

T.C.
İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANA BİLİM DALI
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ BİLİM DALI

ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ

Yüksek Lisans Tezi

RUMEYSA ERCAN

İstanbul, 2020

T.C.
İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANA BİLİM DALI
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ BİLİM DALI

ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ

Yüksek Lisans Tezi

RUMEYSA ERCAN

Öğrenci No:

1730100366

Danışman:

Prof. Dr. Ulvi AVCIATA

İstanbul,2020

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Ad-Soyad:

Rumeysa Ercan

İmza:

KILAVUZA UYGUNLUK

‘Acil Servis Çalışanlarında İş Stresi’ adlı Yüksek Lisans Projesi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez ve Proje Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Projeyi Hazırlayan:

Rumeysa Ercan

Danışman:

Prof. Dr. Ulvi Avcıata

.....ABD Başkanı

KABUL VE ONAY

Prof. Dr. Ulvi Avcıata danışmanlığında Rumeysa Ercan tarafından hazırlanan 'Acil Servis Çalışanlarında İş Stresi' adlı bu çalışma İstanbul Esenyurt Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

... /... /2020

Danışman: Prof. Dr. Ulvi Avcıata

Tez Savunma Jurisi: Prof. Dr. Hüseyin Başlıgil

Tez Savunma Jurisi: Dr. Öğr. Üyesi Oğuzhan Avcıata

ONAY:

Bu projenin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun tarih ve sayılı kararı ile kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Projesi olarak sunduğum “Acil Servis Çalışanlarında İş Stresi” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../ 2020

Ad-Soyad:

Rumeysa Ercan

İmza:

ÖNSÖZ

“Acil Servis Çalışanlarında İş Stresi” adlı projemi hazırlama sürecimde, proje danışmanlığımı yapan sayın Prof. Dr. Ulvi Avcıata’ya katkılarından dolayı saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca eğitim hayatım boyunca desteklerini esirgemeyen annem Perihan Ercan, babam Mahmut Ercan, ablalarım Nadiye Ercan Kaya ve Kübra Ercan’a, ağabeyim Gökhan Kaya’ya ve manevi desteğinden dolayı sevgili yeğenim Umut Ali Kaya’ya teşekkürlerimi sunarım.

Rumeysa Ercan

İstanbul,2020

Acil Servis Çalışanlarında İş Stresi

Rumeysa ERCAN

İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İş Sağlığı ve

Güvenliği Ana Bilim Dalı

Ocak, 2020

Danışman: Prof. Dr. Ulvi AVCIATA

ÖZET

Bu çalışma, insan hayatı üzerinde önemli bir rol oynayan ve artık çağımızın hastalığı durumuna gelmiş olan stresin, iş hayatındaki etkilerini incelemektedir. İş sağlığı ve güvenliği açısından, iş stresinin hastanelerde ve özellikle iş yoğunluğunun çok fazla olduğu acil servis birimlerinde bulunan çalışanlar üzerine etkisi incelenmiştir. Çalışma içerisinde acil servis birimleriyle ilgili olarak daha önceden yapılmış olan anket ve bulgulara dayalı sonuçlara yer verilmiştir. Stresin bireylerde yarattığı psikolojik ve fizyolojik sorunlar, hem iş hayatındaki verimlilik ve etkinliği hem de bireysel hayatı olumsuz yönde etkilemektedir. Bu anlamda stres başa çıkılması gereken bir konudur.

Ülke ve toplum için önemli bir hizmet kolu olan sağlık hizmetlerinde stresin yarattığı olumsuz durumların engellenmesi için, örgütsel ve bireysel stres kaynaklarını değerlendirerek stres yönetiminin yapılması gerekmektedir. Acil servis hizmetlerinin yoğun çalışma ortamı ve var olan zaman kısıtlılığından dolayı, çalışanların ciddi stres yaşamaları, bu stres sonucunda mesleki hatalar yapabilmeleri muhtemeldir. Acil servis çalışanlarında stresin azaltılması için, güvenlik önlemlerinin artırılması, vardiyalı çalışma planlarının çalışanın iş-sosyal yaşam dengesini sağlayabilecek şekilde planlanması, travmatik stres durumuna dikkat edilerek çalışanlara psikolojik destek sağlanması önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, iş sağlığı ve güvenliği, sağlık çalışanlarında stres, acil servis çalışanlarında stres.

Emergency Service Staffs' Occupational Stress

Rumeysa ERCAN

İstanbul Esenyurt University, Institute Of Science, Occupational

Health and Safety

January, 2020

Supervisor: Prof. Dr. Ulvi AVCIATA

ABSTRACT

The study examines the effects of stress which plays a major role inhuman life and has become the disease of this age, on work life. Looking from the point of view of occupational Health and safety, the effect of stress on the people who work at hospitals, especially the workers/ staffs working in emergency department where there are heavy workload were examined. In this study, the results based on the findings and the surveys which were done previously about the emergency department, are included. The psychological and physiological problems created by stress, affect both people's productivity and efficiency in their work life and their individual life negatively. In this sense, stress is an issue that needs to be managed.

In order to prevent stress-related negative situations in health care service which is one of the important services branches, for country and community, stress management must be done by evaluating the organizational and individual stress resources. The emergency service staff are likely to make mistakes because of the stress of heavy workload and lack of time. In this study, some proposals such as increasing the security measures, planning the workers work shift schedules elaborately, to provide a balance between work and social life, providing the workers with psychological support by taking the traumatic stress into consideration, are presented.

Key Words: job stress, occupational health and safety, emergency service staffs' occupational stress.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	i
KILAVUZA UYGUNLUK	ii
KABUL VE ONAY.....	iii
YEMİN METNİ.....	iv
ÖNSÖZ.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
BİRİNCİ BÖLÜM:.....	1
1.STRESİN TANIMI VE İŞ STRESİ KAVRAMI	1
1.1. STRES VE STRES TANIMLARI.....	1
1.2. İŞ STRESİ.....	1
1.3. STRESE NEDEN OLAN FAKTÖRLER	2
1.3.1. Örgütsel Stres Kaynakları	3
1.3.2. Bireysel Stres Kaynakları	8
1.3.3. Çevresel Stres Kaynakları	9
1.4. STRESİN YOL AÇTIĞI SORUNLAR	10
1.4.1. Örgütsel Sorunlar.....	10
1.4.2. Bireysel Sorunlar:	12
İKİNCİ BÖLÜM:	13
2.SAĞLIK SEKTÖRÜNDE İŞ STRESİ	13
2.1. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ	13
2.2. ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA STRESE NEDEN OLAN FAKTÖRLER ..	14
2.3. ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA STRES YÖNETİMİ	16
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:.....	17
3.ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMA VE BULGULAR.....	17
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM:	24
4.SONUÇ VE ÖNERİLER.....	24
KAYNAKÇA.....	26
ÖZGEÇMİŞ	30

TABLolar ÇİZELGESİ

	Sayfa No
Tablo 1 Amerika'da Bir Hastanede Meslek Riskleri	15
Tablo 2: Acil Servis Çalışanlarının Kişisel Bilgileri	18
Tablo 3: Acil Servis Çalışanlarının Mesleki Bilgileri.....	18
Tablo 4 : Acil Servis Çalışanlarının Mesleki Riskleri	19
Tablo 5: Acil Servis Çalışanlarında Genel İş Stresi Değerlendirme Skalası.....	19
Tablo 6: Kurumun Stres Yönetiminin Değerlendirilmesi	21
Tablo 7 Personelin Kurumdan Beklentileri.....	21
Tablo 8 Personelin Bireysel Stres Yönetimi.....	22



ŐEKİLLER ÇİZELGESİ

	Sayfa No
Şekil 1 Birey ve Toplum Üzerinde Stres Yaratan Faktörler	3
Şekil 2 İŞle İlgili İŞ Stresi Modeli.....	8



BİRİNCİ BÖLÜM:

1. STRESİN TANIMI VE İŞ STRESİ KAVRAMI

Bu bölümde genel kavramlarıyla ve farklı kuramlara göre stresin tanımı, iş stresinin ne olduğu, insan hayatına etkileri üzerinde durularak, stresin nelere yol açabileceği incelenecektir.

1.1. STRES VE STRES TANIMLARI

Stres, günlük hayatımızda farkına varamadığımız ancak bizi psikolojik ve fizyolojik yönden oldukça etkileyen bir unsurdur. Stresin tanımı ilk olarak Hans Selye tarafından 1930 yılında yapılmış ve “organizmanın tüm değişimlere karşı verdiği tepki” olarak tanımlanmıştır (Ağma, 2007). Bir başka tanıma göre; stres bireyin herhangi bir tehditle karşılaşması sonucunda General Adaptation Syndrome kuramına göre tepki verme sürecine girmesidir. Bu üç aşama alarm, direnme ve tükenme aşamaları olarak adlandırılmakta olup, alarm aşaması bireyin tehditi anlaması ve algılamaya çalışmasıyla ortaya çıkan fizyolojik belirtiler, direnme aşaması alarm aşamasında ortadan kalkmayan stresin etkilerinin artması, tükenme aşaması ise bireyde görülen ruhsal çöküntü ve tükenmişlik hissidir (Özmutaf, 2006). 1842 yılında Dr. Thomas Curling ciddi bir yanık vakasında ve 1867 yılında Dr. Albert Billreth önemli bir cerrahi müdahaleden sonra ilk kez tıp alanında stres kavramını kullanmışlardır (Ağma, 2007). Stresin Çince’de tehdit ve fırsat anlamlarına geldiği ve her problemin çözümünü kendi içinde sakladığı şeklinde bir tanımı da literatürde yer almaktadır (Rowshan, 2003). Yine farklı bir literatüre göre stres, bireylerin üzerinde etki yaparak onların insanlarla ilişkilerini, davranışlarını ve iş hayatındaki verimini etkileyen bir olgu olarak da tanımlanmıştır (Eren, 2007). En genel tanımıyla stres; insanları fiziken ve psikolojik olarak etki altında bırakan bir olgudur denilebilir (Barutçugil, 2004)

1.2. İŞ STRESİ

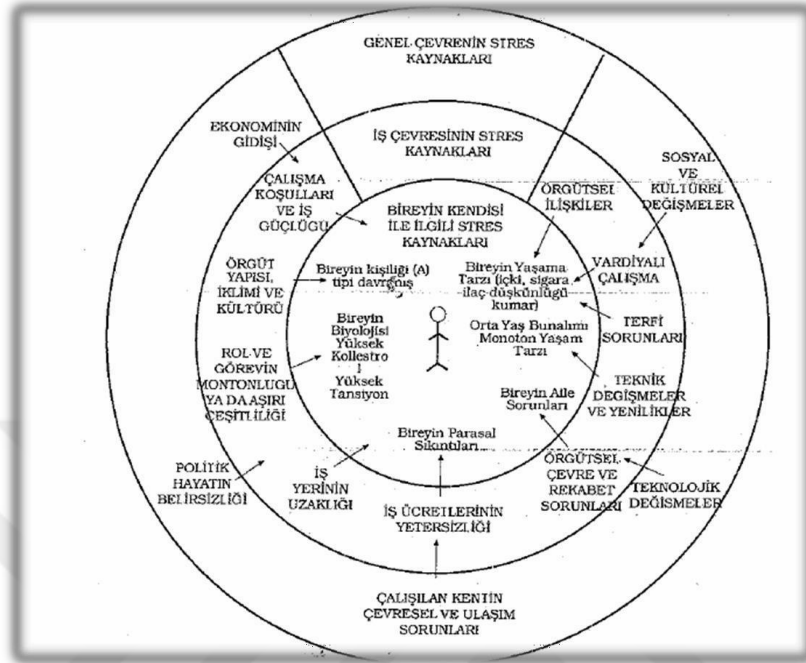
İş stresi, örgütlerde var olan işle ilgili sorunlar, çalışanlar arasındaki ilişkiler, yönetsel sorunlar vb. nedenlerin çalışanlarda yarattığı etkilerdir. Bir başka tanıma göre iş stresi “işin insan üzerindeki baskısı” olarak belirtilmiştir

(Kongresi, 2008). “Fizyolojik ve psikolojik nedenlere ya da bireysel yetersizliklere dayanan ve bireyde gerilime neden olan durum” iş stresi olarak tanımlanmıştır (Karadağ, Aydın, & Tel, 2003). Çalışanların strese girmelerinin nedeni aşırı iş yükü, tekdüze ve monotonluk, kötü yönetim, ergonomik olmayan çalışma ortamları, sorumlulukları yerine getirememe gibi nedenlere bağlı olabilir (Carl, 1988). İş dışında bireylerde stres yaratan başka faktörler de zamanla iş hayatına etki etmeye başlar. Bireylerin iş ve bireysel hayatlarındaki verimliliği artırmak için, stres yoğunluğunun kontrol altında tutulması gerekir. Stres, bireyi iletişim bozukluğuna, anlaşamamaya, uyumsuzluğa ve örgütten dışlanmaya kadar birçok farklı duruma getirebilir. Bireylerin yaşadığı iş stresi, iş görme maliyetini artırabilir, iş verimliliğini azaltabilir ve iş yaşamının niteliğini değiştirebilir. Tüm bunlara göre bir iş stresi tanımı yapılacak olursa; bireylerin fiziksel ve psikolojik davranışlarına yön veren, işle işçinin uyumsuzluğu sırasında beliren, çoğu zaman hem kişi için hem örgüt için zararlı olabilen fiziksel ve duygusal tepkilerdir denebilir (Cam, 2004).

1.3. STRESE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Sosyal bir sistem olan örgütlerin her birinde, teknolojik şartlar, çevresel koşullar, yapılan iş, çalışanların değerleri, tutumları ve davranışları, gruplaşmalar, çatışmalar gibi unsurlar stres kaynağı olabilmektedir (Aydın, 2004). Bununla birlikte insan hayatında bireysel stresler de olabilmektedir. Geçim kaygısı, çalışma zorunluluğu, teknolojik değişimler, gelir ve gider düzeylerinin aynı oranda artmaması, ailevi sorunlar, bireyin kişilik özellikleri gibi durumlar bireysel strese neden olmaktadır.

Stres kaynakları bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynakları olarak üç grupta incelenebilir:



Şekil 1 Birey ve Toplum Üzerinde Stres Yaratan Faktörler

1.3.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Literatürde örgütsel stres kaynakları birçok şekilde sınıflandırılmıştır. McGrath'a göre örgütsel stresin kaynakları; görev kaynaklı stres, role bağlı stres, davranış ortamı kaynaklı stres, fiziksel çevreden kaynaklı stres şeklindedir (Ertekin, 1993). Luthans örgüt politikaları, örgütün yapısal özellikleri, örgütün fiziksel koşulları ve örgütün süreçleri olarak sınıflandırmıştır (Luthans, 1992). Eroğlu, stres kaynaklarını başlıca altı bölümde toplamıştır: Genel sebepler, fiziki çevre koşulları, ekonomik şartlar, sosyal yaşam, çalışma yaşamı ve kişilik özellikleri (Eroğlu, 1998). Yapılan diğer çalışmalara göre ise; örgüt politikalarından kaynaklanan stres sebepleri, örgütün yapısal özelliklerinden kaynaklanan stres sebepleri, iş ortamı ve fiziksel şartlardan kaynaklanan stres sebepleri, işin yapısı veya özelliği ile ilgili stres sebepleri ve örgüt içinde yer alan kişiler arasındaki ilişkilerden kaynaklanan stres sebepleri şeklinde özetlenmiştir (Silah, 2005), (Aydın, 2004), (M.Ş.Şimşek, Akgemci, & Çelik, 2001).

Stres, kişiden kişiye değişebilen bir olgudur. Aynı örgüt içinde farklı kişilerde stres oluşturan nedenler farklı olabilir veya aynı stres unsurunun diğer kişilerde aynı etkiyi göstermesi beklenmez. Örneğin; işle ilgili stres yaratan bir durum bir kişinin yükselme ve başarıya iç güdüsünü artırırken, bir başka kişide moral ve motivasyon eksikliğine neden olabilir. Aşırı stres psikolojik ve fiziksel olarak örgütten uzaklaşmaya, sinirsel hastalıklara, psikolojik rahatsızlıklara, iş veriminde düşmeye neden olurken, bazı durumlarda orta düzeyde stres kişiler için yararlı olabilir (Baltaş & Baltaş , 2004).

Örgütsel stres kaynakları aşağıda incelenmiştir:

İş Yükünün Aşırı ya da Eksik Olması ve Zaman Sorunu: İş yükü, çalışanların performansına etki eden çeşitli baskılar olarak tanımlanmıştır (Weiner, 1982). Aşırı iş yükü niceliksel (kantitatif) ve niteliksel (kalitatif) iş yükü olmak üzere iki grupta incelenebilir. Niceliksel (kantitatif) iş yükü yapılması gereken işlerin fiziksel olarak ağır olması ve belirli bir zamanda yapılmasının zorunlu olmasıdır.

Bu durum verilen işin belirlenen sürede bitirilmesi gerekliliğinden doğan aşırı iş yüküdür. Niteliksel (kalitatif) iş yükü verilen işe, işi yapacak olan bireyin uygun olup olmaması durumudur. Bu durumda işin niteliği, işi yapacak olan kişinin niteliğine uygun olmadığı için, iş o bireye zor gelecektir (Eroğlu, 1998).

Yetersiz ya da eksik iş yükü ise; bireyin kendi niteliklerinin altında rutin ve sıkıcı işler yapmak zorunda kalması nedeniyle strese girmesidir. İşlerin belirli bir zamana yetişmesi zorunluluğu, iş baskısına neden olmakta ve bununla birlikte çalışanlarda yorgunluk ve tükenmişlik hissi oluşabilmektedir (Silah, 2005).

Tekdüze Çalışma ve Monotonluk: Yapılan işin sürekli aynı pozisyonda olması ya da işin başından ayrılamama durumu, o işi yapan bireylerde stres yaratır. Monotonluk örgütte çalışanların birbirinden soğumasına ve işe yabancılaşmasına neden olabileceği gibi, çeşitli sosyo-psikolojik sorunları da ortaya çıkarabilir (Eren, 2007).

Çalışma Ortamının Kötü Olması ve İş yeri Düzeni: Çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsiz olması strese neden olan unsurlardandır. Gürültü, titreşim, aydınlatma, havalandırma gibi fiziksel koşulların yetersizliği örgütsel stresi doğuran nedenler arasındadır (Ross & Altmair, 1994). Kirli hava ve tozlar, zehirli kimyasallar veya radyasyona maruz kalma durumu, uygun olmayan ısı ve nem, sıcak soğuk eşitsizliği iş kazalarına neden olabileceği için stres unsuru oluşturmaktadır (Camkurt, 2007).

İnşaat, madencilik, denizcilik gibi iş kazası ihtimalinin yüksek olduğu iş kollarında çalışanların maruz kalabileceği tehlikeler de önemli stres kaynağıdır ve bireylerin endişelenmesine neden olur (Cam, 2004).

İş yeri düzeni, iş yerinin iç ve dış yapısı, binanın o işe uygun olup olmama durumu, iş güvenliği açısından uygunluğu, temizlik ve düzenli olma durumuyla ilişkilidir. Bu durumlarla alakalı endişe duyan bireylerde strese neden olabilir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002).

Vardiyalı Çalışma Düzeni veya Fazla Mesai: Çalışma saatleri çalışanların ruhsal ve fiziksel dengeleri üzerinde önemli rol oynayan bir unsurdur ve çalışma süresinin uzunluğu ile molaların sıklığı bu durumu oldukça etkilemektedir. Ergonomik açıdan en uygun çalışma süresi günlük en fazla 7,5 saat, haftalık ise en fazla 45 saat olarak belirlenmiştir (Camkurt, 2007). Çalışma sürelerinin uzun olması ve molaların kısa olması çalışanların yorgunluk ve tükenmişlik düzeyini artırmakla birlikte işe yabancılaşmaya da neden olabilecek ciddi bir sorundur. Yorgunluktan kaynaklı olarak dikkatsizlikler ve buna bağlı iş kazaları artabilir. İş yerlerinde çalışma sürelerinin azaltılması iş kazalarının da azalmasını sağlamıştır (Camkurt, 2007).

Vardiyalı çalışma düzeninde uyku problemi ve hem fiziksel hem ruhsal yönden çeşitli semptomlar görülebilmektedir. Yapılan çalışmalara göre vardiyalı çalışma, bireylerin motivasyonunu, kan şekerini, metabolizmasını ve vücut sıcaklığını etkileyen bir durumdur (Yılmaz & Ekici, 2006). Vardiyalı çalışmada insan beyninin doğal ritmi bozulduğu için, ritm bozukluğu, uyku problemleri, dirençsizlik, yorgunluk ve depresyon durumu görülebilir

(Camkurt, 2007). Vardiyalı çalışma düzeninde çalışanların çoğunda tükenmişlik düzeyi artmaktadır.

Örgütsel İletişim Sorunsalı: Bilgi paylaşımı yapabilmek, çatışmaların çözümünü yapabilmek, işlerin koordinasyonunu sağlayabilmek örgütsel iletişimin en temel amacı sayılabilir (Genç, 2005). Örgüt içinde bu amaca uygun olmayan her davranış, çalışanlarla yönetici arasında iletişim kopukluğuna neden olabilir veya iletişimsizlikten iş akışında sıkıntı yaşanabilir. Bu durum ciddi bir stres kaynağıdır.

Yetki ve Sorumluluk Hataları: Çalışanlara sorumlulukları doğrultusunda yetkinlik verilmemesi durumu, çalışanlar için ciddi bir stres kaynağıdır (Güney, 2001). Bununla birlikte çalışanın sorumluluğunun çok olması ya da çalışanın kendi sorumluluğunu var olandan daha fazla algılaması da stres yaratabilecek bir unsurdur. Sorumluluğun fazla yetkinin az olması durumu ya da iş yerinde işini yapmayıp başka birine yıkan kişiler önemli stres kaynaklarıdır (Kurumsal Haberler, 2008).

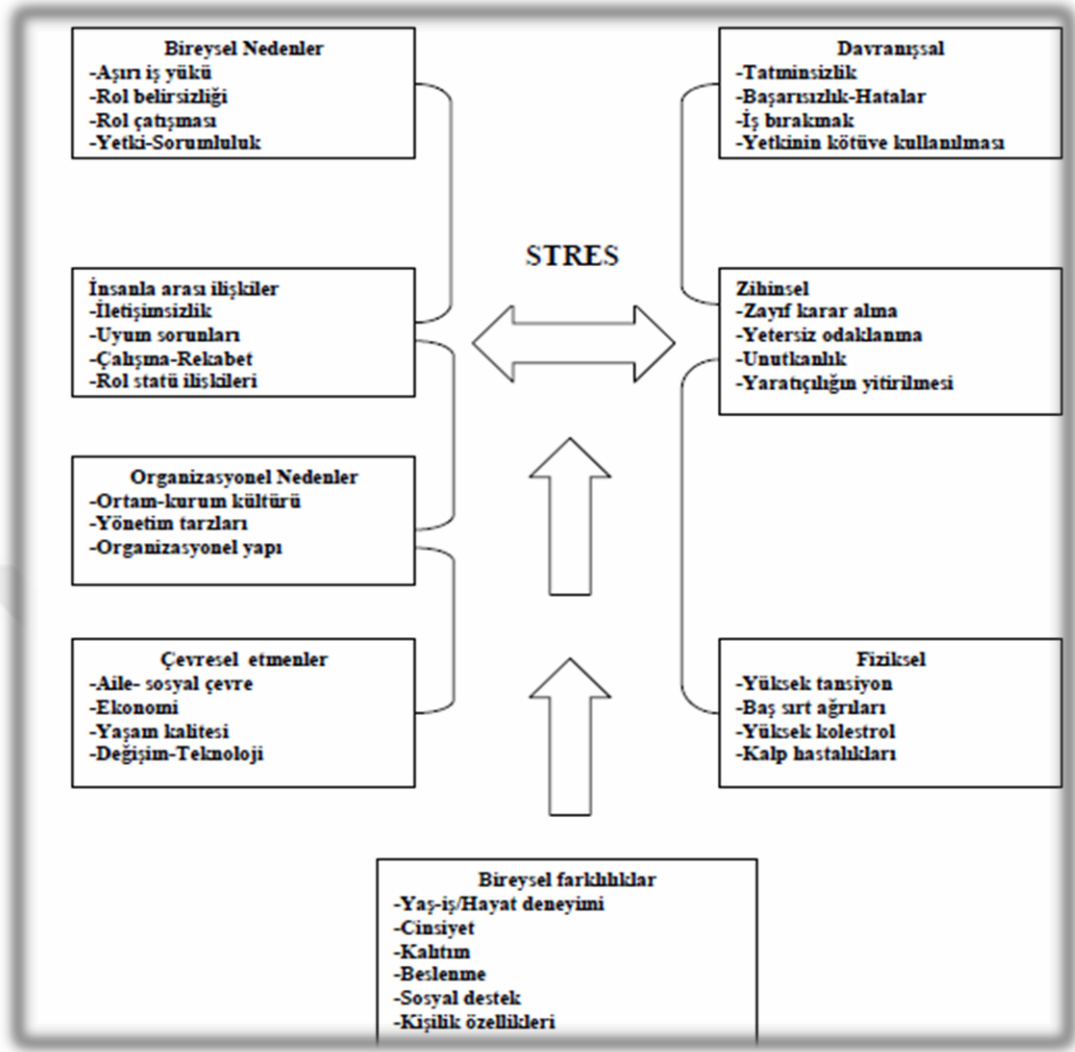
Çalışanların Kararlara Katılım Düzeyinin Azlığı: İşyerinde alınan bir kararda çalışanla müzakere yapılmaması, çalışanın fikrinin alınmaması çalışanların aitlik duygusunu azaltarak, kendini o işyerinde değersiz hissetmesine neden olabilecektir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002). Çalışanların kararlara katılmasında iş tatminlerinin yükselmesi, iş devamsızlığın azalması, mesleki niteliklerinin artması, örgütsel ilişkilerin gelişmesi, işle ilgili tehditleri hissetmemesi, özgüven ve motivasyon kazanması gibi olumlu etkiler rol oynar (Genç, 2005).

Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: Çalışanın ya da yöneticinin örgüt içerisinde nasıl bir rol oynayacağına karar verememesi durumundan doğan zorlanma ve gerilimi artıran durum rol belirsizliği olarak tanımlanır (Yılmaz & Ekici, 2006). Rol çatışmaları farklı durumlarda ortaya çıkabilir; yöneticinin çalışanından birbiriyle çelişen ve birbirinden uyumsuz beklentiler içinde olması yönetici kaynaklı bir durumken, çalışana daha fazla kişinin birbiriyle örtüşmeyen taleplerde bulunması da rol çatışmasını doğurur (Silah, 2005). Rol çatışması örgüt içinde bireyler arası çatışmaya neden olabilir. Çalışanın yapacağı işin ne olduğunu bilememesi, nerede, nasıl çalışacağı sorularının

cevabını alamamış olması, çalışmada rol belirsizliğini gösterir. Çalışanın kendi performansı hakkında bilgi sahibi olmaması durumu da rol belirsizliğine neden olur (Yılmaz & Ekici, 2006). Rol çatışması ve rol belirsizliği psikolojik olarak özgüven eksiliğine ve anksiyeteye sebep olabilmekte, dolaylı olarak iş verimini düşürmektedir.

Adaletsiz Ücretlendirme: Bütün insanlar için, geçim kaygısı ve temel ihtiyaçların karşılanma durumu oldukça önemli bir konudur. Çalışan kişiler kendi performanslarına ve yaptıkları işe göre bir ücret almak isterler: Verilen ücretin iş performansına ve iş verimine göre dengeli olmaması, çalışmada ciddi bir stres yaratabilir (Yılmaz & Ekici, 2006). Ücret dengesizliği çalışanlarda mutsuzluk ve iş tatminsizliğine yol açabilir ve hayatı idame ettirebilme durumundan dolayı bireysel stresini de arttırabilir.

Mobbing: Mobbing örgüt içinde bir ya da birkaç kişi tarafından düşmanca ve etik dışı olan davranışların bilinçli ve sistematik olarak uygulanmasıdır (Çay, 2008). Mobbing duygusal saldırı, örgütsel yıldırma ve ayrımcılık olarak da tanımlanabilmekle birlikte psikolojik bir şiddet türüdür (Yücedürk, 2003). Arpacıoğlu'nun tanımına göre mobbing, işinde gösterdiği başarı ve olumlu hali nedeniyle başka bir çalışana tehdit ya da tehlike oluşturan kişiye birkaç kişi tarafından ısrarlı ve bilinçli olarak uygulanan duygusal eziyet olarak belirtilmiştir (Arpacıoğlu, 2005). Mobbing, yoğun strese neden olan, psikolojik olarak endişe ve kaygı bozuklukları ve uyku bozukluğuna neden olabilen, zamanla fizyolojik belirtiler de gösterebilen ciddi bir durumdur. Mobbing bireyin astları, üstleri veya eşitleri tarafından uygulanabilir. Mobbing yapılan kişi aşağılanma, alaya alınma, dışlanma, hakaret edilme, yükselmesinin engellenmesi, olanaklarının kısıtlanması şeklinde durumlarla karşılaşabilir. Yapılan araştırmalara göre mobbinge maruz kalan çalışanların %31'i kadın, %21'i erkek olmak üzere travma sonrası stres bozukluğu yaşadığı ve %40'ının depresyona girdiği sonucuna ulaşılmıştır (Arpacıoğlu, 2005). Mobbing yaşayan bireylerde performans düşüklüğü, işe yabancılaşma, çok ileri vakalarda bir daha çalışmama gibi durumlar görülmesi muhtemeldir.



Şekil 2 İşle İlgili İş Stresi Modeli (Barutçugil, 2004)

1.3.2. Bireysel Stres Kaynakları

Kişisel Özellikler: Kişilik, bireyi toplumun diğer bireylerinden ayırt eden ruhsal ve bedensel olarak bireyin toplumda kendine has özellikleriyle bilinmesi olarak tanımlanabilir (Yelboğa, 2006). Kişilik “bireyin yaşam biçimi” olarak nitelendirilebilir ve kişilik özellikleri her insanda farklıdır. Bu farklılık bireyin örgüt içindeki yeri ve örgütte bireyler arası anlaşma noktasında oldukça önemli bir konudur. Bireyin cinsiyeti, duygusal durumu, hayata bakış açısı gibi faktörler direkt olarak bireysel stres kaynağıdır. Genel olarak daha duygusal, daha hassas olan insanların stres direncinin nispeten az olduğu çalışmalarca kanıtlanmıştır. Yine bireylerin başarı içgüdüleri, güçlü

olması, sabırlı olması, rekabetçi olması gibi durumlar örgüt içindeki stres kaynaklarını da etkileyebilen bireysel stres kaynaklarıdır (Zel, 2001).

Yaş ve Cinsiyet: Yaş durumu, genç çalışanların fiziksel aktivite ve düşünme güçlerinin orta yaşlı ve yaşlılara göre fazla olması, orta yaşlı ve yaşlı çalışanların ise daha az olması açısından önemli bir stres faktörüdür. Bir diğer taraftan yaşın ilerlemesiyle zihinsel ve bedensel değişimin olması, çalışanların strese girmesine neden olmaktadır. Erkekler için andropoz ve kadınlar için menopoz durumu gibi hormonal değişiklikler bireylerin duygusal sorunlarını artırmaktadır (Ekinci & Ekinci, 2003). Yaşın artmasıyla birlikte çalışma temposuna ayak uyduramama ve fazla mesailerin altından kalkamama durumu yıpratıcı bir stres faktörü olarak karşımıza çıkar.

Örgütlerde kadın-erkek eşitsizliği, cinsel taciz, cinsiyet ayrımı, şiddet, kadın çalışanların toplum tarafından kanıksatılmış rollerinin yarattığı baskı, ailevi sorumlulukları çalışanlarda strese neden olan önemli bir etkidir (Ekinci & Ekinci, 2003).

Ailevi Sorunlar: Eşlerin birbirleriyle anlaşamama durumu, boşanma, aile içi geçimsizlik, çocukların sorunları, hastalık, ölüm vb. durumlar bireyin sosyal ve iş hayatında önemli stres kaynağıdır (Ekinci & Ekinci, 2003).

1.3.3. Çevresel Stres Kaynakları

Teknolojik Değişimler, Ekonomik Krizler ve İşsizlik: Teknolojinin değişimiyle birlikte iş gücünün niteliği değişmiş ve daha çok teknolojik gelişimleri iyi takip eden vasıflı iş gücü arayışı başlamıştır. Bu durum beden işçilerinin iş bulma durumunu zorlaştırmış ve işsizliğe neden olarak bir stres kaynağı oluşturmuştur (Can, 1997). Şirket küçülmeleri ya da kapatılmaları gibi ekonomik krizlerin neden olduğu durumlarda çalışanlarda oluşan işten çıkarılma stresi veya işsiz kalma ihtimali yine stres yaratan ayrı bir durumdur.

Sosyal Hayat: Toplumun genel yapısında görülen ekonomik, kültürel, sosyal ve teknolojik değişimler bireylerde uyum zorluğuna neden olmakta ve stres yaratmaktadır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002). Ayrıca genel anlamda ülkede olan terör olayları, suç oranlarının artması, siyasi durumların karmaşıklığı, doğal afet uyarıları gibi, bireylerde sürekli olarak huzursuzluk ve endişe durumlarına yol açan unsurlar da strese neden olmaktadır.

1.4. STRESİN YOL AÇTIĞI SORUNLAR

Çağımızın hastalığı durumuna gelen ve yukarıda da bahsedildiği üzere aslında farkında olunmayan tüm faktörlerden etkilenen stres hem bireylerde hem örgütlerde farklı sorunlara yol açmaktadır. Bu sorunlar her ne kadar örgütsel ve bireysel sorunlar olarak iki başlık altında ele alınsa da birbirini etkileyen stres faktörlerinin olduğu da asla göz ardı edilmemesi gereken bir konudur.

1.4.1. Örgütsel Sorunlar

İş Etkinliğinin Azalması ve Verimsizlik Sorunu: Örgüt yöneticileri ve çalışanlarının yoğun stres altında olmaları, moral ve motivasyon eksikliğine, örgüt içi uyumsuzluğa neden olmaktadır (Çay, 2008). Stres çalışanları fiziksel ve zihinsel olarak etkilediği için iş verimini düşürmekte ve bu durum, iş kazalarının artmasına ve işgücü kayıplarına neden olarak örgütün mali külfetini artırmaktadır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002). Yapılan farklı çalışmalara göre, iş kazalarında insan faktörü rolü %80, hastalıkların %75'i yönetilemeyen stresten kaynaklandığı, iş stresiyle doğrudan ilgili kayıplar yaklaşık olarak yıllık 150 milyar dolar olabileceği belirlenmiştir (Camkurt, 2007).

İşe Geç Kalma ve Devamsızlık Durumu: Mesaiye geç gitme durumu, bireysel stres kaynağı olsa da kişinin örgüte doğrudan yansıttığı bir konu olduğu için, önemle üzerinde durulmalıdır. Bireyin işe geç gelme sebebinin iyi analiz edilmesi gerekir. Kişi işten uzak kalmayı kar olarak gördüğü için mi, örgütsel stresten uzak kalmayı tercih ettiği için mi, yoksa ev-iş yeri uzaklığı gibi elinde olmayan sebeplerden dolayı mı geç kalmakta olduğunun tespiti yapılmalıdır (Sökmen, 2005). İşe devamsızlık, izin veya yıllık tatiller dışında, çalışanın işi aksatacak şekilde işe gelmemesi durumudur. Bu durumda çalışan yoğun strese maruz kaldığı için ya da iş tatminsizliği yaşadığı için, işten uzaklaşmış ve devamsızlık yapmaya başlamış olabilir (Yüçetürk, 2003).

İşe devamsızlık durumu iş yerinin uzaklığı, yaş, cinsiyet, monoton işler, ağır çalışma koşulları, moral bozukluğu, çalışma süresinin fazla olması, ücret

tatminsizliği gibi sebeplere bağlı olabilir (Güney, 2001).

İş Gücü Devri: İşten ayrılan ya da uzaklaştırılan kişilerin toplam sayısının, mevcut çalışan sayısına oranından ortaya çıkan yüzdesel ifade iş gücü devridir. Bu oranın fazla olması, işe giriş çıkışların çok olduğunu ve o örgütte sıkıntılı bir durum olduğunu göstermektedir. İş gücü devri terfi sisteminin olmaması, çalışanın işe uygun olmaması, ücretlendirmenin tatmin edici olmaması, adaletsiz yönetimin olması, çalışma şartlarının kötü olması gibi durumlardan kaynaklanabilmektedir (Soysal, 2009).

Çatışma: Örgütsel çatışma, rol belirsizlikleri, örgütsel iletişim kopukluğu, statü farklılıkları, anlaşmazlıklar gibi sorunlardan kaynaklanan ve işi aksatan durumlar olarak tanımlanır (Eren, 2007). Bireysel çatışma ise, bireysel hedeflere erişimi engelleyen davranış biçimleridir. Bu durumun bireyde yarattığı gerginlik ve huzursuzluk, uzun vadede fizyolojik etkilere de neden olabilmektedir (Rıza, 2002). Çatışma halinin yönetilememesi, kavga ve kaos ortamına, kuşkuculuğa ve güven eksikliğine neden olarak huzursuz çalışma ortamına neden olur (S.Feshbach & Weiner, 1991).

Yabancılaşma: Örgütlerde kağıt üzerinde yazılı olanlarda farklı bir yapının oluşması (ikili ilişkiler, iltimas vb.), anlaşmazlıklar ve çatışma hali, davranış değişiklikleri gibi durumlar bireylerin işten uzaklaşmasına, zamanla işe gelmek istememesine neden olabilir ve bu durum örgütsel yabancılaşma olarak adlandırılır (Öncü, 1974). Bireysel yabancılaşma; bireyin örgüt içinde ya da dışında yaşadığı sorunlardan kaynaklı olarak kendini soyutlama hali olarak tanımlanabilir (Duygulu, 1999). Yabancılaşma duygusu, sınıflaşmanın başlaması, amaca uygun olmayan daha ileri kişisel kararların alınması, iletişim kopukluğunun olması gibi durumlarla tetiklenir (Geyer, 1976). Yabancılaşma durumu, saldırgan tavırların baş göstermesi, içe kapanık olma, moral bozukluğu, isteksizlik, psikolojik rahatsızlıklar, iş yavaşlatma, grevler gibi çeşitli formlarda kendini gösterir (Kanungo, 1992).

Yorgunluk: Örgütsel stres kaynaklarının tamamı, çalışanları olumsuz yönde etkileyen stres faktörleri olmakla birlikte, çalışanlarda yorgunluk gibi çeşitli reaksiyonlarla baş gösterebilir. Çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsiz olması bedensel bir yorgunluk yaratırken, yönetsel sorunlar zihinsel

yorgunluklara neden olabilmektedir. Bu durumda çalışmada dikkat dağınıklığı ve bundan kaynaklı olarak iş kazasının meydana gelme ihtimali oluşabilir (Önder & Kurt, 1987).

Tükenmişlik: Bireyin fiziksel, zihinsel ve duygusal yönden eksiklikler hissetmesi, olay ve olgulara pozitif bakamama durumu, enerjisizlik, duyarsızlaşma gibi durumlar içinde olması tükenmişlik olarak adlandırılabilir (Silah, 2005). Bireyin yakın çevresinden uzaklaşması, sürekli kötü bir durumla karşı karşıya kalacağını düşünmesi, alaycı ve duyarsız bir tavır takınması, kişisel başarısında düşüş duygusal tükenme belirtileridir (J.E.Yates, 1989). Çalışanlarda tükenmişlik durumu, yalnızlık, çaresizlik, baş ve göğüs ağrısı, can sıkıntısı, enerji ve motivasyon düşüklüğü, isteksizlik, anksiyete gibi belirtiler gösterebilir (Sabuncuoğlu & Tüz, 1996).

1.4.2. Bireysel Sorunlar:

Stres bütün bireylerde farklı etkiler gösterebileceği gibi her insanın strese verdiği tepki farklıdır. Kişilik özellikleri, bireysel alışkanlıklar, sosyal destek, stresle mücadele edebilme durumu bireylerin stresten etkilenişlerini değiştiren faktörlerdir (Soysal, 2009).

Stresin bireylerde yarattığı sorunlar fizyolojik, zihinsel ve duygusal, davranışsal sorunlar olarak sıralanabilir. Fizyolojik sorunlara kalp hastalıkları, mide- bağırsak sistemi hastalıklar, migren, saç dökülmesi örnek verilebilir

Zihinsel ve duygusal sorunlar ise kişinin kendini güçsüz hissetmesi, nedeni belli olmayan şekilde endişe duyması, dikkat bozukluğu, hafıza sorunları vb. durumlardır. Davranışsal sorunlar; içe kapanma, sürekli uyku isteği, madde bağımlılığı gibi durumlardır (Soysal, 2009).

İKİNCİ BÖLÜM:

2. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE İŞ STRESİ

2.1. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ

Sağlık çalışanlarında iş stresine ve gerginliğe neden olan birçok faktör vardır. Bu faktörler arasında hastalarla uzun süre temas halinde olma, fiziki çevrenin uygun olmaması, teknolojik değişimler, sağlık alanında güncel düzenlemelerin yapılması, rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları sayılabilir (Taştan, 2004). Sağlık çalışanları arasında en çok stres faktörüyle karşılaşan hemşireler ve acil serviste bulunan çalışma gruplarıdır. Sağlık çalışanlarında stresin etkileri anksiyete, ruhsal sorunlar, travma sonrası stres bozukluğu, uyku problemleri olarak görülmekte ve bu durum iş performansını düşürerek iş bırakma olgularını artırmaktadır (Karadağ, Aydın, & Tel, 2003).

Son zamanlarda sağlık hizmetlerinin özelleştirilmesi alanında yapılan çalışmalarla, özel hastanelerin kar odaklı çalışma prensibi, çalışanlara daha fazla iş yükü getirmiş ve çalışma sürelerini artırmıştır. Bu durum çalışanları yoğun stres ve baskı altında bırakmaktadır (Özkan, 2006). Hastane çalışanlarında stres faktörlerinden biri enfeksiyon riskidir. Çalışanların kana bulaşmış olan vücut sıvıları ile teması, açık olan yara, sıyrılmış deri, batıcı, kesici veya delici aletlerle yaralanmadan kaynaklanan Hepatit B, Hepatit C, AIDS riski ve nezle, grip, tüberküloz gibi bulaşıcı hastalıklara yakalanma riskleri oldukça yüksektir.

Kullanılan kimyasal ajanlar, erken doğuma neden olabilir, kanser, karaciğer hastalıkları, baş ağrısı, yorgunluk gibi etkiler yapabilmektedir. Yine bunun gibi stotoksik maddeler, sterilizasyonda kullanılan maddelere maruz kalma, radyasyona maruz kalma gibi durumlar da önemli stres etkenleridir (Türk Tabipleri Derneği Yayınları, 2008). Hastanelerdeki temizlik, yeme-içme, çamaşır ile ilgili hizmetlerin hastane dışındaki bir özel kuruluşa yaptırılmasıyla gelen iş gücü ve şirketlerin ucuza mal etme politikaları sebebiyle, katılan iş gücünün vasıfsız olması durumu önemli bir stres kaynağıdır. Belirsiz görev tanımları, rotasyonla birlikte sürekli birim değiştirme, aşırı ve yoğun çalışma, personel eksikliği, hasta ve hasta

yakınlarından şiddet görme, iletişim sorunları, zaman baskısı, yetersiz ücretlendirme, nöbet sonrası izin hakkının olmaması temel stres faktörlerindedir (Çevik, 2008).

2.2. ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA STRESE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Acil servis, hastane birimlerinden en önemli ve en yoğun olan birimlerindedir. Acil servisler kaza ve acil hayati öneme sahip hastalıklara hızlı bir şekilde hizmet verme ve ilk müdahalenin öneminden dolayı oldukça yoğun ve stresli bir birimdir. En büyük sorumlulukları, kişilerin hayatlarını devam ettirebilmeleridir. Acil servislerde ölüm vakalarının sık görülmesi ve müdahale etmek için zaman kısıtlılığının olması çalışanları stres ve baskı altında bırakan en önemli unsurdur. Onun dışında kalabalık ve sıra bekleme durumundan sıkılan hastaların, yakınlarının davranışları çalışanları demoralize edebilmektedir. Çalışma ortamındaki gürültü açısından bakıldığında alet ve monitörlerin sesi, ağrılı hastaların bağırma sesleri, ölüm vakaları üzerine ölen kişilerin yakınlarının verdikleri tepkiler psikolojik olarak çalışanları etkiler. Acil servis birimlerindeki çalışanların Hepatit, HIV, Tüberküloz gibi hastalıklara yakalanma riskleri diğer birimlere oranla daha yüksektir. Güvenlik önlemlerinin yeterince olmayışı, çalışanların hasta ve hasta yakınlarından şiddete maruz kalmasına neden olmaktadır (Koç, 2009). Tüm bunlarla birlikte acil servislerde vardiyalı çalışma planlarının iyi bir şekilde yapılmaması, dinlenme ve uyku sürelerinin çok az olması, doktorların ve hemşirelerin nöbet sıklığı, bayram tatili, resmi tatil veya hafta sonu tatillerinin bulunmaması, aileleriyle vakit geçirememelerine ve sosyal hayatlarının yok olmasına neden olmaktadır. Kadın çalışanların erkek çalışanlar tarafından fiziksel veya sözlü tacize uğramaları ve kadın çalışanların ailevi problemlerden daha fazla etkileniyor olması sosyal açıdan kadın çalışanları etkileyen bir stres unsurudur (Koç, 2009).

Tablo 1 Amerika'da Bir Hastanede Meslek Riskleri

(www.isveguvenlik.com, 2008)

KAZANIN SONUCU	KANAMA	KESİK	MORARMA	BURKULMA	KIRIK ÇIKIK	YANMA	ISIRMA	KIRIK CAMI	BAS AĞRISI VE SOLUNM SEPTOMLARI	İŞ	DİĞER
KAZANIN SEBEBİ											
EFOR											
HASTA TAŞIMA				105							
HASTA KALDIRMA				83							
HASTAYA YARDIM				4							
HASTA DONDURMA				27							
DÜŞMEYİ ÖNLEME				28							
EKİPMANI İTME			1	25							
EKİPMANI KALDIRMA		1		52	1						
EKİPMANI ÇEKME				14							
EKİPMAN VE HASTA				38							
DİĞER				74							
DÜŞME		3	45	67	3			1			
ÇARPMA		66	76	5				2		2	1
SIKIŞMA		13	68	8	1			1			
TEHLİKELİ MADDELER		3	1			4			19	16	12
ZİYARETÇİ	16	11	51	28			8	3		1	2
KAN DÖKÜLMESİ	80										1
İLAÇ REAKSİYONU											2
ENFEKSİYONLARA MAZURİYET										5	5
İĞNE BATMASI	159	22									

Yukarıdaki tabloda Amerika'daki bir hastanede hastane çalışanlarının meslek riskleri bulunmakta olup tabloya istinaden meslek çalışanlarının ne kadar ciddi riskleri olduğu anlaşılabilir.

Acil servisler bu çalışma koşulları nedeniyle, oldukça dikkat gerektiren birimlerdir. Maslach'a göre acil servis çalışanları duygusal olarak tükenmekte ve güçsüzleşmektedir (Pines, 2000). Melchoir ve arkadaşları ise, acil servislerdeki yoğun ve stresli çalışma ortamının tükenmişliği artıracığını,

bununla birlikte iş bırakma ve üretkenliğin azalması durumlarının görüleceğini belirtmektedir(Melchoir, Philipsen, & Gassman, 1996).

2.3. ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA STRES YÖNETİMİ

Acil servis çalışanlarında iş stresinin yönetilmesi oldukça önemlidir ve bu anlamda kurumlara büyük görevler düşmektedir. Çalışanların güvenli bir ortamda çalışmalarının sağlanması, bunun için koruyucu önlemlerin alınması oldukça önemlidir. Yoğunluğu ve kalabalığı azaltmak adına triaj (acil önceliği) uygulamaları yapılabilir. Hastalarla ilgili evrak işleri ve prosedürler yeniden düzenlenebilir. Personel sayısı artırılarak, organizasyonel sorunlar azaltılabilir. Çalışma ortamı hem çalışan açısından hem de gelen hastaya verilen hizmet kalitesini arttırabilmek açısından ergonomik şartlara uygun olmalıdır. Yöneticilerin çalışanlara stres yaratan faktörler konusunda destek vermesi sağlanmalı, stresten kurtulmaya yönelik toplantılar yapılmalıdır (Koç, 2009).

Sosyal yaşam dengesini bozarak çalışanları en çok baskı altında bırakan konu olan çalışma düzeni, iyi planlanmalı ve dönüşümlü olarak tatil hakkı kullanılmalıdır (Özkan, 2006). Onun dışında çalışanlar bireysel olarak, kötü alışkanlıkları bırakma, uyku düzenini sağlama, rahatlatıcı etkinliklerde bulunma, beslenme düzenini sağlama gibi düzenlenmeler yaparak bireysel streslerini azaltabilirler (Üçışık, 2008)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:

3. ACİL SERVİS ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMA VE BULGULAR

Acil çalışanlarının iş stresi ile alakalı olarak farklı yönlerden ele alınan bazı çalışmalar ve bu çalışmalarda çarpıcı olan sonuçlar ele alınmıştır. Acil servis çalışanlarının yaşadığı iş stresi ile ilgili araştırmalar oldukça azdır.

Yapılan çalışmalarda, acil servis çalışanlarında stres yaratan faktörleri belirlemek, hastanenin hizmet kalitesi düzeyini ve çalışanların çalışma kalitesini arttırmayı amaçlamıştır (Koç, 2009). Çalışmada, acil servis çalışanlarının üzerindeki iş stresi ve iş stresinin etkileri, işlevsel açıdan yoğun stres faktörleri içerip içermediği, çalışma ortamında bulunan stres faktörleri, iş stresinin performansa etkisi (uykusuzluk, aşırı yoğunluk, dikkat dağınıklığı, moral bozukluğu ve isteksizlik, sosyal hayatı olamama), iş stresinin özel durumlu kişilerde daha yoğun görülüp görülmediği (evli olma hali, hamilelik, anne olma hali ve yapısal ya da genetik olarak hassas olan insanlarda) üzerinde durulmuştur. Çalışma Dr. Lütfi Kırdar Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin genel acil, çocuk acil ve kadın doğum acil birimlerinde gözlem, görüşme ve anket metotları ile asistan doktor, hemşireler, ebeler ve sağlık personelleri üzerinde yapılmıştır.

Yapılan anketlerde ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki tablolarda görülmektedir (Koç, 2009).

Tablo 2: Acil Servis Çalışanlarının Kişisel Bilgileri (Koç, 2009)

		n	%
Yaş	20-24 Yaş	10	10
	25-35 Yaş	67	67
	36-45 Yaş	20	20
	45-55 Yaş	3	3
Medeni Durum	Evli	64	64
	Bekar	35	35
	Eşi Vefat Etmiş	1	1
Cinsiyet	Erkek	28	28
	Kadın	72	72
Eğitim	Sağlık Meslek Lisesi	27	27
	Üniversite	31	31
	Tıp Fakültesi	39	39
	Yüksek Lisans	3	3
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Evet	48	48
	Hayır	52	52
Çocuk Sayısı (n=48)	1 Çocuk	23	47,9
	2 Çocuk	22	45,8
	3 ve üzeri	3	6,3

Tablo 3: Acil Servis Çalışanlarının Mesleki Bilgileri

(Koç, 2009)

		n	%
Meslek	Doktor	42	42
	Hemşire	48	48
	Ebe	10	10
Mesleki Çalışma Süresi	0-5 Yıl	52	52
	6-10 Yıl	19	19
	11 Yıl ve Üzeri	29	29
Çalışılan Birim	Çocuk Acil	18	18
	Genel Acil	44	44
	Kadın Doğum Acil	38	38

Tablo 4 : Acil Servis Çalışanlarının Mesleki Riskleri
(Koç, 2009)

		n	%
Enfeksiyon Riski	Evet	93	93
	Hayır	2	2
	Kısmen	5	5
İşe Bağlı Kronik Hastalık	Evet	33	33
	Hayır	67	67
İşe Bağlı Psikolojik Bozukluk	Evet	46	46
	Hayır	54	54
İş Kazası Sonucu Hastalık	Evet	4	4
	Hayır	96	96
Mesleki Kariyer Yapma İsteği	Evet	78	78
	Hayır	22	22
Unvan Değişikliğinde Zorluk Yaşama	Evet	40	40
	Hayır	60	60
Ücret Tatmini	Evet	6	6
	Hayır	81	81
	Kısmen	13	13
Ücret Adaletsizliği Olduğunu Düşünme	Evet	88	88
	Hayır	5	5
	Kısmen	7	7
Düşük Ücret Durumunun Çalışma Sevkini Etkilemesi	Evet	83	83
	Hayır	17	17

Tablo 5: Acil Servis Çalışanlarında Genel İş Stresi Değerlendirme Skalası
(Koç, 2009)

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Tamamına Yakın Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
İş yapmaktan zevk alıyorum	18 (%18)	32 (%32)	14 (%14)	23 (%23)	13 (%13)
İşte önemsenmediğini hissediyorum	30 (%30)	20 (%20)	19 (%19)	17 (%17)	14 (%14)
İş yerinde yoğun baskı altındayım	22 (%22)	24 (%24)	10 (%10)	20 (%20)	24 (%24)
İş yerinde aşırı sinirlilik, ani çıkışlarda bulunurum	25 (%25)	31 (%31)	13 (%13)	21 (%21)	10 (%10)
Uykusuzluk, uykua güçlüğü çekiyorum	37 (%37)	23 (%23)	5 (%5)	13 (%13)	22 (%22)
İşi aileye yansıtarak aile içi huzursuzluk	39 (%39)	30 (%30)	7 (%7)	15 (%15)	9 (%9)

yararırım					
Aceleciyim, yavaş işe tahammül edemiyorum	15 (%15)	18 (%18)	11 (%11)	18 (%18)	38 (%38)
İşe bağlı kalp, sinir ve ülser gibi rahatsızlıklarım oldu	46 (%46)	21 (%21)	6 (%6)	13 (%13)	14 (%14)
İş sebebiyle psikolojim bozuldu	39 (%39)	24 (%24)	8 (%8)	14 (%14)	15 (%15)
Dikkat dağınıklığı, unutkanlık başladı	29 (%29)	25 (%25)	9 (%9)	17 (%17)	20 (%20)
İş kazası sonucu hastalık kaptım	88 (%88)	7 (%7)	1 (%1)	1 (%1)	3 (%3)
Zaman kısıtlılığı, hızlı hareket etme gerekliliği var	8 (%8)	7 (%7)	7 (%7)	14 (%14)	64 (%64)
İş yerinde sorumluluğun fazla olması ve tek başına sorumluluk yüklenmek beni yıpratıyor	10 (%10)	20 (%20)	10 (%10)	22 (%22)	38 (%38)
Yoğunluğun fazla olması, dinlenme zamanının az olması veya hiç olmaması stresi artırır	3 (%3)	8 (%8)	3 (%3)	12 (%12)	74 (%74)
İş yerinde görev dağılımında adaletsizlik var	20 (%20)	19 (%19)	13 (%13)	15 (%15)	33 (%33)
Ekipte uyumsuzluk mevcut	30 (%30)	24 (%24)	17 (%17)	12 (%12)	17 (%17)
İş yerinde sorumluluk tek bir kişiye yükleniyor	32 (%32)	22 (%22)	17 (%17)	16 (%16)	13 (%13)
Adaletsiz ve keyfi performans değerlendirmesi yapılıyor	14 (%14)	14 (%14)	13 (%13)	18 (%18)	41 (%41)
Gerçekçi olmayan iş tanımları var	8 (%8)	18 (%18)	17 (%17)	20 (%20)	37 (%37)

*Tablo 6: Kurumun Stres Yönetiminin Değerlendirilmesi
(Koç, 2009)*

	Hüç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Yakın Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kağıt İşi ve Bürokratik İşlemler Zaman Alıyor	2 (%2)	6 (%6)	2 (%2)	9 (%9)	81 (%81)
Hizmet içi Eğitim Veriliyor, Bürokrasi Azaltılmaya Çalışılıyor	35 (%35)	21 (%21)	15 (%15)	12 (%12)	17 (%17)
İş Tanımları Yapılıyor, Destek Personeli Verilmeye Çalışılıyor	43 (%43)	21 (%21)	16 (%16)	12 (%12)	8 (%8)
Yükselme İmkanları ve Kreş İmkamı Var	19 (%19)	22 (%22)	21 (%21)	25 (%25)	13 (%13)
Stres Önleme Eğitimleri, Adil Ücret Uygulamaları Var	70 (%70)	12 (%12)	8 (%8)	3 (%3)	7 (%7)
Personel Teşvik Ödülleri Veriliyor	82 (%82)	7 (%7)	3 (%3)	1 (%1)	7 (%7)

*Tablo 7 Personelin Kurumdan Beklentileri
(Koç, 2009)*

	Hüç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Yakın Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	n (%)	N (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Yoğunluğun Azaltılması İçin Yeterli Personel Sağlanmalıdır	2 (%2)	4 (%4)	1 (%1)	6 (%6)	87 (%87)
Meslek Risklerinin Azaltılması İçin Çalışılmalıdır	2 (%2)	3 (%3)	-	5 (%5)	90 (%90)
Görev Tanımları Belirlenmelidir	2 (%2)	3 (%3)	5 (%5)	7 (%7)	83 (%83)
Kariyer İmkamının Verilmesi Gerekir	4 (%4)	1 (%1)	5 (%5)	11 (%11)	79 (%79)
Eşit İşe Eşit Ücret Uygulaması Yapılmalı ve Bürokrasi Azaltılmalıdır	3 (%3)	1 (%1)	4 (%4)	5 (%5)	87 (%87)
Personelin Çalışmasına Değer Verildiğini Gösteren Teşvikler Verilmelidir	2 (%2)	3 (%3)	5 (%5)	4 (%4)	86 (%86)

*Tablo 8 Personelin Bireysel Stres Yönetimi
(Koç, 2009)*

	Hiç Katılmıyor m n (%)	Kısmen Katılıyor m n (%)	Kararsız m n (%)	Yakın Katılıyor m n (%)	Tamamen Katılıyor m n (%)
Değişmeyen Şeylerde Israrçı Olmadım	11 (%11)	23 (%23)	21 (%21)	20 (%20)	25 (%25)
Stresi Dağıtmak İçin az da Olsa Müzik Dinlemeye veya Kitap Okumaya Çalıştım	17 (%17)	15 (%15)	13 (%13)	28 (%28)	27 (%27)
Az da Olsa Dinlenmek İçin Zaman Ayırdım	13 (%13)	22 (%22)	17 (%17)	20 (%20)	28 (%28)

Görüldüğü üzere yapılmış olan araştırmada acil çalışanlarında iş stresi kişilerin meslekleri, yaşları, cinsiyetleri ve medeni durumları yönleriyle karşılaştırılmasında ve çalışma sürelerinin bireysel karşılaştırılmasında anlamlı farklılık göstermemiştir. Sonuçlar içerisinde aynı zamanda orta kademelerin stresle daha iyi başa çıkabildiğini, tecrübesiz ve çok tecrübeli olanların ise stresle baş etmede zorlandıkları görülmektedir. Verilen ücretlerin düşük olması, yaşam kalitesini olumsuz etkilemesi ve çalışma konusunda moral ve motivasyon bozukluğu yaşatması nedeniyle yapılan değerlendirmede çalışanların ücret yönünden tatmin olmadığı görülmüştür. Aynı zamanda iş yükünün fazla olması, personel sayısının az ve yetersiz olması, var olan meslek risklerinin çalışanlarda yoğun stres yaşattığı belirlenmiştir. İş stresine neden olan bir diğer faktör ise; personelin stres yönünden kurum tarafından desteklenmemesi, işe karşı teşvik edici bir uygulamanın bulunmamasıdır (Koç, 2009).

Dr. Cengiz Kılıç ve Dr. Figen İnci'nin yaptığı çalışmada, acil servis personellerinin mesleki travmaların psikolojik etkisi ve görülen bu etkiler üzerinde yaş, deneyim, eğitimin rolü araştırılmıştır. Araştırmanın evrenini Niğde ilinde çalışan acil servis personelleri oluşturmuştur. Araştırma sonucunda yaşı genç olan ve nispeten eğitimsiz olan kişilerin daha çok stres altında olduğu ve mesleki travma karşısında risk altında olduğu görülmüştür (Kılıç & İnci, 2015).

Akpınar ve Taş (2011)'in acil birimi çalışanlarında tükenmişlik ve iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmeye yönelik yaptıkları çalışmada, Kocaeli ilinde bulunan kamu hizmeti veren hastanelerin acil servis birimlerinde çalışan hemşire, doktor ve diğer sağlık personelinin katılımıyla anket yapılmıştır. Acil servis çalışanlarının duygusal anlamda tükenmişlik bakımından orta seviyede, duyarsız kalma bakımından düşük seviyede, bireysel başarı bakımından orta seviyede bulunmuştur. Çalışmada hastanelerde yer alan tüm meslek gruplarının iş tatmini düzeylerinin düzenlenen aralıklarla ölçülmesinin, bu durumu arttıran unsurlardan hangisinin üzerinde durulması gerektiğini tespit etmede etkin bir araç olduğu kanısına varılmıştır. Öneri olarak, yönetimin belirlenen aralıklarla bütün çalışanlarını gösterdikleri başarıları nedeniyle ödüllendirmesi ve onları teşvik etmesi, çalışanlarının hem bireysel başarı eksikliği algısını azaltıp hem de iş doyum düzeyini artırabileceği belirtilmiştir.

Acil servis çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin azaltılması için başarının yarattığı özgüven, terfi imkanı, yaratıcılığın artması, çalışma şartları, iş güvencesi ve maaş gibi konularda desteklenmesi ile iş doyumları artırılabilir (Akpınar & Taş, 2011).

Önemli bir stres faktörü olan şiddetle ilgili olarak acil servislerde yapılan araştırmalarda, Ergün ile Karadakovan'ın (2005) yaptığı çalışmada, acil servislerde çalışan hemşirelerin sözlü saldırganlığa maruz kalma yüzdesi %98,5, fiziksel saldırganlığa maruz kalma yüzdesi ise %19,7 olarak tespit edilmiştir (Ergün & Karakodovan, 2005).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM:

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan araştırmada, iş sağlığı ve güvenliği yönünden stresin, sağlık çalışanları ve özellikle acil servis çalışanları üzerinde nasıl etki ettiği üzerinde durulmuştur. Nitekim stresin insan bünyesini hem psikolojik hem fizyolojik olarak fazlaca etkilediği ve bu durumun gerek iş hayatını gerekse sosyal hayatı ciddi oranda olumsuzlaştırdığı kanısına varılmıştır. İş hayatında stres yaratan her bir faktör ayrı bir öneme sahip olup, bireyin kendi stresini fark etmesi, en azından bireysel stres faktörlerini ortadan kaldırabilmek ya da azaltmak adına çalışmalar yapması oldukça önemlidir. Bu anlamda iş ve sosyal hayat dengesinin kurulmasının önemi büyüktür. Örgütlerde stres yaratan durumların ortadan kaldırılabilmesi veya azaltılması, yöneticilerin bu konuyla ilgili bilgi sahibi olmalarına, çalışanlarını gözlemlemelerine ve yönetici olarak şirketi hem içerden hem de dışardan değerlendirerek, objektif bir yaklaşımla çözüm üretilmesine bağlıdır.

Sağlık çalışanlarında genel olarak yaşanan iş stresi, yalnızca onları değil, tüm kamuyu ilgilendiren bir durum olarak değerlendirilebilir. Özellikle acil servislerde yalnızca yoğunluğun yaratmış olduğu stres bile, yanlış müdahalelere ve mesleki hatalara neden olabileceği için önemlidir. İş stresinin ortadan kaldırılabilmesi için kurumlara önemli görevler düşmektedir. Kurumların çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği açısından stres hakkında eğitimler vermesi, kurumun ihtiyacı doğrultusunda yeterli personel istihdam etmesi, vardiyalı çalışma planlarının her açıdan değerlendirilmesi, ücret politikalarının adil olması, çalışma ortamındaki risklerin ortadan kaldırılması ve ergonomik açıdan elverişli hale getirilmesi, görev tanımlarının iyi yapılması, ödül ve teşviklerin verilmesi örgütsel stresi azaltacak önlemler olabilir.

Acil servisler için öncelikli olarak vardiyalı çalışma planlarının tüm personeller açısından uygunluğu ve uygulanabilirliği göz önünde tutularak yapılması, personelin sağlığı açısından oldukça önemlidir. Hasta ve hasta yakınlarından maruz kalınan şiddet durumunu azaltmak adına güvenlik

önlemleri arttırılmalıdır. Mesleki riskler azaltılarak hem gelen hasta hem çalışan açısından daha sağlıklı bir ortam oluşturulmalıdır. Örneğin kişisel koruyucu donanımların kullanılması bu açıdan yarar sağlayacaktır. Acil servis personellerinin travmatik stres durumunun kritik olması yönünden, gereken durumlarda personele psikolojik destek sağlanabilir. Böylece çalışanların tükenmişlik düzeyleri aza indirilebilir.

Sonuç olarak sağlık hizmetleri oldukça önemli bir konudur. İnsanların hijyenik ve kaliteli koşullarda, iyi bir sağlık hizmeti alması için, çalışanın da olumlu şartlar altında olması gerekir.



KAYNAKÇA

- (16.04.2017).<http://www.kurumsalhaberler.com/nisanpsiko/bultenler/isyerindeki-kronik-stres-kaynaklari> adresinden alındı
- Ağma, F. (2007). İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri. *İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri*.
- Akpınar, A., & Taş, Y. (2011). Acil Servis Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Türkiye Acil Tıp Dergisi - Tr J Emerg Med 2011*, 161-165.
- Arpacıoğlu, G. (2005). *Türkiye’de Zorbalık Bir Çalışma Biçimi, İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, sayı 3*.
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2004). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi .
- Barutçugil, İ. (2004, Mayıs). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi. İ. Barutçugil içinde, *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi* (s. 160).
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar . *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*.
- Camkurt, M. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt.20, Sayı.6, Cilt.21, Sayı.1*.
- Can, H. (1997). *Organizasyon ve Yönetim* . Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carl, A. (1988). *Gerilim ve Yönetici*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No:197 .
- Çay, H. (2008). İş Yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Üzerine Bir Uygulama. *İş Yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Üzerine Bir Uygulama*. İstanbul : İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Çevik, A. (2008). Burn Out Sendromu. *Acil Tıp Dergisi, III. Acil tıp sempozyumu özel sayısı*, 282-284.
- Duygulu, E. (1999). Yabancılaşma Olgusuna Yönelik Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Cilt 1, Sayı 3*.
- Ekinci, H., & Ekinci, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt. 22, Sayı. 2*, 93-111.
- Eren, E. (2007, Ekim). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul.
- Ergün, F., & Karakodovan, A. (2005). Violence towards Nursing Staff in Emergency Departments in One Turkish City. *Int. Nurs. Rev.*, 52,, 154-160.

- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım .
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim . *Stres ve Yönetim* . Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Genç, N. (2005). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Geyer, F. (1976). Theories of Alienation, Netherlands: Martinius Nijhoff. N. M. Theories of Alienation içinde, *Social Sciences Division* (s. 254).
- Güney, S. (2001). *Stres ve Stresle Başa Çıkma, Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- J.E.Yates. (1989). Gerilim Altındaki Yönetici. J. Yates içinde, *Gerilim Altındaki Yönetici*. İlgı Yayınları, Modern Yönetim Dizisi.
- Kanungo, R. (1992). Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives In Business. R. Kanungo içinde, *Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives In Business* (s. 414). Journal Of Business Ethics, Vol. 11, Num.5-6.
- Karadağ, T. H., Aydın, S., & Tel, M. (2003). Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamlarındaki Stres Yaşantıları ile Baş Etme Durumlarının Belirlenmesi. *Hemşirelite Araştırma ve Geliştirme Dergisi*, 13.
- Kılıç, D. C., & İnci, D. (2015). Acil Tıp Çalışanlarında Travmatik Stres: Yaş ve Eğitimin Koruyucu Etkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 236-241.
- Koç, R. (2009). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi, Acil Servis Örneği. *Sağlık Çalışanlarında İş Stresi, Acil Servis Örneği*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kongresi, 1. U. (2008, Eylül 9). Turkish Business Center: <http://www.turkbusinesscenter.comcontent> adresinden alındı
- Kongresi, 1. U. (2008, Eylül 9). Turkish Business Center: <https://www.turkbusinesscenter.com.content/> adresinden alındı
- Kurumsal Haberler*. (2008, Nisan 8). www.kurumsalhaberler.com: [//www.kurumsalhaberler.com/nisanpsiko/bultenler/isyerindeki-kronik-stres-kaynaklari](http://www.kurumsalhaberler.com/nisanpsiko/bultenler/isyerindeki-kronik-stres-kaynaklari) adresinden alındı
- Luthans, F. (1992). Organizational Behaviour. *Organizational Behaviour, Sixth Edition*. McGraw Hill, Inc.
- M.Ş.Şimşek, Akgemci, T., & Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış* . Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Melchoir, M., Philipsen, H., & Gassman, P. (1996). The effectiveness of primary nursing on burnout among psychiatric nurses on long stay settings. *Journal of Advanced Nursing* 24, 694–702.
- Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 15-42.

- Öncü, A. (1974). Örgüt Sosyolojisi. A. Öncü içinde, *Örgüt Sosyolojisi* (s. 65). Ankara: Sevinç Matbaası.
- Önder, H., & Kurt, M. (1987). İş Güvenliği Açısından Ergonominin Önemi. *I. Ulusal Ergonomi Kongresi* (s. 254). İstanbul : Milli Prodüktivite Merkezi.
- Özkan, Ö. E. (2006). Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi sağlığı ve İş Güvenliği. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi Cilt 10 Sayı 3*, 44-45.
- Özmutaf, N. M. (2006). *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 75.
- Pines, A. M. (2000). Nurses burnout: an existential psychodynamic perspective. *J Psychosoc Nurs Ment Health*, 23-31.
- Rıza, S. (2002). Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri-Bilişim Yoksulları. *I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi* . Kocaeli .
- Ross, R., & Altmair, E. (1994). Intervention in Occupational Stres. *Intervention in Occupational Stres*. Londra, İngiltere.
- Rowshan, A. (2003). A. Rowshan içinde, *Stres Yönetimi* (s. 2009). Sistem Yayıncılık.
- S.Feshbach, & Weiner, B. (1991). Personality. 3.ed., Maryland: C.Heath and Company.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (1996). Örgütsel Psikoloji . Z. Sabuncuoğlu, & M. Tüz içinde, *Örgütsel Psikoloji* . Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Silahl, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres . *Çimento İşveren Dergisi, Cilt 23, Sayı 3*.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Amprik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1-27.
- Taştan, S. (2004). Yönetim, Organizasyon ve İnsan Kaynakları Yönetimi. *Human Resources*.
- Türk Tabipleri Derneği Yayınları. (2008). *Türk Tabipleri Derneği Yayınları*, 11-17.
- Üçışık, H. (2008). Sağlık Hukuku. H. Üçışık içinde, *Sağlık Hukuku* (s. 9). Yayıncılık Matbaası.
- Weiner, J. (1982). The Measurement of Human Workload. *The Measurement of Human Workload, Ergonomics*.
- www.isveguvenlik.com. (2008, Eylül 22). www.isveguvenlik.com: [www.isveguvenlik.com/diger-sektorler/saglik-sektorunda-isci-sagligive is-guvenligi](http://www.isveguvenlik.com/diger-sektorler/saglik-sektorunda-isci-sagligive-is-guvenligi) adresinden alındı
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 8, Sayı 2* .
- Yılmaz, A., & Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Çalışma. *S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, Sayı.1*, 31-58.

- Yüçetürk, E. (2003, Temmuz). Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi? *Bilgi Yönetimi* .
- Zel, U. (2001). *Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri, Yönetim ve Organizasyon* . Ankara: Nobel Yayınları.



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı, Soyadı: Rumeysa Ercan

Uyruğu: Türkiye (T.C)

Doğum Tarihi ve Yeri: 11.03.1992 /Kayseri

Medeni Durumu: Bekar

Tel: +90 5065465177 **e-mail:** ercanrumeysa@gmail.com

Yazışma Adresi: Gümüşpala Mah. Güzelbakan Sok. No:12/12 Avcılar / İSTANBUL

EĞİTİM

Yüksek Lisans İstanbul Esenyurt Üniversitesi , Fen Bilimleri Enstitüsü,
İş Sağlığı Güvenliği, *Halen*

Lisans İstanbul Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Çevre
Mühendisliği, 2015 İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi,
Tiyatro Eleştirmenliği ve Dramaturji Bölümü, *Halen*

Lise Hacı Ahmet Arısoy Anadolu Lisesi, 2010

İŞ DENEYİMLERİ

<i>Yıl</i>	<i>Kurum</i>	<i>Görev</i>
2015	Doğa Çevre Danışmanlık	Çevre Mühendisi
2016	TAP-Taşınabilir Pil Üreticileri ve	Çevre Mühendisi
/ Halen	İthalatçıları Derneği	Proje Sorumlusu

YABANCI DİL *İngilizce*