızlıkları olanların yağ ve kolesterol oranı yüksek yiyeceklerden, peptik ülserlerin asitli ve tahıl ürünü gıdalardan uzak durması gerekmektedir (Şahin, 1994). Birey, günlük olarak aldığı gıda ve sıvı girdilerini izlemelidir. Kafein bir uyarıcıdır; bunu sindirdikten kısa bir süre sonra kişi kendisini zinde hisseder. Ancak bir süre sonra endişeli ve sinirli olarak işe odaklanması daha da güçleşir. Şeker, kafein ve çok fazla rafine gıdalar yerine et, peynir, yumurta, fındık, sebze, meyve, meyve suyu ve su tüketimini arttırmak, günlük hayatın sorunları ile daha rahatlamış ve olumlu şekilde başa çıkmayı sağlar. Rafine şeker ve kafeini az tüketmek bazen baş ağrısı ve yorgunluklar yaratabilir (Şahin, 1994).

Stres ile beslenme arasındaki ilişkilerin başka bir türü de, gerilim altındaki kişilerin bir kısmının alışkanlık haline getirdiği sigara, alkol, uyuşturucu ve sakinleştirici ilaç kullanımı ile ilgilidir. Bu tür alışkanlıklar, stresin belirtileri gibi gözükmeyle beraber, bir müddet sonra daha büyük boyutlardaki gerilimlerin sebebi durumuna gelmektedirler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DEKİ RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI HASTANELERİNDE ÇALIŞAN PSİKİYATRİ UZMANI HEKİMLERİN İŞ STRES DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı; Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde (RSHH) görev yapan psikiyatri uzmanı (PU) hekimlerin iş stresi düzeylerini belirlemektir. Aynı zamanda, iş stresi ve alt boyutları arasındaki ilişkiler ve bu ilişkiler çeşitli demografik değişkenler ve iş stresi ile ilgili olabilecek “diğer sorular” olarak adlandırılan değişkenler açısından da irdelenecektir. Bunun için Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan 71 psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeyleri bulgulanacaktır.

3.2.ARAŞTIRMANIN PROBLEMLERİ

Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt bulunmaya çalışılmıştır;

- a) Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeyleri; yaş, cinsiyet, medeni durum, evlilik sayısı, çocuk sayısı, çalışma durumu ve çalışma süresi gibi çeşitli demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır?
- b) Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeyleri; saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı, adli problem yaşama sayısı, alkol ve sigara kullanma miktarı gibi iş stresi ile ilgili olabilecek çeşitli durumlara göre farklılaşmakta mıdır?
- c) Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeyleri; bireysel özellikler, kişilerarası ilişkiler, çevresel özellikler, özel yaşam ve örgütsel yapı iş stresi alt boyutlarına göre farklılaşmakta mıdır?

3.3.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Mevcut Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinin sadece bazı illerde varolması, ihtiyacı yeterli seviyede karşılayamaması, yatan hasta ve poliklinik hasta sayısının her geçen gün artması ve buna bağlı olarak iş yükünün de artması son yıllarda farklı illerde Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinin açılmasına yol açmıştır. Böylece hastane sayısının artmasıyla beraber Psikiyatri Uzmanı hekim sayısında da artış yaşanmıştır. Yapılan işin niteliğine bakıldığı zaman ise iş yükünün fazlalığı göze çarpmaktadır. Hergün polikliniklerde ayakta hastalara bakan hekimler, aynı zamanda hastanenin kendilerine belirlediği yatan hastaların bulunduğu servislerinden de sorumludurlar. Hastane tarafından bildirilen tarihlerde gece nöbetlerine de kalarak çalışma süreleri 24 saati bulmaktadır. Ayrıca hastaların niteliği sebebiyle saldırı ve taciz gibi çeşitli olumsuz olay ve durumla karşılaşmaktadırlar. Bütün bu ve belirtilmemiş diğer özellikleri de göz önünde bulundurduğumuzda psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

İş stresi konusunda farklı disiplinlerde birçok çalışma yapılmıştır. Ancak Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin tümünü kapsayan, iş stres düzeylerini belirleme konusunda bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu konuda bir eksiklik olarak görüldüğü için bu çalışma yapılmıştır.

Bu araştırmanın bulguları ile;

- a) Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres profillerinin çıkarılması yoluyla iş stres düzeyleri belirlenerek, bu konuda yapılabilecek çalışma ve gelişmelere veri sağlanabilecektir.
- b) Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres profillerinin çıkarılması yoluyla iş stres düzeyleri belirlenerek, sorunların düzeyleri saptanıp istenilen boyutlarda tutulabilmesi olanağı doğacaktır.

3.4.ARAŞTIRMA MODELİ

Psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerini çeşitli sosyo-demografik ve iş stresi ile ilgili olabilecek diğer değişkenlere göre incelemeyi ve karşılaştırmayı amaçlamaktadır. Araştırmanın bağımsız değişkenlerinin sayı ve yüzde dağılımları;

- Bağımlı değişkenlerin betimleyici istatistikleri
- Ölçek ve alt ölçekler için güvenilirlik analizleri
- Alt ölçek puanlarını karşılaştırmak için Pearson Korelasyon Analizi
- Bağımsız değişkenlerin kategorilerini birbiriyle ölçek ve alt ölçek puanları açısından karşılaştırmak için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)
- Alt gruplar arasında farklılaşma elde edildiğinde hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek için Çoklu Karşılaştırma Testi Tukey-B Testi

uygulanmıştır.

Araştırmada test edilen hipotezler şunlardır:

H1: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyleri, demografik özelliklerine göre anlamlı fark vardır.

H2: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyi, saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına göre anlamlı fark vardır.

H3: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyi, adli problem yaşama sayısına göre anlamlı fark vardır.

H4: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H5: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H6: Stres ölçeği alt boyutlarına ilişkin iş stres düzeyi ile demografik özellikler arasında anlamlı fark vardır.

- H7:** Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H8:** Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H9:** Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H10:** Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H11:** Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H12:** Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H13:** Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H14:** Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H15:** Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H16:** Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.
- H17:** Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.
- H18:** Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.
- H19:** Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.
- H20:** Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.
- H21:** Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H22: Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H23: Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H24: Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H25: Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

H26: Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.

3.5.ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın çalışma evrenini 2008 yılında Türkiye’deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimler oluşturmaktadır. Örneklemi ise bu evren içinden anketi uygulamayı kabul etmiş 71 psikiyatri uzmanı hekim oluşturmaktadır.

3.6.VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ

Çalışmanın uygulama aşamasında veriler belirlenen örneklemden anket yolu ile toplanmıştır. Anketin birinci bölümünü demografik değişkenler, ikinci bölümünü iş stresiyle ilgili olabilecek sorular ve üçüncü bölümünü ise ölçek soruları oluşturmaktadır. Veri toplamak amacıyla “İş Ortamı Stres Ölçeği (İOSÖ)” (Tatar, 2008; 2009) kullanılmıştır. Ölçek, iş ortamına yönelik olarak kişilerin stres düzeyini ölçmek üzere oluşturulmuştur.

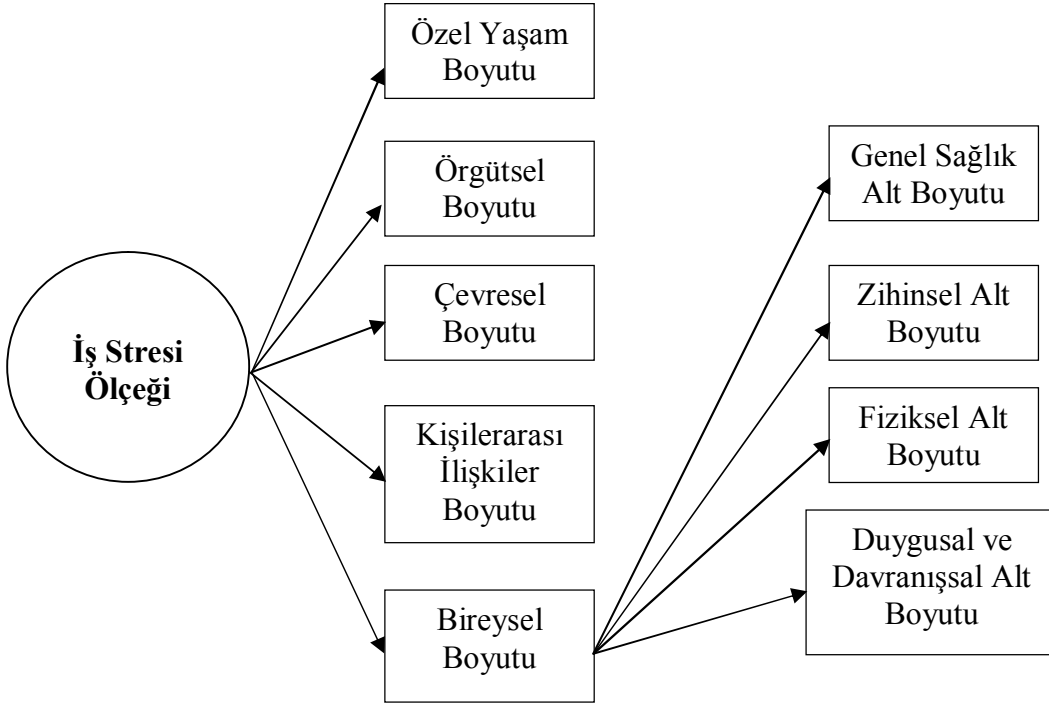
a) İş Ortamı Stres Ölçeği (İOSÖ)

“İngilizce literatürde stresi ölçmede ve stresle başa çıkma davranışlarını değerlendirmede kullanılan çeşitli ölçme araçları bulunmaktadır. Stresle başa çıkma stratejilerini beş boyutla ölçmeye yarayan Carver, Scheier ve Weintraub (1989) tarafından geliştirilen (Multidimensional Coping Inventory-COPE) ve Zuckerman ve Gagne (2003) tarafından revize edilen 40 maddeli “Çok Boyutlu Başa Çıkma

Envanteri-(R-Cope)”; Carver (1997) tarafından geliştirilen ve 14 alt boyutu olan 28 maddeli “Kısa Başa Çıkma Envanteri (Brief COPE)”; Anshel ve Sutarso’nun (2007) çalışmaları için uyarladıkları “Stresin Şiddetinin Kaynağı (Sources of Acute Stres (SAS)) ve Başa Çıkma Stili (Coping Styles (CS))” ölçekleri; Folkman ve Lazarus’un (1985) geliştirdiği, Crocker’ın (1992) gözden geçirdiği 66 maddeli “Başa Çıkma Ölçeği (Ways of Coping Questionnaire (WOCQ))”, kaynaklarda adları geçen ölçekler olarak göze çarpmaktadırlar. Buna karşın Türkçe literatürde iş stresini ölçmeye yarayan bir ölçüm aracına rastlanılmamaktadır. Alanda belirtilen boşluğu doldurmaya katkısı olabilecek bu çalışma ile kişilerin stres düzeylerini belirlemeye yönelik çok boyutlu bir ölçek geliştirme çalışması yürütülmüştür” (Tatar, 2008; 2009).

Ornelas ve Kleiner (2003), Cohen’den (2001) yaptıkları özetleme ile stresin semptomlarını duygusal, fiziksel, davranışsal, zihinsel ve sağlık olmak üzere beş kategoride toplamışlardır. Gmelch, Wolverson, Wolverson ve Sarros (1999) da stresörleri bireysel, kişilerarası, çevresel, özel yaşam ve örgütsel stresörler olarak gruplandırmaları temel alınmıştır. Araştırmacıların bu sınıflaması, aynı zamanda ölçeğin yapısını da oluşturmaktadır. Ancak “Duygusal” ve “Davranışsal” alt boyutlarını yeterli miktarda güçlü (Nunnally ve Bernstein, 1994) kılacak sayıda madde seçilemediği için (bu boyutlar için öngörülen maddelerin çoğu test yapısına uygun çalışmadığından dolayı) bu iki boyut birleştirilerek tek boyut olmasına karar verilmiştir. Böylece “Bireysel Özellikler” boyutu, “Duygusal ve Davranış”, “Fiziksel”, “Zihinsel” ve “Genel Sağlık” olmak üzere dört alt boyutla oluşturulmuştur. Çalışmada hedeflenen ölçeğin yapısı, yukarıda belirtilen araştırmacıların sınıflamaları doğrultusunda oluşturulmuş ve aşağıdaki şekilde gösterilmiştir (Tatar, 2008; 2009).

Şekil-1. İş Stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Öngörülen Modelin Uyum Şeması



Örneklemdaki psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeylerine ilişkin düzeylerini belirlemede Likert tipi beşli derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum ve (5) kesinlikle katılıyorum seçeneklerinden oluşmaktadır.

b) Anketin Güvenilirliği

Çalışmada oluşturulan bu model çerçevesinde her bir boyuta güvenilirlik analizi uygulanmış ve Cronbach Alpha Güvenirlik Katsayıları hesaplanmıştır. Buna göre her bir boyutta yer alan madde sayıları ile ölçeğin bütünü ve boyutları için güvenilirlik katsayıları aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Sonuçlara göre 70 maddelik ölçeğin bütünü için güvenilirlik katsayısı 0.96'dır. Ölçeğin sırasıyla birinci sıra boyutları için elde edilen güvenilirlik katsayıları "Bireysel Özellikler" boyutu için 0.94, "Kişilerarası İlişkiler" boyutu için 0.73, "Çevresel Özellikler" boyutu için 0.78, "Özel Yaşam" boyutu için 0.76 ve "Örgütsel Yapı" boyutu için 0.82'dir. "Bireysel Boyut"unun alt boyutları olan

“Duygusal ve Davranışsal” alt boyutunun 0.83, “Fiziksel” alt boyutunun 0.80, “Zihinsel” alt boyutunun 0.83 ve “Genel Sağlık” alt boyutunun ise güvenilirlik katsayısı 0.82 olarak hesaplanmıştır.

Tablo-2. İş Stresi Ölçeği'nin Bütünü ve Boyutları İçin Güvenilirlik Katsayıları

N=1930	Madde Sayısı (k)	Güvenilirlik Katsayısı (Alpha)		Madde Sayısı (k)	Güvenilirlik Katsayısı (Alpha)
Bireysel Özellikler	32	0.94	Duygusal ve Davranışsal	7	0.83
			Fiziksel	8	0.80
			Zihinsel	7	0.83
			Genel Sağlık	10	0.82
Kişilerarası İlişkiler	10	0.73			
Çevresel Özellikler	7	0.78			
Özel Yaşam	9	0.76			
Örgütsel Yaşam	12	0.82			
Tüm Ölçek	70	0.96			

3.7.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma, 2008 yılında Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan ve uygulamaya katılmayı kabul eden psikiyatri uzmanı hekimlerle sınırlıdır. Trabzon Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi kurulma aşamasında olması ve psikiyatri uzmanı hekim sayısının yetersiz olması sebebiyle araştırma kapsamına alınmamıştır. Ayrıca anketin uygulanma esnasında resmi kayıtlarda hali hazırda çalışan gözüken psikiyatri uzmanı hekimler ile fiili çalışan psikiyatri uzmanı hekimler arasında sayı bazı hastanelerde farklar görülmüştür. Uygulama yaz döneminde yapıldığı ve dolayısıyla hekimlerin tatil dönemine denk geldiği için ulaşılamamış olabilir.

Araştırmada anket dışında veri toplama tekniği kullanılmamıştır. Anketin uygulanma tarihleri ve hastanede fiili olarak çalışan PU hekimlerin sayı ve yüzdeleri aşağıdaki gibidir.

Tablo-3. Örneklemin Uygulandığı Tarihteki Örnekleme ve Çalışan PU Hekim Sayısının Hastane Açısından Dağılımı

Hastane	Katılımcı Sayısı	Çalışan PU Hekim Sayısı	Yüzde (%)
Adana (*)	13	16	81.25
Bolu (**)	5	5	100
Elazığ (*)	7	7	100
Bakırköy (***)	11	75	14.67
Erenköy(***)	10	15	66.67
Samsun(**)	8	10	80
Manisa(*)	17	20	85
Toplam	71	148	47.97

* Temmuz-2008

** Ağustos-2008

*** Ekim-2008

3.8.ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR

Bu bölümde, ilk olarak araştırma kapsamındaki örnekleme oluşturan psikiyatri uzmanı hekimlerin demografik özelliklerine ve iş stresiyle ilgili olabilecek sorulara ilişkin frekans ve yüzde dağılımlarını gösteren bulgular sunulmuştur. Daha sonra iş stres ölçeği ile toplanan verilerin analizinden elde edilen bulgular ve yorumlara yer verilmiştir

3.8.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Tablo-4. Örneklem Uygulamaya Katılımının Hastane Açısından Dağılımı

Hastane	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Adana	13	18
Bolu	5	7
Elazığ	7	10
Bakırköy	11	16
Erenköy	10	14
Samsun	8	11
Manisa	17	24
Toplam	71	100

Tablo-4'te görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin uygulamaya katılımının hastane açısından dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; en fazla katılım 17 kişi ile Manisa (%24), en az katılım ise 7 kişi ile Bolu (%7) Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi'nden olmuştur. Diğer hastanelerden uygulamaya katılım birbirlerine yaklaşık değerdedir.

Tablo-5. Örneklem Yaş Açısından Dağılımı

Yaş	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
35 ve altı	32	45
36-45	19	27
46 ve üstü	20	28
Toplam	71	100

Tablo-5'de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin yaş dağılımı yukarıdaki gibidir. Örneklem büyük çoğunluğunu 35 ve altı yaş grubuna dahil olan PU hekim (%45) oluşturmuştur. Buna göre; 19 PU hekim (%27) 36-45 yaş grubuna, 20 PU hekim (%28) 46 ve üstü yaş grubuna dahildir.

Tablo-6. Örneklemin Cinsiyet Açısından Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Kadın	32	45
Erkek	39	55
Toplam	71	100

Tablo-6’da görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin cinsiyet dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 32 PU hekim (%45) kadın, 39 PU hekim (%55) erkektir.

Tablo-7. Örneklemin Medeni Durum Açısından Dağılımı

Medeni Durum	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Evli	46	65
Bekar	25	35
Toplam	71	100

Tablo-7’de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin medeni durum dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 46 PU hekim (%65) evli, 25 PU (%35) bekadır. Boşanmış veya dul olanlar da bekar grubunun içerisinde yer almaktadır.

Tablo-8. Örneklemin Evlilik Sayısı Açısından Dağılımı

Evlilik Sayısı	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
0	18	25
1 ve üzeri	53	75
Toplam	71	100

Tablo-8’de görüldüğü gibi, PU hekimlerin evlilik sayısı dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 18 PU hekim (%25) hiç evlenmemiş ve 53 PU hekim (%75) ise bir veya daha fazla evlilik yapmıştır.

Tablo-9. Örneklemin Çocuk Sayısı Açısından Dağılımı

Çocuk Sayısı	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
0	27	38
1	21	30
2 ve üstü	23	33
Toplam	71	100

Tablo-9’da görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin çocuk sayısı dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 27 PU hekim (%38) çocuk sahibi değilken, 21 PU hekim (%30) bir ve 23 PU hekim (%33) iki ve daha fazla çocuk sahibidir.

Tablo-10. Örneklemin Çalışma Durumu Açısından Dağılımı

Çalışma Durumu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Yarı Zamanlı	21	30
Tam Zamanlı	50	70
Toplam	71	100

Tablo-10’da görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin çalışma durumu dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 50 PU hekim (%70) tam zamanlı, 21 PU hekim (%30) yarı zamanlı çalışmaktadır.

Tablo-11. Örneklemin Çalışma Süresi Açısından Dağılımı

Çalışma Süresi	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
12 ay ve altı	19	27
13-60 ay	20	28
61-120 ay	13	18
121 ay ve üzeri	19	27
Toplam	71	100

Tablo-11’de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin çalışma süresi dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 19 PU hekim (%27) 12 ay ve altı, 20 PU hekim (%28)

13-60 ay arası, 13 PU hekim (%18) 61-120 ay arası, 19 PU hekim (%27) ise 121 ay ve üzeri süre ile görev yapmaktadır.

3.8.2. İş Stresiyle İlgili Olabilecek Sorulara İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Tablo-12. Örneklem Saldırı ve/veya Tacize Uğrama Sayısı Açısından Dağılımı

Sal./Tac. Uğr. Say.	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
0	42	59
1 ve üzeri	29	41
Toplam	71	100

Tablo-12’de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 42 PU hekim (%59) hiç saldırı ve/veya tacize uğramamışken, 29 PU hekim (%41) 1 ve daha fazla saldırı ve/veya tacize uğramıştır.

Tablo-13. Örneklem Adli Problem Yaşama Sayısı Açısından Dağılımı

Adli Prob. Yaş. Say.	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
0	43	61
1 ve üzeri	28	39
Toplam	71	100

Tablo-13’de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin adli problem yaşama sayısı açısından dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 43 PU (%61) hiç adli problem yaşamamışken, 28 PU hekim (%39) ise 1 ve/veya daha fazla adli problem yaşamıştır.

Tablo-14. Örneklemin Alkol Kullanma Miktarı Açısından Dağılımı

Alkol Kul. Mik.	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Nadiren	43	61
Çoğu Zaman	28	39
Toplam	71	100

Tablo-14’de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin alkol kullanma miktarı açısından dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 43 PU hekim (%61) “nadiren”, 28 PU hekim (%39) ise “çoğu zaman” alkol kullanmaktadır. Anketteki “hergün” seçeneği hiç işaretlenmemiştir.

Tablo-15. Örneklemin Sigara Kullanma Miktarı Açısından Dağılımı

Sigara Kul. Mik.	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Nadiren	42	59
Çoğu Zaman/Hergün	29	41
Toplam	71	100

Tablo-15’de görüldüğü gibi, psikiyatri uzmanı hekimlerin sigara kullanma miktarı açısından dağılımı yukarıdaki gibidir. Buna göre; 42 PU hekim (%59) “nadiren”, 29 PU hekim (%41) ise “çoğu zaman/hergün” sigara kullanmaktadır.

3.8.3. Örneklemin Demografik Özelliklerinin Betimleyici İstatistik Değerleri

Tablo-16. Örneklemin Demografik Özelliklerinin Betimleyici İstatistik Değerleri

Demografik Özellikler	N	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Yaş	71	25	62	39.85	8.905
Evlilik Sayısı	71	0	3	.86	.616
Çocuk Sayısı	71	0	3	.97	.894
Çalışma Süresi	71	1	468	96.93	108.439
Sal./Tac. Uğr. Sayısı	71	0	10	1.11	1.833
Adli Prob. Yas. Say.	71	0	30	1.89	5.022

Tablo-17. Stres Alt Boyutları Güvenilirlik Katsayıları

Stres Alt Boyutları	Güvenilirlik Katsayısı (Alpha)
Örgütsel Yapı	.86
Özel Yaşam	.77
Çevresel Özellikler	.82
Kişilerarası İlişkiler	.73
Bireysel Özellikler	.96

Tablo-18. Örneklemin İş Stresi Ölçeğinin Alt Gruplarının Betimleyici İstatistik Değerleri

Demografik Özellikler	N	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	71	1.833	5.000	3.42488	.682862
Özel Yaşam	71	2.333	5.000	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	71	2.000	5.000	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	71	2.700	4.800	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	71	2.281	5.000	3.85255	.658186

Tablo-19. İş Stres Ölçeği Alt Gruplarının Toplam Puanı Korelasyon Katsayıları (Pearson Korelasyon)

n=71	Örgütsel Yapı Stres Ölçeği Toplam Puanı	Özel Yaşam Stres Ölçeği Toplam Puanı	Çevresel Özellikler Stres Ölçeği Toplam Puanı	Kişilerarası İlişkiler Stres Ölçeği Toplam Puanı
Özel Yaşam	0.40 (**)			
Çevresel Özellikler	0.79 (**)	0.25 (*)		
Kişilerarası İlişkiler	0.46 (**)	0.66 (**)	0.31 (**)	
Bireysel Özellikler	0.74 (**)	0.47 (**)	0.65 (**)	0.55 (**)

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (iki uçlu).

*Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlıdır (iki uçlu).

Özel yaşam ile örgütsel yapı arasında 0.40 düzeyinde zayıf ilişki vardır.

Çevresel özellikler, örgütsel yapı ile arasında 0.79 düzeyinde güçlü, özel yaşam ile arasında 0.25 düzeyinde zayıf ilişki vardır.

Kişilerarası ilişkiler, örgütsel yapı ile arasında 0.46 düzeyinde orta dereceli, özel yaşam ile arasında 0.66 düzeyinde orta dereceli ve çevresel özellikler ile arasında 0.31 düzeyinde zayıf ilişki vardır.

Bireysel özellikler, örgütsel yapı ile arasında 0.74 düzeyinde güçlü, özel yaşam ile arasında 0.47 düzeyinde orta dereceli, çevresel özellikler ile arasında 0.65 düzeyinde orta dereceli ve kişilerarası ilişkiler ile 0.55 düzeyinde orta dereceli ilişki vardır.

Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkenler ile Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) açısından karşılaştırma sonuçları aşağıda verilmiştir. Bu verilen sonuçlar aynı zamanda Araştırma Modeli başlığı altında verilen hipotezlerin de test edilmesini sağlayacaktır.

Tablo-20. Farklı Yaş Gruplarındaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Boyutları	Yaş Grubu	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	35 ve altı	32	3.53906	.696247
	36-45 arası	19	3.26754	.633783
	46 ve üstü	20	3.39167	.706124
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	35 ve altı	32	4.09028	.505988
	36-45 arası	19	3.93567	.529404
	46 ve üstü	20	3.98889	.655759
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	35 ve altı	32	3.67411	.796829
	36-45 arası	19	3.66165	.677146
	46 ve üstü	20	3.66429	.712441
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	35 ve altı	32	3.99375	.457156
	36-45 arası	19	3.85263	.446428
	46 ve üstü	20	3.95500	.543357

	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	35 ve altı	32	3.84766	.715642
	36-45 arası	19	3.72862	.586029
	46 ve üstü	20	3.97813	.634881
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-21. Farklı Yaş Gruplarındaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	.910	2	.455	.975	.383
	Gruplar İçi	31.731	68	.467		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.313	2	.156	.502	.607
	Gruplar İçi	21.152	68	.311		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.002	2	.001	.002	.998
	Gruplar İçi	37.580	68	.553		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.240	2	.120	.521	.596
	Gruplar İçi	15.676	68	.231		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.608	2	.304	.696	.502
	Gruplar İçi	29.717	68	.437		
	Toplam	30.325	70			

Farklı yaş gruplarındaki PU hekimlerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(2,68) = .975$; $p > 0.01$.

Farklı yaş gruplarındaki PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(2,68) = .502$; $p > 0.01$.

Farklı yaş gruplarındaki PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklilik yoktur**; $F(2,68)= .002$; $p> 0.01$.

Farklı yaş gruplarındaki PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklilik yoktur**; $F(2,68)= .521$; $p> 0.01$.

Farklı yaş gruplarındaki PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklilik yoktur**; $F(2,68)= .696$; $p> 0.01$.

**Tablo-22. Farklı Cinsiyetteki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği
Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi**

Stres Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	Kadın	32	3.50000	.632880
	Erkek	39	3.36325	.723581
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	Kadın	32	4.08333	.640465
	Erkek	39	3.96866	.473432
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	Kadın	32	3.66071	.749588
	Erkek	39	3.67399	.728394
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	Kadın	32	3.93750	.464723
	Erkek	39	3.95128	.492508
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	Kadın	32	3.72852	.732638
	Erkek	39	3.95433	.580126
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-23. Farklı Cinsiyetteki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri

Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	.329	1	.329	.702	.405
	Gruplar İçi	32.312	69	.468		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.231	1	.231	.751	.389
	Gruplar İçi	21.233	69	.308		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.003	1	.003	.006	.940
	Gruplar İçi	37.580	69	.545		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.003	1	.003	.014	.905
	Gruplar İçi	15.912	69	.231		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.896	1	.896	2.102	.152
	Gruplar İçi	29.428	69	.426		
	Toplam	30.325	70			

Farklı cinsiyetteki PU hekimlerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .702$; $p > 0.01$.

Farklı cinsiyetteki PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .751$; $p > 0.01$.

Farklı cinsiyetteki PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .006$; $p > 0.01$.

Farklı cinsiyetteki PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= .014$; $p> 0.01$.

Farklı cinsiyetteki PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= 2.102$; $p> 0.01$.

Tablo-24. Farklı Medeni Durumdaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	Evli	46	3.42935	.723283
	Bekar	25	3.41667	.615671
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	Evli	46	4.01691	.583715
	Bekar	25	4.02667	.505403
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	Evli	46	3.66770	.787115
	Bekar	25	3.66857	.635835
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	Evli	46	3.95000	.504535
	Bekar	25	3.93600	.430968
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	Evli	46	3.88383	.698233
	Bekar	25	3.79500	.586585
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-25. Farklı Medeni Durumdaki Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	.003	1	.003	.006	.941
	Gruplar İçi	32.638	69	.473		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.002	1	.002	.005	.944
	Gruplar İçi	21.463	69	.311		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.000	1	.000	.000	.996
	Gruplar İçi	37.583	69	.545		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.003	1	.003	.014	.907
	Gruplar İçi	15.913	69	.231		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.128	1	.128	.292	.591
	Gruplar İçi	30.197	69	.438		
	Toplam	30.325	70			

Farklı medeni durumdaki PU hekimlerin hastanelerden alınan kişilerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .006$; $p > 0.01$.

Farklı medeni durumdaki PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .005$; $p > 0.01$.

Farklı medeni durumdaki PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .000$; $p > 0.01$.

Farklı medeni durumdaki PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .014$; $p > 0.01$.

Farklı medeni durumdaki PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .292$; $p > 0.01$.

Tablo-26. Farklı Evlilik Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Grubu	Evlilik Sayısı	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	0	18	3.46759	.633449
	1 ve üzeri	53	3.41038	.704050
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	0	18	3.96914	.498080
	1 ve üzeri	53	4.03774	.574854
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	0	18	3.67460	.658868
	1 ve üzeri	53	3.66577	.762105
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	0	18	3.88333	.411954
	1 ve üzeri	53	3.96604	.498823
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	0	18	3.70313	.672313
	1 ve üzeri	53	3.90330	.651951
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-27. Farklı Evlilik Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	.044	1	.044	.093	.761
	Gruplar İçi	32.597	69	.472		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.063	1	.063	.204	.653
	Gruplar İçi	21.401	69	.310		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.001	1	.001	.002	.965
	Gruplar İçi	37.582	69	.545		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.092	1	.092	.401	.529
	Gruplar İçi	15.824	69	.229		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.538	1	.538	1.247	.268
	Gruplar İçi	29.786	69	.432		
	Toplam	30.325	70			

Farklı evlilik sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .093$; $p > 0.01$.

Farklı evlilik sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .204$; $p > 0.01$.

Farklı evlilik sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .002$; $p > 0.01$.

Farklı evlilik sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= .401$; $p> 0.01$.

Farklı evlilik sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= 1.247$; $p> 0.01$.

Tablo-28. Farklı Çocuk Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Boyutları	Çocuk Sayısı	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	0	27	3.39815	.690029
	1	21	3.48016	.783468
	2 ve üstü	23	3.40580	.598981
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	0	27	4.02469	.497222
	1	21	3.94709	.738382
	2 ve üstü	23	4.08213	.422724
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	0	27	3.55556	.766584
	1	21	3.82993	.758111
	2 ve üstü	23	3.65217	.671202
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	0	27	3.93333	.440280
	1	21	3.97143	.571089
	2 ve üstü	23	3.93478	.443753
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	0	27	3.69444	.686315
	1	21	4.01488	.678105
	2 ve üstü	23	3.88995	.588559
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-29. Farklı Çocuk Sayısına Sahip Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	.092	2	.046	.096	.909
	Gruplar İçi	32.549	68	.479		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.201	2	.100	.321	.726
	Gruplar İçi	21.263	68	.313		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.898	2	.449	.832	.440
	Gruplar İçi	36.685	68	.539		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.021	2	.010	.044	.957
	Gruplar İçi	15.895	68	.234		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	1.260	2	.630	1.475	.236
	Gruplar İçi	29.064	68	.427		
	Toplam	30.325	70			

Farklı çocuk sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(2,68) = .096$; $p > 0.01$.

Farklı çocuk sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(2,68) = .321$; $p > 0.01$.

Farklı çocuk sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(2,68) = .832$; $p > 0.01$.

Farklı çocuk sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(2,68) = .044$; $p > 0.01$.

Farklı çocuk sayısına sahip olan PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(2,68) = 1.475$; $p > 0.01$.

Tablo-30. Farklı Çalışma Durumu Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Boyutları	Çalışma Durumu	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	Yarı Zamanlı	21	3.25397	.756672
	Tam Zamanlı	50	3.49667	.643950
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	Yarı Zamanlı	21	3.97884	.679160
	Tam Zamanlı	50	4.03778	.498731
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	Yarı Zamanlı	21	3.46939	.819585
	Tam Zamanlı	50	3.75143	.684899
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	Yarı Zamanlı	21	3.95714	.544584
	Tam Zamanlı	50	3.94000	.451302
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	Yarı Zamanlı	21	3.80655	.585187
	Tam Zamanlı	50	3.87188	.691237
	Toplam	71	3.85255	.658186

**Tablo-31. Farklı Çalışma Durumu Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin
Stres Ölçekleri Toplam Puanları**

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	.871	1	.871	1.892	.173
	Gruplar İçi	31.770	69	.460		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.051	1	.051	.166	.685
	Gruplar İçi	21.413	69	.310		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	1.176	1	1.176	2.230	.140
	Gruplar İçi	36.406	69	.528		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.004	1	.004	.019	.891
	Gruplar İçi	15.911	69	.231		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.063	1	.063	.144	.706
	Gruplar İçi	30.261	69	.439		
	Toplam	30.325	70			

Farklı çalışma durumu olan PU hekimlerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklilik yoktur**; $F(1,69)= 1.892$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma durumu olan PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklilik yoktur**; $F(1,69)= .166$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma durumu olan PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklilik yoktur**; $F(1,69)= 2.230$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma durumu olan PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= .019$; $p> 0.01$.

Farklı çalışma durumu olan PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= .144$; $p> 0.01$.

Tablo-32. Farklı Çalışma Süresi Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Grubu	Çalışma Süresi	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	12 ay ve altı	19	3.60526	.689338
	13-60 ay	20	3.46667	.619729
	61-120 ay	13	3.26282	.641762
	121 ay ve üstü	19	3.31140	.767714
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	12 ay ve altı	19	4.12281	.544198
	13-60 ay	20	3.96111	.403485
	61-120 ay	13	3.99145	.681111
	121 ay ve üstü	19	4.00000	.631805
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	12 ay ve altı	19	3.73684	.785733
	13-60 ay	20	3.76429	.725883
	61-120 ay	13	3.50549	.686645
	121 ay ve üstü	19	3.60902	.749667
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	12 ay ve altı	19	3.93684	.535631
	13-60 ay	20	4.01500	.351351
	61-120 ay	13	3.88462	.535173
	121 ay ve üstü	19	3.92105	.517020
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	12 ay ve altı	19	3.77467	.790815
	13-60 ay	20	3.81563	.625156
	61-120 ay	13	3.81250	.582961
	121 ay ve üstü	19	3.99671	.623861
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-33. Farklı Çalışma Süresi Olan Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	1.239	3	.413	.881	.455
	Gruplar İçi	31.402	67	.469		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.288	3	.096	.304	.822
	Gruplar İçi	21.176	67	.316		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.685	3	.228	.415	.743
	Gruplar İçi	36.898	67	.551		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.158	3	.053	.223	.880
	Gruplar İçi	15.758	67	.235		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.558	3	.186	.419	.740
	Gruplar İçi	29.766	67	.444		
	Toplam	30.325	70			

Farklı çalışma süresi olan PU hekimlerin stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(3,67) = .881$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma süresi olan PU hekimlerin stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(3,67) = .304$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma süresi olan PU hekimlerin stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(3,67) = .415$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma süresi olan PU hekimlerin stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(3,67) = .223$; $p > 0.01$.

Farklı çalışma süresi olan PU hekimlerin stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(3,67)= .419$; $p> 0.01$.

Tablo-34. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Saldırı ve/veya Tacize Uğrama Sayısının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Grubu	Sal./Tac.Uğr.Say.	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	0	42	3.67063	.549991
	1 ve üzeri	29	3.06897	.707832
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	0	42	4.03968	.476374
	1 ve üzeri	29	3.99234	.657966
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	0	42	3.87415	.574211
	1 ve üzeri	29	3.36946	.838676
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	0	42	3.91429	.404590
	1 ve üzeri	29	3.98966	.570304
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	0	42	3.96354	.627773
	1 ve üzeri	29	3.69181	.678755
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-35. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Saldırı ve/veya Tacize Uğrama Sayısının Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	6.210	1	6.210	16.212	.000
	Gruplar İçi	26.431	69	.383		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.038	1	.038	.124	.726
	Gruplar İçi	21.426	69	.311		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	4.370	1	4.370	9.078	.004
	Gruplar İçi	33.213	69	.481		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.097	1	.097	.425	.517
	Gruplar İçi	15.818	69	.229		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	1.267	1	1.267	3.008	.087
	Gruplar İçi	29.058	69	.421		
	Toplam	30.325	70			

Saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık vardır**; $F(1,69)= 16.212$; $p< 0.001$.

Saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= .124$; $p> 0.01$.

Saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların çevresel stres alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık vardır**; $F(1,69)= 9.078$; $p< 0.05$.

Saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69) = .425$; $p > 0.01$.

Saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69) = 3.008$; $p > 0.01$.

Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek için yapılan Tukey B Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre; bir ve/veya daha fazla saldırı ve/veya tacize uğrayan grup, hiç yaşamayan gruba göre **daha fazla streslidir**.

Tablo-36. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Adli Problem Yaşama Sayısının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Grubu	Adli Prob.Yaş.Say.	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	0	43	3.60465	.680436
	1 ve üzeri	28	3.14881	.598505
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	0	43	4.01292	.529111
	1 ve üzeri	28	4.03175	.599388
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	0	43	3.81063	.694082
	1 ve üzeri	28	3.44898	.748608
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	0	43	4.00233	.420594
	1 ve üzeri	28	3.85714	.548688
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	0	43	3.91134	.659640
	1 ve üzeri	28	3.76228	.657508
	Toplam	71	3.85255	.658186

**Tablo-37. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Adli Problem Yaşama Sayısının
Stres Ölçekleri Toplam Puanları**

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	3.524	1	3.524	8.350	.005
	Gruplar İçi	29.117	69	.422		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.006	1	.006	.019	.890
	Gruplar İçi	21.458	69	.311		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	2.218	1	2.218	4.327	.041
	Gruplar İçi	35.365	69	.513		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.357	1	.357	1.585	.212
	Gruplar İçi	15.558	69	.225		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.377	1	.377	.868	.355
	Gruplar İçi	29.948	69	.434		
	Toplam	30.325	70			

Adli problem yaşama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık vardır**; $F(1,69)= 8.350$; $p \leq 0.05$.

Adli problem yaşama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= .019$; $p > 0.01$.

Adli problem yaşama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık vardır**; $F(1,69)= 4.327$; $p < 0.05$.

Adli problem yaşama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= 1.585$; $p> 0.01$.

Adli problem yaşama sayısına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= .868$; $p> 0.01$.

Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek için yapılan Tukey B Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre; bir ve/veya daha fazla adli problem yaşayan grup hiç yaşamamış gruptan **daha fazla streslidir**.

Tablo-38. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Alkol Kullanma Miktarının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Grubu	Alkol Kul.Mik.	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	Nadiren	43	3.56589	.667053
	Çoğu Zaman	28	3.20833	.660660
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	Nadiren	43	4.09302	.516016
	Çoğu Zaman	28	3.90873	.599538
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	Nadiren	43	3.79402	.706971
	Çoğu Zaman	28	3.47449	.741853
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	Nadiren	43	3.96047	.404227
	Çoğu Zaman	28	3.92143	.578220
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	Nadiren	43	3.91206	.643414
	Çoğu Zaman	28	3.76116	.681806
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-39. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Alkol Kullanma Miktarının Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	2.168	1	2.168	4.909	.030
	Gruplar İçi	30.473	69	.442		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.576	1	.576	1.903	.172
	Gruplar İçi	20.888	69	.303		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	1.731	1	1.731	3.332	.072
	Gruplar İçi	35.851	69	.520		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.026	1	.026	.112	.739
	Gruplar İçi	15.890	69	.230		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.386	1	.386	.890	.349
	Gruplar İçi	29.938	69	.434		
	Toplam	30.325	70			

Alkol kullanma miktarına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği örgütsel yapı alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık vardır**; $F(1,69)= 4.909$; $p < 0.05$.

Alkol kullanma miktarına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= 1.903$; $p > 0.01$.

Alkol kullanma miktarına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= 3.332$; $p > 0.01$.

Alkol kullanma miktarına bağı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= .112$; $p> 0.01$.

Alkol kullanma miktarına bağı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69)= .890$; $p> 0.01$.

Tablo-40. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Sigara Kullanma Miktarının Stres Ölçeği Alt Boyutları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Stres Ölçeği Alt Grubu	Sigara Kul.Mik.	Kişi Sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Yapı	Nadiren	42	3.52579	.684588
	Çoğu Zaman/Hergün	29	3.27874	.664907
	Toplam	71	3.42488	.682862
Özel Yaşam	Nadiren	42	4.09259	.546493
	Çoğu Zaman/Hergün	29	3.91571	.556868
	Toplam	71	4.02034	.553746
Çevresel Özellikler	Nadiren	42	3.74490	.705194
	Çoğu Zaman/Hergün	29	3.55665	.769636
	Toplam	71	3.66801	.732731
Kişilerarası İlişkiler	Nadiren	42	3.97619	.442173
	Çoğu Zaman/Hergün	29	3.90000	.527799
	Toplam	71	3.94507	.476831
Bireysel Özellikler	Nadiren	42	3.91815	.630462
	Çoğu Zaman/Hergün	29	3.75754	.696554
	Toplam	71	3.85255	.658186

Tablo-41. Psikiyatri Uzmanı Hekimlerin Sigara Kullanma Miktarının Stres Ölçekleri Toplam Puanları

Stres Ölçeği Alt Boyutları		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Örgütsel Yapı	Gruplar Arası	1.047	1	1.047	2.287	.135
	Gruplar İçi	31.594	69	.458		
	Toplam	32.641	70			
Özel Yaşam	Gruplar Arası	.537	1	.537	1.770	.188
	Gruplar İçi	20.928	69	.303		
	Toplam	21.464	70			
Çevresel Özellikler	Gruplar Arası	.608	1	.608	1.134	.291
	Gruplar İçi	36.975	69	.536		
	Toplam	37.583	70			
Kişilerarası İlişkiler	Gruplar Arası	.100	1	.100	.434	.512
	Gruplar İçi	15.816	69	.229		
	Toplam	15.916	70			
Bireysel Özellikler	Gruplar Arası	.443	1	.443	1.022	.316
	Gruplar İçi	29.882	69	.433		
	Toplam	30.325	70			

Sigara kullanma miktarına bağlı olarak oluşturulan grupların örgütsel yapı alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= 2.287$; $p> 0.01$.

Sigara kullanma miktarına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği özel yaşam alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= 1.770$; $p> 0.01$.

Sigara kullanma miktarına bağlı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği çevresel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamli farklılık yoktur**; $F(1,69)= 1.134$; $p> 0.01$.

Sigara kullanma miktarına bağı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = .434$; $p > 0.01$.

Sigara kullanma miktarına bağı olarak oluşturulan grupların stres ölçeği bireysel özellikler alt boyut, toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı farklılık yoktur**; $F(1,69) = 1.022$; $p > 0.01$.

Hipotezlerin sorgulanması aşağıdaki gibidir.

Tablo-42. Hipotezlerin Red-Kabul Tablosu

H1: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyleri, demografik özelliklerine göre anlamlı fark vardır.	RED
H2: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyi, saldırı ve/veya tacize uğrama sayısına göre anlamlı fark vardır.	KABUL
H3: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyi, adli problem yaşama sayısına göre anlamlı fark vardır.	KABUL
H4: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan PU hekimlerin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	KABUL
H5: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde görev yapan psikiyatri uzmanı hekimlerin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H6: Stres ölçeği alt boyutlarına ilişkin iş stres düzeyi ile demografik özellikler arasında anlamlı fark vardır.	RED

H7: Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	KABUL
H8: Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H9: Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H10: Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	KABUL
H11: Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile saldırı ve/veya tacize uğrama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H12: Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	KABUL
H13: Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H14: Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H15: Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	KABUL
H16: Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile adli problem yaşama sayısı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H17: Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	KABUL
H18: Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H19: Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED

H20: Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H21: Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile alkol kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H22: Stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H23: Stres ölçeği özel yaşam alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H24: Stres ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H25: Stres ölçeği çevresel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED
H26: Stres ölçeği bireysel özellikler alt boyutuna ilişkin iş stres düzeyi ile sigara kullanma miktarı arasında anlamlı fark vardır.	RED

4. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Araştırmanın sonuçlarına göre; PU hekimlerin iş stres düzeylerinde, stres ölçeği tüm alt boyutlarda, yaş, cinsiyet, medeni durum, evlilik sayısı, çocuk sayısı, çalışma durumu ve çalışma süresi gibi demografik değişkenlere göre anlamlı fark yoktur. İş stresi konusunda disiplinler arası ve genelde diğer meslek gruplarında birçok çalışma bulunmaktadır. Literatürdeki çalışmalara bakıldığında (Kepçeoğlu, 1976; Dinç ve Sever, 1997; Watson, Parr ve Bliss, 1994; Aydın ve Kutlu, 2003) hemşirelerin, psikolojik danışmanların, psikologların ve öğretmenlerin iş stres düzeyleri ile yaş, çalışma süresi ve çocuk sayısı arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bizim çalışmamızda böyle bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bu durum, çalışmamıza katılan psikiyatri uzmanı hekimlerin mesleklerinden ve uzmanlık alanlarından kaynaklanıyor olabilir. Psikiyatri uzmanı olmak, stresle başa çıkmada daha etkili yöntemler kullanmaya yönlendirici ve yardımcı olabilir.

PU hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği örgütsel yapı ve çevresel özellikler alt boyutlarında saldırı ve/veya tacize uğrama sayısında anlamlı farklılık vardır. Gruplar arası yapılan karşılaştırmada, bir ve/veya daha fazla tacize uğrayanlar, hiç yaşamayan gruba göre daha fazla streslidir. Aynı kötü deneyimi tekrar yaşama düşüncesi iş stresini artırıyor olabilir. Yapılan işin niteliğine bağlı olarak, yaşanan bu durum karşısında önceden önlem almak gibi bir durum oldukça zor olduğu düşünülürse, hekimleri nasıl etkilediği ve bununla nasıl başa çıkacakları konusunda programlar ve grup çalışmaları yapılabilir.

PU hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği örgütsel yapı ve çevresel özellikler alt boyutlarında, adli problem yaşama sayısında anlamlı farklılık vardır. Gruplar arası yapılan karşılaştırmada, bir kere adli problem yaşayan grup, hiç yaşamamış gruptan daha fazla streslidir.

Örgütsel yapı ve çevresel özellikler stres alt boyutlarındaki farklılıkların; örgütsel yapı ve yönetim, iş yükü, çalışanların rol davranışları, örgüt içi etkileşim ve iletişim, örgüt içi fiziksel koşullar, örgütün bulunduğu çevresel faktörler, örgüt içi terfi politikaları, kariyer planları, yetersiz maaş, yetki ve sorumluluklardaki uyumsuzluk, ast-üst ilişkilerindeki sorunlar gibi faktörlere bağlı olduğu düşünülebilir. Akgündüz'ün 2006 yılında yayınlanan “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılmış Bir Araştırma” konulu yüksek lisans tezinde elde ettiği sonuçlarda, örgütsel yapı ve kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres düzeyinde benzerlik görülmüştür. Bununla birlikte çalıştığı kurumdan ve iş arkadaşlarından memnun olan ve olmayan hekimler arasında, bu durumun sebepleri ve olası çözüm yolları ile ilgili çalışmalar yapılabilir.

PU hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği örgütsel yapı alt boyutunda alkol kullanma miktarında anlamlı farklılık vardır. Ankette alkol kullanma miktarı sorusunda “hergün” seçeneği hiç işaretlenmemiştir. Uygulamaya katılanların kendilerini gizlediği düşünülebilir.

PU hekimlerin iş stres düzeylerinde; stres ölçeği tüm alt boyutlarda sigara kullanma miktarında anlamlı fark yoktur. Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerindeki hastaların yoğun miktarda sigara tüketmesi bilinen bir durumdur. Ortamdaki sigara kullanımının fazla olması ve dolayısıyla da görseelliğinin hatırlatıcı nitelik taşıması, herhangi bir stresör karşısında ulaşılabilirliğinin de kolay olmasıyla birlikte anlamlı farklılığın çıkmaması sigaranın stresi azaltıcı etkisi olduğunu düşündürebilir.

Araştırmada hastaneler arası stres ölçeği alt boyutları arasında karşılaştırma yapılması hedeflenmiştir. Ancak gruplardaki kişi sayısının analiz yapmaya yetersiz olması sebebiyle uygulama dışı bırakılmıştır. Bu durumun, bazı Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinin yeni açılmış olmasından dolayı çalışan psikiyatri uzmanı sayısının az olmasından kaynaklanmaktadır. İleride yapılacak çalışmalarda bu sayının artması durumunda hastaneler arası farklılaşmanın varolma ihtimali açısından incelenmesi önemlidir.

Ülkemizde farklı kurumlarda çalışan hekimlerle ilgili çalışmaların sınırlı sayıda olduğu ve çalışmamızda ele alınan iş stresinin, örgütsel stres ve performans gibi faktörlerin daha çok hemşireler, öğretmenler, polisler ve diğer meslek grupları ile yürütüldüğü görülmüştür. Farklı kurumlarda ve tıbbın farklı alanlarında çalışan hekimlerin iş doyumu, tükenmişlik, çatışma eğilimi, stresle başa çıkma tarzları gibi bazı değişkenler açısından karşılaştırıldığı araştırmalar mevcuttur (Aydın ve Kutlu, 2001; Dinç-Sever, 1997). Ancak Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde çalışan psikiyatri uzmanı hekimlerinin iş stres düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu çalışmanın bu anlamdaki eksiklikleri giderici bir nitelikte olduğu düşünülmektedir. Ayrıca farklı tür hastanelerde, farklı servislerde çalışan ve daha fazla hekimle yürütülecek, karşılaştırma veya inceleme yapma niteliğinde çalışmalara ihtiyaç olduğu açıktır. Ancak iş yüklerinin fazla olması ve buna bağlı olarak da uygulamaya katılıma zaman ayrılmaması, istenmemesi veya ekstra iş yükü olarak görülmesi sebebiyle, araştırmacının hekimlere ulaşması oldukça zorlayıcı bir durumdur. Devlete bağlı kurumlarda çalışma yapılmadan önce izin alma sürecinin bir o kadar uzun olması da diğer zorlayıcı durum olarak söylenebilir.

KAYNAKÇA

Akgündüz, S. (2006). “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Aksu, G., Acuner, A.M., Tabak, R.S. (2002). “Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma” (Ankara Örneği), Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası.

Albrecht, K. (1988). “Gerilim ve Yönetici”, İstanbul.

Anshel, M.H., Sutarso T. (2007). “Relationships Between Sources of Acute Stress and Athletes’ Coping Style in Competitive Sport as a Function of Gender”, Psychology of Sport and Exercise, No: 8(1).

Arıciöğlü, M.A. (2002). “Motivasyonda Dönüşüm Çabası ve İşten Kaçış: Bankalar Düzleminde Bir Uygulama Örneği”. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi.

Arpacı, F. (2005). “Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticinin Kademesine Göre Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi.

Ataay, İ.D. (1990). “İş Değerleme ve Başarı Değerleme Yöntemleri”, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.

Aydın R., Kutlu Y. (2001). “Hemşirelerde iş doyum ve kişilerarası çatışma eğilimi ile ilgili değişkenler ve iş doyumunun çatışma eğilimi ile olan ilişkisini belirleme”, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, No:5 (2).

Aydın, Ş. (2004). "Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması", D.E.Ü., Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Ekim-Aralık Sayısı.

Balcı, A. (2000). “Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Baltaş, Z., Baltas, A. (1999). “Stres ve Başa Çıkma Yolları”, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Baron, R.A., Greenberg, J. (2006). “Behavior In Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work”.

Barutçugil, İ. (2004). “Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi”, İstanbul.

Bingöl, D., Naktiyok, A. (2001). “Yönetici Akademisyenlerin Temel stres Kaynakları ve Stresle Mücadele Teknikleri”, (9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Yayın No:10), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.

Brighton, J. (2002). “Natural Forms of Defence Against Biological, Chemical and Nuclear Threats: A Clear Guide Linking Natural and Conventional Forms of Emergency Health Care, Victoria, Canada: Trafford Publishing.

Budak, G. (2004). “İşletme Yönetimi”, İzmir.

Budak, G., Budak, G., Aka, İ. (1994). “İşletme Yönetimi”, İstanbul.

Can, H. (1997). “Organizasyon ve Yönetim”, Siyasal Kitabevi: Ankara.

Carver, C.S., Scheier, M.F., Weintraub, J.K. (1989). "Assesing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach", *Journal of Personality and Social Psychology*, No: 56(2).

Carver, C.S. (1997). "You Want to Measure Coping But Your Protocol's Too Long: Consider the Brief COPE", *International Journal of Behavioral Medicine*, No: 4(1).

Cary, C.L., Marshall, J. (1978). "Sources of Management and White Collar Stress".

Colin, J.M. (2004). "Management Standarts and Work- Related Stress in the U.K.", *Human Factors*.

Cole, G. (2004). "Management Theory and Practice", Thomson Learning, London.

Cooper, L. C., Davidson, J.M., Antoniou, A.S. (2003). "Occupational Stress, Job Satisfaction and Health State in Male and Female Junior Hospital Doctors in Greece", *Journal of Managerial Psychology*.

Crocker, P.R.E. (1992). "Managing Stress by Competitive Athletes: Ways of Coping", *International Journal of Sport Psychology*, No: 23.

Crossman, A., Bassem, A.Z. (2003). "Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff", *Journal of Managerial Psychology*.

Cüceloğlu, D. (2000). "İnsan ve Davranışı", Remzi Kitabevi, İstanbul.

Dinç, Sever, A. (1997). "Hemşirelerin İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları ve Bunun Sonuçlarının Araştırılması", İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

Erdoğan, İ. (1997). "İşletmelerde Davranış", (İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No: 272), İstanbul.

Eren, E. (1993). “Yönetim Psikolojisi”, Beta Basın Yayın Dağıtım A.Ş., 4. Baskı, İstanbul.

Eren, E. (1998). “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”, Beta Basın Yayın Dağıtım, İstanbul.

Eren, Gümüstekin, G., Öztemiz, A.B. (2005). “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkilesimi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, No: 14(1).

Eren, Gümüstekin, G., Öztemiz, A.B. (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 23.

Eroğlu, F. (2006). “Davranış Bilimleri”, İstanbul.

Evans, G., Palsane W. (1987). “Type A Behaviour and Occupational Stress”, Journal Of Personality and Social Psychology, Vol.52, No: 5.

Fitz, J., Philips, J.J. (2001). “İnsan Kaynaklarında Yepyeni Bir Vizyon”, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Folkman S., Lazarus R.S. (1985). “If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotion an Coping During Three Stages of a College Examination”, Journal of Personality and Social Psychology, No: 48(1).

Güler Z., Başpınar, Öztürk, N., Gürbüz, H. (2001). “İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerine Bir Uygulama”, (Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 1332, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları, No: 10), Eskişehir.

Greenberg, J., Baron, A.R. (2003). “Behavior in Organizations”, Pearson Education International Inc.”, New Jersey.

- Hancock, P.A., Desmond, P.A. (2001). "Stress, Workload, and Fatigue", USA.
- Jeanne, M.R., Torres, B. (2004). "Occupational Stress and Constructive Thinking: Health and Job Satisfaction", Nursing and Health Care Management and Policy, No: 46(5).
- Kepçeoğlu, M. (1990). "Psikolojik Danışma ve Rehberlik", Kadioğlu Matbaası, Ankara.
- Koçel, T. (2003). "İşletme Yöneticiliği", Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Orgon, D.W., Hamner, W.C. (1982). "Organizational Behavior".
- Palmer, M., Winters, K. (1993). "İnsan Kaynakları", İstanbul.
- Patel, C. (1989). "Stres Management", Vermilion Pres, London.
- Rowden, W.R., Conine, T. C. (2005). "The Impact of Workplace Learning on Job Satisfaction in Small US Commercial Banks", Journal Of Workplace Learning, No: 17(4).
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2001). "Örgütsel Psikoloji", Ezgi Kitabevi: Bursa.
- Sabuncuoğlu, Z. (2005). "İnsan Kaynakları Yönetimi", Bursa.
- Saldamlı, A. (2003). "Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, No: 6(6).
- Szilagry, A.D., Wallace, M.J. (1980). "Organizational Behavior and Performance", USA.

Şahin, N. (1994). “Stresle Başa Çıkma”, (Türk Psikologlar Derneği Yayını No: 2), Ankara: Özyurt Matbaası.

Tatar, A. (2009). “Doğrulayıcı Faktör Analiziyle İş Ortamına Yönelik Stresi Ölçmek Üzere Bir Ölçek Geliştirme Çalışması: İş Ortamı Stres Ölçeği'nin (İOSÖ) Güvenilirliği ve Geçerliliği”, Haliç Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir.

Tınaz, P. (2005). “Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar”, İstanbul.

Tikici, M., Deniz, M. (1993). “Örgütsel Davranış”, Malatya.

Tosun, K. (1978). “İşletme Yönetimi”, 1. Cilt, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul.

TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni (2007). “Sağlık Çalışanlarında Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışlarının Değerlendirilmesi”, İstanbul.

Watson M., Parr M., Bliss J.M. (1994). “Are there particular implications for oncologist?”, Psychosocial Oncology.

Yalçın, S. (1994). “Personel Yönetimi”, İstanbul.

Zuckerman M., Gagne M. (2003). “The COPE Revised: Proposing a 5-Factor Model of Coping Strategies”, Journal of Research in Personality, No: 37(3).

Aşağıda insanların bazı özelliklerini tanımlayan ifadeler verilmiştir. Lütfen dikkatli okuyarak, size uygun olanın işaretleyiniz. İfadelerin doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Cevaplarken son 1 ay içindeki durumunuzu gözden geçirerek yanıtlayınız.

Psk. Süheyla ALKAYA

Yaş: Cinsiyet: Medeni Durum: Evlilik Sayısı: Çocuk Sayısı:
 Çalışma Durumu (Part/Full Time): Hastanede Çalışma S
 Görev Esnasında Saldırıya/Tacize Uğrama Sayısı: Mesleki Durumla İlgili Adli Problem Yaşama Sayısı:
 Alkol Kullanılıyorsa Miktarı: Nadiren: () Ara Sıra: () Çoğu Zaman: () Hergün: ()
 Sigara Kullanılıyorsa Miktarı: Nadiren: () Ara Sıra: () Çoğu Zaman: () Hergün: ()

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Sürekli kaslarımda gerginlik hissediyorum.					
2	Akrabalarımınla birlikte olmaktan keyif alıyorum.					
3	Sorunları anlayabilmek için başkalarıyla konuşurum.					
4	Zorda kaldığımda bana destek olacak yakınlarım var.					
5	İşte kendimi baskı altında hissediyorum.					
6	Genelde bulantım vardır.					
7	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum.					
8	Yutkunma güçlüğü çekerim ve/veya boğaz yanması yaşarım.					
9	İş yerimde beni hiç sevmeyen insanlar var.					
10	Son zamanlarda fazlaca panikliyorum.					
11	Sürekli baş ağrısı çekiyorum.					
12	Son zamanlarda tedirginlik yaşıyorum.					
13	Sürekli birileri yöneticilere yaranmaya çalışıyor.					
14	Sırt ve/veya göğüs ağrılarım vardır.					
15	Yapılacaklar konusunda iş arkadaşlarımla anlaşmazlıklar yaşıyoruz.					
16	Son zamanlarda vücut direncim düştü.					
17	Sürekli gerginlik yaşıyorum.					
18	Son zamanlarda vücudumun değişik yerlerinde uçuklar oluşuyor.					
19	Çok çabuk sinirleniyorum veya üzülüyorum.					
20	Yaşadıklarımı kimseye paylaşmıyorum.					
21	İş saatlerinde çok sıkılıyorum.					
22	İşyerinde sürekli göz önünde olmak beni rahatsız ediyor.					
23	Son zamanlarda ishal ya da kabız olma problemleri yaşıyorum.					
24	İş yerinin fiziksel koşulları ve düzeni çok kötü.					
25	Görevlerimi yapmakta zorluk çekiyorum.					
26	İşyerinde gelen giden çok, sürekli güvenlik problemi yaşıyorum.					
27	Midemde asitlenme ve yanma olur.					
28	Etrafımdaki insanlara sürekli espri yaparım.					
29	Üzerime düşen görev ve yükümlülüklerimin ne olduğunu tam olarak bilmiyorum.					
30	Son zamanlarda baş dönmesi, çarpıntı, aşırı terleme, tansiyon değişikliği gibi problemler yaşıyorum.					
31	Sık sık çeşitli isteklerle karşılaşıyorum ve bunlar üzerimde baskı oluşturuyor.					
32	Zihnim sürekli karışık ve bulanık.					
33	Hiç kimse sorumluluklarını yerine getirmiyor, işler ortada kalıyor.					
34	İş ortamı çok kötü.					
35	Son zamanlarda karamsarım.					

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
36	İşyerinde yetkim olsa bazı kişileri çalıştığım yerden başka yere gönderirdim.					
37	Bazen iyi ve güzel olayları bile fark etmiyorum.					
38	Yapacak çok iş var ve işleri hep son ana kadar yetiştiremiyorum.					
39	Etrafımdaki insanlara hoşgörülü değilimdir.					
40	İşe gitmek istemiyorum.					
41	Son zamanlarda iştahım arttı veya azaldı.					
42	Çoğu şeyleri hatırlamakta zorlanıyorum.					
43	Gece sık sık uyanırım; uyumakta zorlanırım.					
44	Başkalarıyla birlikte olmak ve eğlenmek içimden gelmiyor.					
45	İş ortamında kendime ait bir yerim yok.					
46	Kontrol edemediğim huysuzluklar yapıyorum.					
47	Genelde karar vermekte zorlanıyorum.					
48	İşyerinde çok kalabalığız, herkes birbiriyle içli dışlı, mahremiyet yok.					
49	Aile içinde kendimi huzurlu hissediyorum.					
50	Her şeyi fazla abartıyorum.					
51	Her şey ve herkes beni engelliyor.					
52	Ailemle birlikteyken kendimi yalnız hissediyorum.					
53	Gaz veya karın ağrısı çekerim.					
54	İş arkadaşlarımla iş dışında da görüşürüm.					
55	Enerjim kaybolmuş, bitmiş hissediyorum ve sürekli yorgunluk yaşıyorum.					
56	Yakınlarımla iyi anlaşırım.					
57	Sürekli insanlarla karşı karşıya kalıyorum ve iletişim problemleri yaşıyorum.					
58	Genelde çenem ağrır veya sızlar.					
59	Evdeyken kimseyle konuşmak istemiyorum.					
60	Duygularımı, düşüncelerimi etrafımdakilere anlatmakta zorluk çekiyorum.					
61	Yakınlarımla bütün sıkıntılarımı paylaşıyorum.					
62	Umutumu kaybettim ve çaresizim.					
63	Başkaları ile iletişim problemleri yaşıyorum.					
64	Son zamanlarda nefes daralması yaşıyorum.					
65	Aile içinde sık sık tartışma yaşarım.					
66	Son zamanlarda fazlaca eklem ağrıları çekiyorum.					
67	Vücudumda ve yüzümde deri döküntüleri veya sivilceler oluştu.					
68	Kendimi yalnız hissediyorum.					
69	İş ortamım çok gürültülü.					
70	Ailemde beni anlayan kimse yok.					