



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

HEMŞİRELERDE STRES, STRES NEDENLERİ VE

STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Emine YILMAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OCAK 2018



T.C.

**TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**HEMŞİRELERDE STRES, STRES NEDENLERİ VE
STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI**

Emine YILMAZ

DANIŞMAN

Yrd. Doç. Dr. Murat KÖYLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OCAK 2018

ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

12/01/2017

Emine YILMAZ

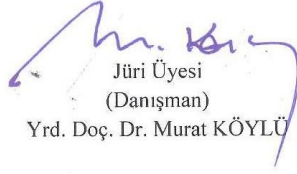


YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

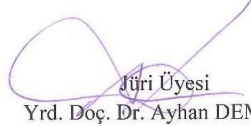
Emine YILMAZ tarafından hazırlanan “Hemşirelerde Stres, Stres Nedenleri ve Stresle Başa Çıkma Yolları” başlıklı bu çalışma 12/01/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı
Doç. Dr. Mehmet İNCE
(Mersin Üniversitesi)



Jüri Üyesi
(Danışman)
Yrd. Doç. Dr. Murat KÖYLÜ



Jüri Üyesi
Yrd. Doç. Dr. Ayhan DEMİRCİ

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 31.01.2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK
Enstitü Müdürü

HEMŞİRELERDE STRES, STRES NEDENLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

**(Yüksek Lisans Tezi)
Emine YILMAZ**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
2018**

ÖZET

Çağımızın en büyük hastalığı olan stres toplumda her kesimden insanı etkilemektedir. Yapılan araştırmalar gösteriyor ki strese en çok sağlık çalışanları maruz kalmaktadır. Sağlık alışanları arasında ise hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli etkileşim ve iletişim halinde olan hemşirelerde daha çok stres görölmektedir. Bu nedenle Aralık 2015 tarihinde gerçekleştirilmiş alışma; Adana'nın Seyhan ilçesi Yeni Baraj mahallesinde çalışan hemşirelerin, strese karşı tutum ve davranışları ile stresle baş etme yöntemlerini belirlemek amacıyla yapıldı. Verileri toplamak amacıyla, " hemşire sosyo-demografik özellikleri tanımlama anket formu ve stresle başa çıkma yöntemlerini belirlemek için stresle başa çıkma ölçeği" kullanılan araştırmanın evrenini; Adana Seyhan İlçesi Yeni Baraj mahallesinde çalışan hemşireler oluşurmaktadır. Çalışmaya 200 hemşire dâhil edilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre stres düzeyleri olarak demografik özelliklerden cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir durumu arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Çalışma özellikleri kapsamında ise alışma Şekilleri, hizmet süresi, mesleği Őeme durumu, çalıştığı servisi Őeme durumu, haftalık çalışma saati, mesleği kendine uygun bulma durumu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Hemşirelerin alışma ortamından memnuniyet durumu ve stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Çalışma ortamından memnun olan sağlık çalışanlarının memnun olmayanlara göre daha fazla boyun eğici yaklaşım sergiledikleri görölmüştür. Bunun dışındaki stresle baş etme alt grupları ile çalışanların memnuniyet durumları arasında herhangi bir farka rastlanmamıştır. Çalışmadaki veriler genelleştirilebilir olmakla beraber gelecekte sağlık alanında uygulanabilecek politikalara ve sağlık çalışanlarına rehberlik etmek için kullanılabilir.

Anahtar kavramlar: Stres, stres nedenleri, stres kaynağı, stresle baş etme yöntemleri, sağlık sektörü, hemşire.

NURSES’STRESS, THE REASONS OF STRESS AND THE WAYS OF COPING WITH STRESS

(M. Sc.Thesis)

Emine YILMAZ

**TOROS UNIVERSITY
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE**

2018

ABSTRACT

Stress, which is the most common illness of our age, affects people from all walks of life. Researchs have shown that health workers are exposed to stress the most. Among health workers, more stress is seen in nurses who are constantly interacting and communicating with patients and their relatives. Therefore this study, which was carried out in December 2015, was conducted in order to determine the methods of coping with stress by the nurses’ attitudes and behaviours to stress working in Yeni Baraj neighborhood of Seyhan district Adana. In order to collect the data, ‘‘questionnaire form for defining the nursing sociodemographic characteristic and the stress coping scale to determine the methods of coping stress ‘’ were used. Target population of the study is the nurses who working in Yeni Baraj neighbourhood of Seyhan district Adana. 200 nurses were included in this study.

According to the results obtained, no significant difference was found between stress levels and demographic characteristics such as gender, age, marital status, education status and income status. There was no significant difference between stress level and the working characteristics which are working styles, duration of service, occupation selection status, service choice status, weekly working hours, finding the profession to be suitable for themselves. A significant difference was found between on the level of working environment satisfaction and stress levels of nurses. It is seen that health workers who are satisfied with the working environment had a more submissive approach than those who are not satisfied. There was no difference between the subgroups of coping with stress and the satisfaction level of employees. While the data in this study are generalizable , they can be used to guide future policies and healthcare workers.

Keywords: Stress, reasons of stress, source of stress, methods of coping with stress, health sector, nurse.

TEŞEKKÜR

Öncelikle tezli yüksek lisans eğitim ve öğretim hayatım süresince kaliteli hizmetlerinden dolayı Toros Üniversitesi'ne, çalışmalarım boyunca değerli yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren, kıymetli tecrübelerinden faydalandığım değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Murat KÖYLÜ' ye, yüksek lisans eğitimim süresince manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan çok değerli aileme teşekkürü bir borç bilirim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR.....	.xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM STRESİN TANIMI

1.STRESİN TANIMI

1.1.Stresin Tanımı ve Kavramsal Çerçevesi	4
1.2.Stres Kavramı ve Türleri	6
1.2.1.Fiziksel stres.....	6
1.2.2.Psikolojik stres.....	7
1.2.3.Zihinsel stres	7
1.2.4.Toplumsal stres	8
1.2.5. İş yerinde stres	8
1. 3. Stresin Nedenleri.....	11
1.4. Stresin Belirtileri.....	11
1.4.1.Fiziksel stres belirtileri.....	12
1.4.2.Sosyal stres belirtileri	13
1.4.3.Duygusal stres belirtileri	13
1.4.4-Zihinsel stres belirtileri	14
1. 5. Stresin Aşamaları	15

1.5.1. Alarm aşaması	16
1.5.2. Direnç aşaması	17
1.5.3. Tükenme aşaması	17
1.6. İşle İlgili Stres Modeli	18
1.6.1. Bireysel etkenler	19
1.6.1.1. Cinsiyet	19
1.6.1.2. Eğitim.....	20
1.6.1.3. Gelir düzeyi	20
1.6.1.4. Kişilik.....	21
1.6.1.5. Medeni durum	22
1.6.1.6. Yaş.....	23
1.6.2. Örgütsel faktörler	23
1.6.2.1. İş yükü	25
1.6.2.2. Rol çatışması	25
1.6.2.3. Rekabet	26
1.6.2.4. İş güvenliği	26
1.6.2.5. Kişiler arası ilişkiler	27
1.6.3. Diğer etkenler.....	28
1.6.3.1. Zaman yetersizliği	28
1.6.3.2. Çevre şartları	28

İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK SEKTÖRÜ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN STRES NEDENLERİ

2.SAĞLIK SEKTÖRÜ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN STRES NEDENLERİ

2.1. Sağlık Sektörü	29
2.2. Sağlık Bakanlığı Teşkilat Yapısı.....	30
2.3. Yeni Teşkilat Yapısındaki Değişiklikler ve Sağlık Çalışanlarının Yaşadıkları Stres Faktörleri	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ

3. STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ

3.1. Stresle Baş Etme Yöntemleri İlişkin Kuramsal Açıklamalar	47
3.2. Stresle Örgütsel Baş Etme Yöntemleri.....	57
3.3. Stres Düzeylerine Göre Başa Çıkma Yöntemleri.....	60

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE
ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ

4.SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE
ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ

4.1. Örgütsel Stres ve Demografik Özellikler	68
4.2. Örgütsel Stres ve Çalışma Özellikleri.....	70
4.3.Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ)	74
4.3.1.Kendine güvenli yaklaşım	75
4.3.2.Kendine güvensiz yaklaşım.....	75
4.3.3. İyimser yaklaşım.....	75
4.3.4. Boyun eğici yaklaşım	76
4.3.5. Sosyal destek arama yaklaşımı.....	76
4. 4. Araştırmanın Hipotezleri.....	79
4. 5. Araştırmanın Analizi.....	79
4.5.1.Yaş durumu ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H1)	79
4.5.2.Medeni durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H2)	81
4.5.3.Eğitim durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H3)	82

4.5.4. Hizmet süreleri ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H4)	84
4.5.5. Mesleği seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H5)	86
4.5.6.Çalıştığı servisi seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H6)	87
4.5.7.Çalışma memnuniyet durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H7)	88
4.5.8. Haftalık çalışma saati durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H8)	89
4.5.9.Çalışma şekli ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H9)	91
4.6.Araştırmanın Güvenirlik	93

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	94
KAYNAKÇA.....	96
EKLER:	
EK1:Hemşire Sosyo -Demografik Özellikleri Tanımlama Anket Formu ..	104
EK 2: Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği.....	105
ÖZGEÇMİŞ	107

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.1. Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre dağılımı	68
Çizelge 4.2. Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre dağılımı	69
Çizelge 4.3. Sağlık çalışanlarının öğrenim durumlarına göre dağılımı	69
Çizelge 4.4. Sağlık çalışanlarının aile tiplerine göre dağılımı	70
Çizelge 4.5. Sağlık çalışanlarının meslek çalışma sürelerine göre dağılımı	71
Çizelge 4.6. Sağlık çalışanlarının meslek seçme durumuna göre dağılımı.....	71
Çizelge 4.7. Sağlık çalışanlarının servis seçme durumuna göre dağılımı.....	72
Çizelge 4.8. Sağlık çalışanlarının çalışma ortamı memnuniyet durumuna göre dağılımı	72
Çizelge 4.9. Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma saati durumuna göre dağılımı	73
Çizelge 4.10. Sağlık çalışanlarının çalışma şekline göre dağılımı.....	73
Çizelge 4.11. Sağlık çalışanlarına sorulan sorular (stresle başa çıkma tarzları ölçeği).....	77
Çizelge 4.12. Sağlık çalışanlarının kullandıkları stresle baş etme yöntemleri.....	78
Çizelge 4.13. Yaş durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki.....	80
Çizelge 4.14. Medeni durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki	81
Çizelge 4.15. Eğitim durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki	83
Çizelge 4.16. Hizmet süreleri ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki.....	85
Çizelge 4.17. Mesleği seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki.....	86
Çizelge 4.18. Çalıştığı servisi seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki	87
Çizelge 4.19. Çalışma memnuniyet durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki	89
Çizelge 4.20. Haftalık çalışma saati durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki	90
Çizelge 4.21. Çalışma şekli ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki.....	92

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1.1. Stresin aşamaları	15
Şekil 1.2. Stresin vücudumuzda oluşturduğu hormonal etki mekanizması	16
Şekil 1.3. İş ile ilgili stres modeli.....	18
Şekil 2.4. Sağlık Bakanlığı teşkilat yapısı şeması.....	31
Şekil 2.5. Sağlık Bakanlığı eski teşkilat yapısı şeması	32
Şekil 2.6. Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatı görev dağılımı şeması	33
Şekil 2.7. Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlar taşra teşkilatı şeması.....	34

KISALTMALAR LİSTESİ

<u>Kısaltmalar</u>	<u>Açıklamalar</u>
ARGE	: Araştırma ve Geliştirme
ATT	: Acil Tıp Teknisyeni
BEY	: Boyun Eğici Yaklaşım
DKBY	: Değiştir, Kabul Et, Boş Ver, Yaşam Tarzını Yönet
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
DPB	: Devlet Personel Başkanlığı
DPD	: Devlet Personel Dairesi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
H	: Hipotez
İY	: İyimser Yaklaşım
KGİİY	: Kendine Güvenli Yaklaşım
KGsizY	: Kendine Güvensiz Yaklaşım
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
Md.	: Madde
SBÖ	: Stresle Başa Çıkma Ölçeği
SBTÖ	: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği
SDAY	: Destek Arama Yaklaşımı
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences İstatistik Analiz Programı
TDK	: Türk Dil Kurumu
Vd	: Ve Diğerleri
Vs.	: Vesaire
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

GİRİŞ

İnsanoğlunun tarihsel gelişim süreci; değişen ve gelişen dünyaya bağımlı olarak ilerlemektedir. Ateşi bulan insanoğlu zamanla, tarihsel süreç içerisinde birçok zorlu aşamadan geçerek günümüze gelmiştir. Ancak bu süreç ve yeniliklerle günümüzde gelinen nokta; insanoğluna yarar sağladığı kadar, zarar da vermektedir. Bu zararların en önemlisi sağlığımızın bozulmasıdır. Günümüz teknolojisi insanoğlunun rahat ve konforlu yaşam getirirse de birçok hastalığın oluşmasına veya mevcut sorunların artmasına neden olmuştur. Bu sorunlardan belki de en önemlisi tarihsel süreç boyunca gelişen strestir.

Peki bir çok hastalığın kaynağı olan, yaşamımızı etkileyip yön veren stres, ne anlama gelmektedir?

Kelime anlamı, kaynağı, nedenleri ve baş etme yöntemlerinin ne olduğuna dair literatürlere geçen sayısız bilimsel çalışmalar yapılmıştır. Yapılan araştırmalar toplumun her kesimini etkileyen bu faktörün; sağlık çalışanları üzerinde daha etkili olduğu; sağlık çalışanlarının strese daha çok maruz kaldığı yönündedir.

Bu çalışma Adana İli Seyhan ilçesinde çalışan hemşirelerin stresle baş etme yöntemlerini ortaya koymayı ve bu doğrultuda yapılacak olan düzenlemelere yön vermeyi amaçlamaktadır.

Çalışmanın Planı

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. İlk dört bölümde stres kavramının tanımı ve stres türleri, nedenleri, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık hizmetleri alanında strese ilişkin bulguları irdelenmiştir.

Beşinci bölümde ise, çalışmanın araştırmaya ilişkin kısmına ağırlık verilmiştir. Çalışmanın evreni Adana İli Seyhan İlçesinde çalışan hemşirelerden sayı açısından kısıtlamaya gidilerek 200 kişiden oluşan örneklem alınmıştır.

Yaptığımız çalışmada hemşirelerin stresle nasıl baş ettikleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda sonuç bölümünde ise, hemşirelerde stresle baş etmeye ilişkin olarak tümevarımsal bir yaklaşım ortaya koymaya çalışılmıştır.

Kullanılan Metot ve Teknikler

Bu çalışma kuramsal (teorik) ve uygulamaya dayalı bölümlere göre kurgulanmıştır. Kuramsal ağırlıklı bölümde daha çok literatüre atıfla konu işlenmiş, uygulama bölümünde ise saha çalışması yapılarak anket ile veri toplama yöntemi benimsenmiştir. Veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği birlikte kullanılmıştır. Kişisel Bilgi Formunda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleği seçme durumu, çalışma ortamındaki memnuniyet, haftalık çalışma saati, çalışma şekli ile ilgili sosyo-demografik bilgilerine ilişkin sorular yer almaktadır.

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği personelin stres düzeyini ölçmek için Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilen “Ways of Coping Inventory” ölçeğinden 1995 yılında Nesrin Şahin Hisli ve Ayşegül Durak tarafından Türkçeye uyarlanan “Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçeğin soruna yönelik etkili yollar ile duyguya yönelik etkisiz yollar olarak isimlendirilebilecek iki boyutu vardır. Bu iki boyut “kendine güvenli”, “iyimser”, “kendine güvensiz”, “boyun eğici yaklaşımlar”, ve “sosyal desteğe başvurma” adı verilen 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Toplam 30 maddeden oluşan, 0- 3 arası puanlanan bu ölçekte, sosyal desteğe başvurma faktörünün hesaplanmasında birinci ve dokuzuncu madde ters puanlanarak hesaplanmaktadır. Her faktöre ait puanlar ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Her faktöre ait sorulardan elde edilen puanlar toplanmakta ve o faktöre ait toplam, soru sayısına bölünerek faktöre ait ortalama puan elde edilmektedir. Her alt ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 3’tür. Toplam puan ise hesaplanmamaktadır.

Ankete katılanlardan her ifade için “uygun, tamamen uygun, uygun değil, hiç uygun değil” seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir. Ankette yer alan seçeneklerden “uygun” ifadesi 0 puan, “tamamen uygun” ifadesi 1 puan, “uygun değil” ifadesi 2 puan, “hiç uygun değil” ifadesi 3 puan olarak hesaplanmıştır. Çalışmada toplanan verilerin analizi yapılırken anket sonuçlarından elde edilen verilerin istatistikî çözümleri SPSS paket programı ve Windows bilgisayar programı kullanılarak yapılmıştır. İstatistikî verilerden faydalanılarak görüşlerin sağlanması yapılmaya çalışılmıştır. Bazı kısımlarda konuyu desteklemek amacıyla karşılaştırmalardan yararlanılmıştır.

Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar

Anket tekniği ile bağlantılı olarak; hemşirelerin yoğun iş temposu içerisinde sağlıklı biçimde şıklara yanıt verdikleri varsayılmaktadır.

Varsayımlar

- Yaş faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Medeni Durum faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Çalışma ortamından memnuniyet faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Mesleği seçme durumu faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Eğitim Durumu faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Hizmet süresi faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Çalışma şekli faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Meslekte toplam çalışma yılı faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Mesleği kendine uygun bulma durumu faktörü stres düzeyini etkilemektedir.
- Haftalık çalışma saati faktörü stres düzeyini etkilemektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRESİN TANIMI

1.STRESİN TANIMI

1.1. Stresin Tanımı ve Kavramsal Çerçevesi

Günümüzde sürekli değişen çevresel koşullar, ilerleyen teknoloji, sanayileşme, ve sanayileşmenin getirdiği gelişim ve değişimler insanların toplumsal ve politik yapılarına, sosyo ekonomik dinamiklerine yön vermektedir. Çağımız koşullarında insanlar rekabet, çeşitlilik, hızlı değişim...vs gibi unsurlara ayak uydurmaya çalışmakta; bu nedenle strese maruz kalmaktadırlar. Tabi ki maruz kalınan bu stres bir çok hastalığa kaynak oluşturup, sağlığımızı tehdit etmektedir. Stres günlük hayatta herkes tarafından sıkça kullanılan bir sözcüktür. Stres hayatımızın kaçınılmaz bir gerçeğidir. Stres, hayatımızın her anında olumsuz sonuçlara yol açan bir sorundur. Kişi stres yaşadığında kendisini mutsuz hisseder; bu durum kişinin ailesine, arkadaşlarına ve iş çevresine yansır. Stresli insanların yaşadığı mutsuzluktan dolayı ailesi hatta çevresi de mutsuz olur. Şimdi stres kavramını açıklayalım.

Stres, Latince kökenli bir sözcük olan “estricia” dan gelmektedir. “17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise bir nesnenin veya insanın, bir tür gücün etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı oluşturduğu direnç anlamında kullanılmaya başlamıştır” (Başal, 2007: 23) .

Stres, kişilerde fiziksel, psikolojik, davranışsal sapmalara sebep olan, dış koşullara ve uyarıcılara karşı oluşan uyum tepkisidir. Stres uygun nitelik ve yoğunlukta olduğunda; bireyi geliştiren, tecrübe kazandıran bir uyarıcıdır. Stresin bireye zarar vermesi, nedeni anlaşılamayan veya bahsedilemeyen kaygıların bireyde gerilime dönüşmesiyle başlar (Barutçugil, 2002:144)

“Çince’ de stres kelimesi tehlike ve fırsat kelimelerinin sembollerinin karışımıdır. Stres bu iki kavramı paylaşmaktadır. Her problemin çözümünü de içinde saklamaktadır; stres altında olduğunuz her an enerjinizi hem yıkıcı hem de yapıcı kullanma potansiyeline sahipsiniz demektir” (Rowshan, 2002:12).

Bütün dillerde olduğu gibi “stres” kelimesi Türkçe de de aynı anlamda kullanılmaktadır. Baskı, zor, ıstırap, gerilim, gerginlik, bir şeye tatbik edilen kuvvet

manalarına gelmiş olup; aynı zamanda, baskı altında kalmak, yüklenmek, zorlanmak manalarını da karşılamaktadır. Dilimize ise ancak “yüklenme ve zorlanma” olarak iki kelimeyle çevrilebilmektedir (Demirkıran, 2007:2-3).

Stres fiziksel, zihinsel veya duygusal yüklemeler sonucu ortaya çıkan zorlamalar ve gerilimlerdir. Kişiyi yada organizmayı olumsuz etkileyerek fiziksel ya da ruhsal olarak zorlanmalara yol açar (Altuntaş,2003:22). Teknolojinin sürekli ilerlemesi ve hızlı değişimlerin olması ve insanların bu gelişmelere uyum sağlaması, hayatı giderek zorlaştırmaktadır.

Uyum; organizma için yararlı olan, organizma-çevre ilişkisini sürdüren bütün süreçlerin bileşimi olan dinamik bir süreçtir. Uyum kişinin hayatta kalma ve gelişme kapasitesi olarak da tanımlanmakta ve üç önemli alanı etkilemektedir. Bunlar sağlık, psikolojik iyilik ve sosyal işlevlerdir. Savunma sorunla yüzleşmekten kaçınarak rahat durumun devamını amaçlamaktadır. Doyum uyum çabalarının başarıya ulaşmış olmasıdır. Sorun çözme, birey için nispeten az riskli koşullarda düşünceli, esnek ve gerçekçi girişimlerdir.

Psikolojik bir yaklaşıma göre stres, “Olağanüstü talepler, sınırlamalar veya fırsatlarla yüz yüze gelindiğinde birey tarafından yaşanan bir gerilim durumudur.”(Karahan vd., 2007).

Stres yaşayan birey sorunları çözmeye çalışırken yorgun, sıkıntılı ve hayatından memnun olmayan bir insan haline gelir. Bireyin sorunları kişinin aile ve sosyal yaşamına olumsuz etki yaratabilir.

Günlük yaşamda bireylerin karşılarına çıkan güçlükler ve engeller birçok tepkilere neden olmaktadır. Bireylerin içsel ve dışsal olaylara karşı baş edebilme yeteneği, uyum sağlama yeteneği ve uyum gösterebilme toleransı da bireylerin tepkilerinde belirleyici rol olmaktadır (İlter, 2014).

Başa çıkma, çevreden ve içten gelen çatışmaları ve istekleri kontrol etmek için yapılan davranışsal ve bilişsel çabalardır. Başa çıkmak için en gerekli şey, bireyin kaynaklarını zorlayan, tehdit eden ya da sıkıntı yaratan bir olayın olmasıdır. Başa çıkma, stresli yaşam olaylarını takiben gelişen, otomatik, biyolojik temelli davranışlar olmayıp, bilinçli ve amaçlı olarak gerçekleştirilen bilişsel ve davranışsal değişikliklerdir (Sever,1997).

“Kişinin kendi içinde ya da çevresinde olumlu ya da olumsuz yönde değişiklikler meydana geldiği zaman kişinin bu değişiklikleri algılaması sonucu gösterdiği fizyolojik ve psikolojik tepkilere denir” (Dökmen, 2008: 32).

Stresin geçmişten bugüne birçok bilim dalı tarafından ele alınıp tanımı yapılmış ve her bilim dalı kendi açısından strese kavramsal boyut kazandırmıştır (İlter, 2014).

“Stres bireyin fiziksel ve ruhsal olarak zorlanması, olumsuz iş davranışları başta olmak üzere çevresiyle olan uyum sürecini etkileyen ve tehdit eden bir sosyal sorundur” (Şahin,1994).

Stresin olumsuz etkilerinden korunmak ve en aza indirebilmek için stresi yönetebilmek gerekir. Yönetmek için psikolojik, fiziksel, ve sosyal davranış becerilerini yönetmeyi öğrenmeli ve günlük yaşamında bu becerilerini uygulayabilmelidir. Güncel hayatta genellikle olumsuz yönleri ile tanımladığımız stresin yıkıcı özelliklerinin yanında yapıcı olan yönlerinin de bireylerin hayatına etki ettiği bilinmelidir.

1.2.Stres Kavramı ve Türleri

1.2.1.Fiziksel stres

Bireyin çeşitli etkenler nedeniyle fizyolojik ve biyolojik olarak stres yüklenmesi anlamına gelmektedir. Fiziksel stres belirtileri arasında;

- Çeşitli travmalar (enfeksiyon, yaralanma, ameliyat),
- Egzersiz (fazla veya az),
- Yoğun fiziksel çalışma,
- Çevre kirliliği (tarım ilaçları, herbisit, toksinler, ağır metaller, yetersiz ışık, radyasyon, gürültü, elektromanyetik alanlar vs...),
- Doğum,
- Hastalık (viral, bakteriyel veya mantar hastalıkları),
- Yorgunluk,
- Oksijen yetersizliği,
- Hipoglisemi,
- Hormonsal ve biyokimyasal dengesizlikler,
- Beslenme bozuklukları (protein veya yağın aşırı tüketimi veya eksik tüketimi, şeker, hidrojene yağlar, gıda alerjenleri, beslenme eksikliği),

- Dehidratasyon (susuz kalma),
- Madde bağımlılığı, çeşitli hastalıklar: Hipertansiyon, taşikardi, takipne, baş ağrısı, GİS bozuklukları, astım, grip, soğuk algınlığı, polisitemi, kasların gerilmesi, kilo kaybı, midriyazis, dermatit, eklem artritleri yer almaktadır.

Bu etkenler ayrıca bedensel bir zarar görme, müdahale veya ısı, nem, çevre kirliliği gibi çevresel zarar vericilerden etkilenme şeklinde gerçekleşebilir (Çakır, 2012:3).

1.2.2 Psikolojik stres:

Duygusal stres, bireyin kişilik yapısı ile bağlantılı olarak, bireysel veya toplumsal etkenlerden etkilenmesi neticesinde psikolojik ve psiko sosyal açıdan stres yüklenmesi anlamına gelmektedir.

Duygusal stres belirtileri (kızgınlık, korku, hayal kırıklığı, üzüntü, öfke veya yas gibi...), zihinsel stres (bilgi yüklemesi, mükemmeliyetçilik, endişe, suçluluk duygusu, utanç, kıskançlık, aşırı özeleştirme, anksiyete ve kontrol kaybı duygusu), algısal stres (inançlar, tutumlar, dünya görüşleri vs...).

1.2.3. Zihinsel stres

Bireyin, kişisel olarak stresörlerden etkilenmesi sonucu düşün dünyasında yaşadığı stres halidir. “Zihinsel stres belirtileri arasında karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, hatalarda artış yer almaktadır” (Çakır, 2012:3) .

Birey kendisini etkileyen etkenlerin sürekli etkisi altındadır ve bunları zihinsel olarak yaşamaya devam etmektedir. Stresörlerin neden olduğu bu rahatsızlıklar günlük yaşamı da etkilemektedir. Zihnimiz baskı altındayken verimli çalışamaz, yapacağımız işleri unutabilir veya yanlış iş yapabiliriz. Özellikle unutkanlık ve hafızada zayıflık stres yaşayan kişilerin hayatını zorlaştırmaktan hatta bu durumun devam etmesi psikolojik sorunlara bile neden olmaktadır.

1.2.4. Toplumsal stres

Bireyin toplumla kurduğu etkileşimle bağlantılı olarak yaşadığı stres halidir. Toplumun gösterdiği tepki veya dayattığı bir takım kurallar bireyin stresle yüklenmesine neden olmaktadır. Bu hem gündelik yaşamda söz konusu olabilmekte, hem de iş yaşamında çalışma arkadaşlarıyla ve hizmet sunduğu bireylerle karşılıklı kurduğu ilişkilerde birey için bir baskı unsuru oluşturabilmektedir.

Özellikle ülkemizde toplum yapısı tarihten günümüze gelen gelenekleri, görenekleri, dini ve kültürel değerleri diğer toplumlara göre farklılık göstermektedir. Toplum içinde yaşamak, toplum kurallarına ve değerlerine uymak, insanlar ne der gibi bir anlayışa hakim olmak yadsınamaz bir stres kaynağıdır. Küçük yaşlardan itibaren örf, adet ve geleneklerimiz ne olduğu, toplum içinde nasıl hareket etmemiz gerektiği, yaptığımız bir hareketin insanlarca nasıl yorumlanacağı bu yüzden topluma göre yanlış iş ve hareketlerde bulunmamamız öğretilmektedir. Kişi kendi benliğini oluştururken bile toplumun değer yargılarına göre şekillenmektedir. Belli kalıplar çerçevesinde yaşamaktadır.

Ancak kendi benliğimizi gerçekleştirirken toplumumuzun değer yargılarına saygı duymak, topluma göre hareket etmekte sıkıntı ve sorunlara neden olabilir. Bu sıkıntılar strese ve stres faktörlerine neden olabilir. Kişi kendi benliği ile toplumun değer yargıları arasında sıkışıp kalabilir. Bu toplumsal faktörlerinden biridir.

1.2.5. İş yerinde stres

Bireyin çalışma ortamı ile bağlantılı olarak motivasyonunun, çalışma arkadaşlarıyla iletişiminin, iş yapma biçiminin, çalışma düzeninin, ast-üst ilişkilerinin, zaman yönetiminin etkilenmesi ve stres nedeni haline gelmesi durumunda oluşur. Zira, motivasyonun dört temel ayağı vardır ve bunların karşılanması gerekir. Bunlar: Gereksinme, Uyarılma, Davranış ve Doyum (Amaç) dur (Söylemez, 2010: 15).

Motivasyon:

Bir amaca ulaşmak için içimizden gelen güçlü bir istektir. Hedeflerimize ulaşmak için ihtiyacımız olan bir güçtür. Arzu, istek, ihtiyaç, his, düşünme biçimi, çaba gibi süreçleri

kapsar. Motivasyonun ortaya çıkmasını sağlayan 4 temel kuram vardır. Bunlar; dürtü kuramı, özendirici uyarıcı kuramı, optimal düzeyde uyarılma kuramı ve içgüdü kuramıdır.

Dürtü kuramı:

Dürtü, fizyolojik bir ihtiyacın neden olduğu gerginlik durumudur. Fizyolojik bir ihtiyacın psikolojik sonucudur. Fizyolojik ihtiyaçlarımızın karşılanmasını sağlayan itici güçtür. Örneğin; acıkmak, susamak dürtüdür. Acıktığımızda kendimizi gergin hissetmemiz bundan dolayıdır. Açlık fizyolojik bir olayken; aç olmanın verdiği tepki psikolojik bir durumdur. Yani aç olduğumuzda çoğu zaman sinirli, agresif, öfkeli bir kişiliğe bürünürüz. Etrafımızdaki insanlara tahammül ve sabrımız kalmaz. Kişiler arası iletişimimiz zayıflar hatta şiddete kadar gidebilecek bir eğilim gösterebiliriz. Ama bu durumu genellemek doğru bir yaklaşım değildir. Açlık dürtüsü bu olumsuz davranışların yanı sıra olumlu davranışlara da yöneltebilmektedir. Bazı öğrenciler ya da akademisyenler açlık hissi duydukları zaman kendilerini derse ya da yaptıkları işe daha iyi verdikleri, daha motive ve konsantre olduklarını belirtirler. Dürtüler hayatımızın bir parçası olup, organizmanın yaşamsal faaliyetlerinin devam etmesi için gereklidir.

Özendirici uyarıcı kuramı:

Motivasyon süreci, her zaman illaki fizyolojik bir ihtiyacın sonucu olarak ortaya çıkmaz. Bazen motivasyon dışsal bir özendirici devreye girince de ortaya çıkar. Yani, dışsal bir faktörün bizdeki uyarıcıyı harekete geçirmesiyle ortaya çıkar. Örneğin, aç olmasak bile (fizyolojik uyarıcı yani açlık yok) pastanenin önünden geçerken canımızın pasta, kurabiye istemesidir. Bir arkadaşımız yanımızda kahve içerken kokuyu duyup, bizimde özenmemizdir. Aslında, böyle bir ihtiyacımız yok fakat kokuyu duyunca başlıyor.

Günümüzde koşullarında tüketimin çok hızlı olması ilerleyen teknolojinin etkileri insanlara olumlu etkilerden çok olumsuz etkilere neden olmaktadır. Değişen ve gelişen bu teknolojik ürünlerin tüketimi örneğin seri olarak piyasaya sunulan telefonlar, bilgisayar ve tabletlerin tüketimi, ihtiyaç olmadığı halde gereksiz alışveriş yapmak, gereğinden fazla kıyafet, ayakkabı almak, hatta bunları tüketmeden yenisini almak...vs gibi davranışlara,

özendirici uyarıcılar neden olmaktadır. Başkasında gördüklerimizi bizimde sahip olmamız gerektiği duygusu ağır basmaktadır.

Optimal düzeyde uyarılma kuramı:

Kişi herhangi bir uyarıcıya optimal (maksimum) düzeyde maruz kalınca, o uyarıcı karşısında oluşan gerginliği gidermeye çalışır. Örneğin, diskoda ya da düğünlerde hepimiz yüksek sese maruz kalmışızdır. Yüksek ses bize, sakin bir ortama gitme ihtiyacı hissettirir. Tam tersi durum içinde geçerlidir. Evde tek başımızdayken, sessizlik insanda ses duyma ihtiyacı hissettirir. Bulduğumuz ortamın bizi rahatsız etmesi durumudur. Bu duruma karşı tavrımız bir tepkidir.

İçgüdü kuramı:

İçgüdü, türe özgü hazır oluş anlamına gelmektedir. Doğuştan gelen bir türün yapması gereken davranışlardır. Örneğin örümceğin ağ yapması, arının bal yapması gibi. Bunlar bir öğrenme gerektirmezler, temelde öğrenilmiş olarak gelirler. İnsanlarda da annelik içgüdüsunü örnek verebiliriz. Bir anne yavrusuna hamile kaldığı andan itibaren koruyucu ve kollayıcı bir davranış sergiler bu iç güdünün vermiş olduğu bir etkidir. Çoğu zaman kontrol edilememektedir.

Yukarıda kısaca açıklamaya çalıştığımız motivasyonun ortaya çıkmasını sağlayan kuramlar gibi iş yaşamına ilişkin, stres ve başa çıkma yolları üzerine pek çok kuram ve tartışma mevcuttur. Çalışandan beklenen iş ve bu işin yerine getirilmesi için gereken sürenin yetersizliği, birey üzerinde baskı yaratmaktadır. Bu baskı sürecinde yoğun tempo içinde çalışmak da ayrıca baskının düzeyini artırmaktadır. Buna ek olarak iş yerinde gösterilen çabaya nispetle elde edilen ödülün azlığı, dengesizliği ya da ödülün yoksunluk da stres düzeyini artırmaktadır (Ünsal,2012:391-394). İş hayatında yaşadığımız bu stresörler yaşamımızı olumsuz etkilemektedir.

1.3.Stresin Nedenleri

Bireylere etki eden stres çeşitli nedenlerden dolayı oluşur. Strese neden olan bu etmenler maalesef sınırlandırılmamaktadır. Stres gündelik yaşamımızla birlikte gelişip şekillenir. İnsanların sosyal ortamlarla olan etkileşimlerden tutunda; biyolojik faktörler, çevresel faktörler, teknolojik gelişim ve değişimler...vs bireylerin üzerinde sürekli etki oluşturan ve gelişen yeniliklere uyum sağlamasını zorlaştıran etkenlerdir. Bu yeniliklerin bireylere etkileri kişiden kişiye farklılık gösteren stres tepkileri olarak dışa yansır.

“Eşin ölümü, boşanma, evlenme, işe girme veya işten atılma, hamilelik, ekonomik sorunlar, okula başlama, yönetici ile tartışma, taşınma, amaca ulaşmak için bireyin kendini aşırı zorlaması, anlayışlı olamama, ‘‘hayır’’ demesini bilememe, günü işle doldurma gibi nedenler çeşitli derecelerde strese neden olmaktadır” (Norfolk,1989:177).

Bireylerin çalışma ortamlarında birbirleriyle yarış halinde olması, yönetici ile çalışanlar arası sorunlar, iş ortamındaki beklentilerin gerçekleşmemesi bireylerin stres yaşamasına yol açan etkenlerdendir.

Bu durum verimliliğin düşmesine ve motivasyon azalmasına neden olur, çalışanların birbirleriyle olan bağlılıklarını azaltarak takım çalışmalarını olumsuz etkiler.

Stres olgusu pek çok nedenden kaynaklanabilir. Stresin ortaya çıkmasını sağlayan bu nedenlere “stresör” adı verilmektedir. Stresörler, canlı varlıkların, yaşadıkları çevre ile etkileşimlerinde ve tek başlarına uyum kabiliyetlerinde olumsuzla yönelik değişim yaşamalarını ifade eder. Örneğin, “ ... yoğun trafik ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gürültü ve her türlü kirlilik, çok önemli stres kaynaklarıdır.” Bu bakımdan stresörler pek çok yönden canlı varlığı etkileyebilir. Bunları bireysel, toplumsal ve çalışma yaşamına ilişkin olarak irdelemekte yarar vardır.

1.4.Stresin Belirtileri

“Stres tepkisi veya değişimlere uyum süreci kısa ve uzun dönemde organizmayı tehdit ederek çeşitli zararlar verir. Strese karşı verilen tepkiler uzun bir zaman dilimi içinde çeşitli hastalıkların gelişmesine zemin hazırlar (Soytürk,2011). Stresin belirtileri kişiden kişiye değişir, bu belirtileri gözlemek ve koruyucu önlemlerini almak mümkündür.

Genellikle stres altındaki kişilerde fiziksel ve duygusal tepkiler kolaylıkla fark edilebilir. Boyun tutulması, sırt ağrısı, kolay öfkelenme, sürekli oluşan yorgunluk hissi, yeni olaylara karşı gelişen çok çabuk sıkılma hissi, bireyin stres altında olduğunu çevresine fark ettirir. Bu durumun fark edilmesi durumunda gerekli önlemler ile bireyin stres altından kurtulması sağlanabilir.

Stres bireyin çevresine olan etkilerinden farklı olarak bireyin kendi vücudunda da etkiler oluşturur. Nabız, tansiyon, göz kararması, kalp çarpıntısı, sindirim yavaşlaması...vs gibi etkenler bireyde hem fiziksel hem ruhsal sorunlar oluşmasına ve bireyin kendini toplumdan uzak görmesine (asosyalleşmesine) yol açabilir.

Stresin başlıca belirtileri şu şekilde sıralanmaktadır:

1.4.1.Fiziksel stres belirtileri

İnsan yapısal olarak karmaşık bir organizmadır. İnsan vücudu kas-sinir, iskelet, solunum, boşaltım, dolaşım, sindirim, üreme, lenf ve iskelet sisteminden oluşmaktadır. Bu sistemler ve bu sistemi oluşturan organların çalışma biçimi mekanik makineye benzetilebilir. Sistemin birince olan bir aksaklık tüm sistemleri etkileyebilir. Sağlıklı bir insanda bu mekanizma düzenli ve uyumlu bir şekilde çalışır. Ancak stres veya stres faktörlerinin etkisiyle düzenli olarak çalışan bu sistemde aksaklıklara ya da tepkilere neden olabilmektedir. Oluşan bu tepkiler fiziksel olarak şu şekilde sıralayabiliriz.

- Göz bebeklerinin büyümesi
- Solunum sayısı ve soluk alıp vermedeki değişimler
- Ellerde ve ayaklarda terleme
- Kasların kasılması kasılı halde kalması
- Kabızlık
- Kulak çınlaması bas ağrısı
- Kalp atım hızının artması
- Tansiyonun yükselmesi,
- Menstrual düzensizlikler
- Metabolik hormonlarda düzensizlik
- Kandaki eritrosit sayısında artma

- Extremitelere giden kan miktarının azalması
- Hazımsızlık
- Kilo kaybı, ani kilo değişimleri
- Titreme, kekeleme
- Alkol ve sigara kullanımında artış
- Boğazda ve ağızda kuruluk
- Tırnak yeme ve diş gıcırdatma
- Sırt ve göğüs ağrısı
- Baş ağrıları
- Uykusuzluktur.

1.4.2.Sosyal stres belirtileri

Sosyal stres faktörleri ise kişinin bireysel ve / veya toplum içinde yaşadığımız davranışlarımızın neden oluştu etkilerdir. Bu etkiler çoğunlukla kendimize veya çevremize zarar vermekte, kötü sonuçlar doğurabilmektedir.

- Başkalarını suçlamak, insanlara karşı güvensizlik,
- Yalnızlık,
- Diğer insanlardan soyutlanmak,
- Başkalarında hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek,
- Sigara ve alkol kullanımının artması,
- Uyuşturucu madde kullanımı,
- Ben merkezli olma,
- İnsanlarla ilişki kurmamak,
- Ölüm ve intihar düşüncesinin sıkça düşünülmesidir.

1.4.3. Duygusal stres belirtileri

İnsanların duygu ve düşünce yapısında meydana gelen değişikliklerdir. Bunlar:

- Korku, kaygı, endişe,
- Dikkat bozukluğu,

- Asabilik, gerginlik
- Güvensizlik hissi
- Depresyon
- Aşırı hassasiyet,
- Öfke patlamaları
- Uyku bozukluğu iştahsızlık
- Bitkinlik hissi, yorgunluk
- İçinde boşluk hissetme
- Hayatın anlamının kaybolması
- Affetmeyip kin duyma
- Üzüntü
- Aşırı ağlama ve gülme krizleri
- Heyecan duyamama
- Hastalık kuruntusu
- Soğukluk
- Sık sık kabus görmedir.

1.4. 4. Zihinsel stres belirtileri

- Zihin karışıklığı
- Hafızada zayıflık, unutkanlık
- Hatalarda artış ve hataları tekrarlama
- Tek bir fikir ya da düşünceyle kendini ona takma takıntı haline getirme
- Aşırı derecede hayal kurma ve hayallerine sıkıca bağlanma
- İş kalitesinde düşüş, verimlilikte azalma
- Ani tepkiler verme, kendini kontrol edememe
- Karar vermede güçlük çekme, kararını hemen değiştirme.
- Konsantrasyon güçlüğü
- Karamsarlık
- Fobilerdir.

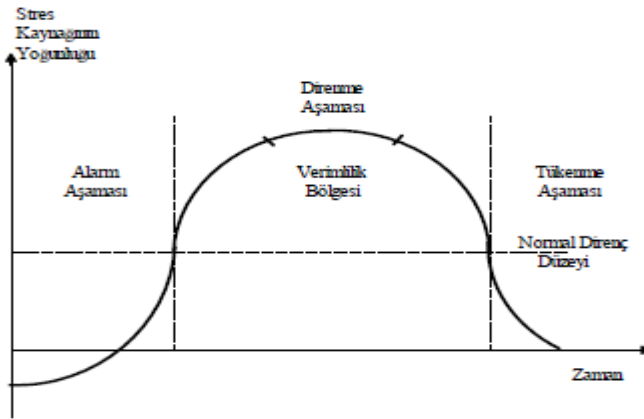
1.5. Stresin Aşamaları

Stres bireyin yaşadığı olumlu veya olumsuz olaylara karşı verdiği tepkilerden ortaya çıkar. Stresli olan bireylerde bazı değişiklikler meydana gelir. Bu değişiklikler stresin aşamalarını oluşturur ve stresin aşamalara göre oluşturduğu tepkiler farklılık gösterir.

Stres altındaki kişiler olumsuz duyguların etkisinde kalır. Stres altındaki kişi engeller karşısında daha çok strese maruz kalır, kendisine ve çevresine karşı kızgınlık duyar ve zarar verecek boyutlara ulaşabilir. Engellenme durumu devam ederse kızgınlık durumu daha da artarak düşmanlık duygusuna dönüşür. Bu durumdaki kişiler farklı duyguların altında kalabilirler; bu bireyler kendini yetersiz düşünebilir, kendine olan güvenini kaybedip farklı davranışlarda bulunabilir. Sürekli hayaller kurup hayalleri günlük yaşamını etkileyebilir. Verimliliğinde düşüş ve konsantrasyon eksikliği oluşabilir; işlerinde aşırı hassas veya titiz davranışlar sergileyip takıntı haline getirebilir. Takıntıları bireyin kendine zarar verme ölüm veya intihar gibi düşünceleri sık sık düşünebilir yaşamdan zevk alamayıp çevresinden ve toplumdan soğuyabilir.

Genel uyum sendromu teorisine göre bireyin strese tepkisi üç aşamada gerçekleşir. Bunlar alarm, direnme ve tükenme aşamalarıdır.

Şekil 1. Stresin Aşamaları



Şekil 1.1. Stresin aşamaları

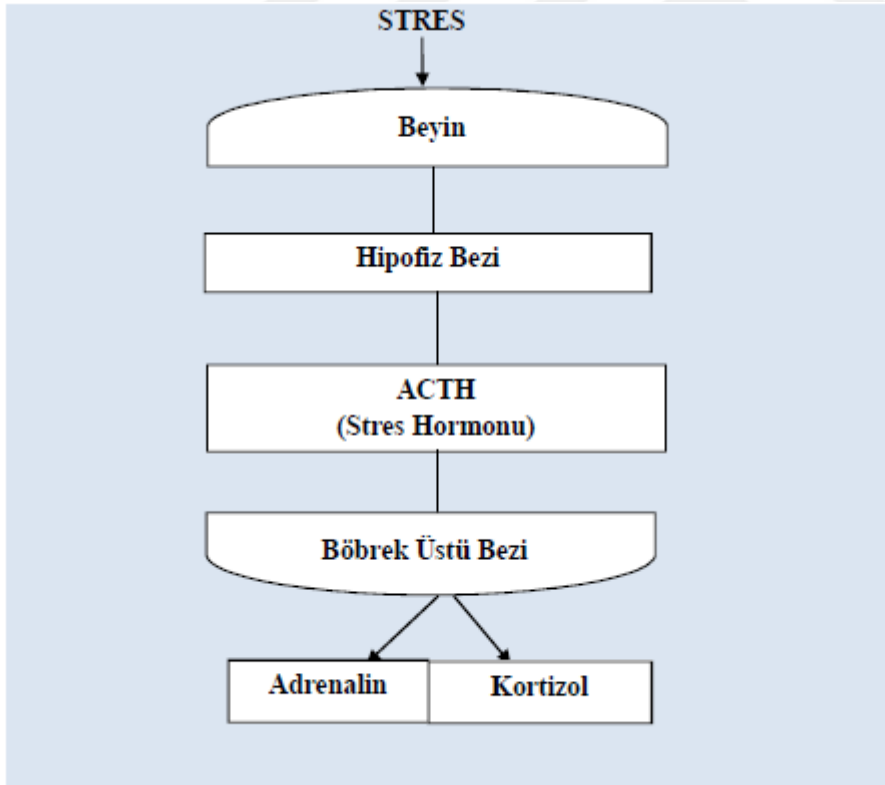
Kaynak: G.Ataman, İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar Yeni Yaklaşımlar, Yayına Hazırlayan: M. Türkmenoğlu, İstanbul, 2002:491.

1.5.1. Alarm aşaması

Stresi etkileyen faktörlerin fark edildiği, bu faktörlerin ya da etkenlerin kişide oluşturduğu uyarının algılanmasıdır. Stresör ile karşılaşan insanda fizyolojik olarak sempatik sinir sistemi uyarılır ve vücut bu uyarılara tepki gösterir. Vücudun göstermiş olduğu bu tepkiler nedeniyle fiziksel ve kimyasal değişimler gerçekleşir. Bunun sonucunda kişi stresörlerin üstesinden gelmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir.

Stresin alarm aşaması vücudumuzun stres etkenine maruz kalındığında oluşan ilk aşamasıdır. Vücudumuz stres etkenine maruz kalması ile birlikte, solunum sayısı artar, kaslar daha gergin, sindirim sistemi yavaşlar, bu bölgedeki kan öncelikle beyine gider, bağırsak ve mesane kasları gevşer, kan basıncı yükselir, kan şekeri yükselir ve stres hormonlarının salgılanması sonucu tansiyonun yükselmesi ve terleme gibi fizyolojik tepkiler meydana gelir.

Stresin neden olan etkenlerin alarm aşamasında gerçekleştirdiği durumlara karşı oluşan tepki normale dönmezse direnme aşamasına geçilir.



Şekil 1.2. Stresin vücudumuzda oluşturduğu hormonal etki mekanizması

Kaynak: Z. Sabuncuoğlu-M. VergilielTüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2008:302

1.5.2. Direnç aşaması

Stresin alarm aşamasından sonraki evresi direnç aşamasıdır. Direnç aşamasında vücudumuz stresin oluşturduğu zararlarla mücadele eder, onarır ve düzenlemeye çalışır, strese karşı en yüksek tepkiyi oluşturur. Bu aşamada beden, dengeleyici kaynaklarını etkili biçimde kullanarak fizyolojik bütünlüğünü muhafaza etmeye çalışır ve baskı yaratan değişikliklere karşı direnir.

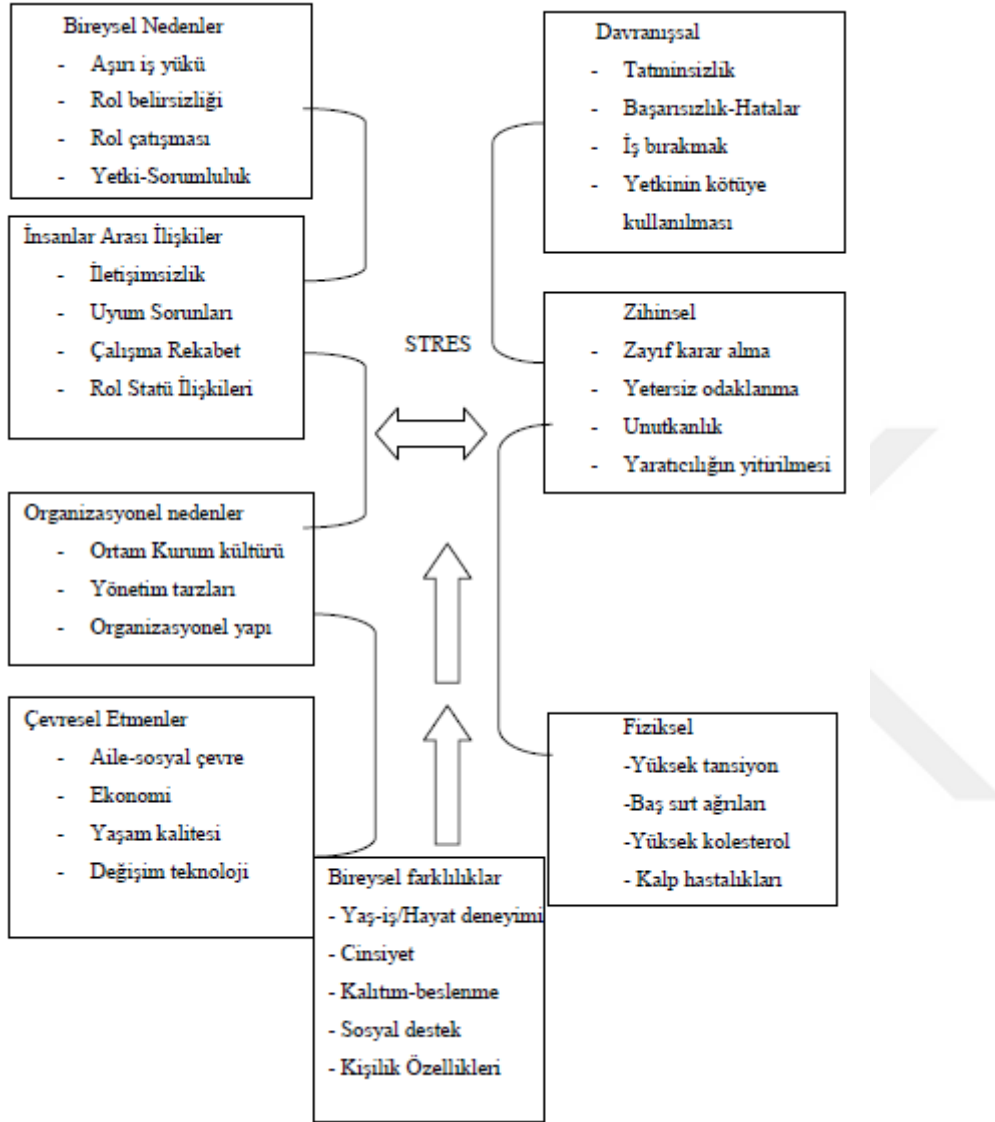
Direnç aşamasında vücudumuz stresin oluşturduğu fizyolojik sorunlara karşı koyup; zararları onararak vücudu normal haline döndürür. Vücudumuz direnç aşamasında stresin zararlarını onaramaz ve stresin etkisi devam ederse son aşama olan tükenme aşamasına girer. Vücudumuz stresin direnç aşamasını başarılı atlattırsa bedenimiz eski haline döner normal çalışmasına devam eder.

1.5.3. Tükenme aşaması

Stresin son aşaması olan tükenme aşamasında vücudumuzun stres karşısında oluşturduğu zor, uzun onarım ve düzenleme önlemlerine rağmen; stresi yok edememiş ve stresin etkileri altında kalmışsa bu evreye girilir. Bu tükenme evresinde vücut yeniden alarm reaksiyonlar oluşturarak; stresle mücadele etmeye çalışır ve stres karşısında yorgunluk, ruhsal çöküntü oluşmaya başlar. Direncin azalır, beden kapasitesinin tükenmesi ve hastalıkların başladığı safhadır. Strese neden olan olayı algılayan beyin, hipotalamus, hipofiz bezi, böbrek üstü bezlerine mesaj göndererek stres hormonu, adrenalin ve kortizol hormonlarının salgılanmasını sağlar. Vücudun kimyasal ve hormonal yapısını etkileyen değişiklikler insanda sıkıntıya neden olabilmektedir. Bu tepkilere maruz kalan insanlar kendilerini kontrol edemeyebilirler.

Vücut strese yenik düşerse bireyde çok ciddi sağlık sorunları başlar. Stresin alarm aşamasından sonraki direnç aşamasının artış gösterdiği durumlar devam ederse; tükenme aşamasına girilir; vücudun adaptasyon kapasitesi zorlanır, davranışlarda ciddi derecede sapmalar olur. Bu durum vücutta sistematik yıpranmalara, hasarlara, hastalıklara ve hatta ölüme bile neden olabilir. Bazı insanlarda kan basıncının yükselmesi, şekerin yükselmesi vs.... istemsiz bayılmalar bu aşamaya örnek gösterilebilir.

1.6. İşle İlgili Stres Modeli



Şekil 1.3: İşle ilgili stres modeli

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

1.6.1.Bireysel etkenler

Stresin bireysel etkileri kişilerin bulunduğu ortamlara ve kişiliğine göre farklılık gösterir. Bu faktörler kişinin bireysel olarak strese girmesine neden olur. Kişinin çalıştığı ortam, çevresel ilişkileri ve bu ilişkilere verdiği tepkiler yaşının ve cinsiyetinin oluşturduğu kaygılar, sağlık durumu, kişinin medeni durumu veya gelir düzeyi gibi etkenler bireylerin stres düzeyini etkiler ve farklı tepkiler oluşturmalarına neden olur. Kişinin yaşadığı olumlu ya da olumsuz olaylar stres kaynağı oluşturabilir. Aile içinde ve çevrede oluşan ölüm ve kaza olayları, hastalık, boşanma, kişinin amiriyle kavga etmesi, işten ayrılma, olaylara karşı tolerans gösterememe, işte ve özel hayatta gereksiz hırslar edinme olumsuz stres nedeni olurken; evlenme, hamilelik, yeni bir işe başlama, okula başlama, tatil gibi nedenlerde olumlu stres nedeni olup kişi üzerinde motive edici özelliği bulunabilir. Bu faktörler kişinin bireysel olarak strese girmesine neden olur. Kişide gerilimlere yol açar (Güler, 2013:16).

Genel olarak bireysel etkileri yaş, cinsiyet, medeni durum, kişilik, eğitim, gelir düzeyi olarak sınıflandıra biliriz.

1.6.1.1 .Cinsiyet

Stres etkenlerinden cinsiyet, kadınların yaşamı boyunca hemen her dönemde görülmesinin yanı sıra iş hayatına katılması ile daha da belirginleşmiştir. Erkeklerden daha duygusal olan kadınlar hayatın her döneminde daha çok stres altına girmektedirler. Çoğu dünya ülkelerinde olduğu gibi ülkemizde de ataerkil bir anlayış hakimdir. Bu anlayış kadınlara daha fazla sorumluluk getirmiştir. Çocukluktan itibaren oyun çağından tutunda, erişkin hatta yaşlılık dönemlerinde bile kendilerinden çok çevresini düşünmesi, çevresine olan bağlılığı, sorumluluğu belki de hayatın çoğu güzelliklerini kaçırılmasına veya yaşayamamasına neden olabilmektedir. Ergenliğe giren kız çocukları tüm sıkıntı ve streslere rağmen eğitimini tamamlayıp evlenip, çoluk çocuğa karışır. İş hayatına katılan kadınlar biryandan da kariyer yaparak kendilerini geliştirmeye çalışırlar.

Kadınların iş hayatında çalışma şartları, uygulanan baskı, cinsel istismar, fazladan sorumluluk, şiddet, cinsiyet ayrımı gibi etkenler kadınlar üzerinde yıpratıcı etki ortaya çıkarmıştır. İleri yaşlarda ortaya çıkan hastalıklar, dönemsel sorunlar ailede yaşanan

sıkıntılar, geçim derdi, yaşlanma menopoz...vs. gibi etkenler kadınların en önemli stres faktörlerindedir. Erkekler ise kadınlara oranla daha güçlü ve olaylara çoğu zaman duygusal bakmamalarından kaynaklı daha az strese maruz kalırlar.

Tabi ki erkeklerin de dönemsel evrelerde stres yaşadıkları yadsınamaz. Onlarda eğitim, askerlik, evlilik ve iş hayatında çeşitli stresörlere maruz kalabilmektedirler. Bu etkenlerin dışında hastalıkların nüksetmesi, andropoz dönemlerinde oluşan etkiler; çalışma hayatındaki duygusal sorun ve gerilimleri artırmakta ve stres düzeyinin artmasına neden olmaktadır.

1.6.1.2. Eğitim

Eğitim düzeyi stres yaratan etkenlerden biridir. Bireylerin aldığı sorumluluklar eğitim düzeyi ile artmakta ve stres düzeyini arttırmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça alınan sorumluluklarda artmaktadır. Eğitimli kişiler stres veya stresörlere karşı daha kolay mücadele etmekte ve stresle nasıl başa çıkılabileceğini daha iyi bilmektedirler. Eğitimli insanların yaşama dair tutumları eğitimsiz insanlara göre daha farklıdır. Olaylar ve olgulara daha farklı bir bakış açısıyla yaklaşır. Sorunları akıl ve mantık süzgecinden geçirip; sahip oldukları bilgi ve deneyimlerden yararlanarak çözerler. Eğitim düzeyinin ve bireylerin bilgi birikiminin artması stresin olumsuz etkisini azalmaktadır. Eğitim düzeyi veya bilgi birikimi yüksek olan kişiler stres faktörünü kendi lehine kullanarak çözebilme becerisine sahip olabilmektedirler. Eğitimsiz insanlar stres faktörlerinden daha çabuk etkilenmekte ve çoğu zaman çözüm üretemeyebilirler.

1.6.1.3. Gelir düzeyi

Gelir düzeyi stresi oluşturan etkenlerden biridir. İnsanların hayat felsefesi her zaman daha iyi bir gelecek adına yaşamaktır. İnsanlar hayatın kendilerine daha refah bir yaşam sunması için çabalarlar. Eğitim döneminden başlayan bu çabalar çalışma hayatında da sürmektedir. Çalıştığı ortamda verimli ve mutlu olmak, emek harcamak ve bu emeğinin karşılığını almak isterler. Aksi halde bireyin çalışma hayatından elde ettiği gelirin az olması sıkıntı oluşturur; verimliliğini azaltır ve motivasyon oranını düşürür. Çalışma hayatındaki ücret adaletsizliği veya farklılığı birbirleriyle olan ilişkilerini olumsuz

etkileyip, bireyler arası sorunlar oluşturabilir. Bu durum kişiler arası rekabete, hatta olumsuz tavır ve davranışlara yöneltebilmektedir. İstenmeyen sonuçlara ve mutsuzluğa neden olabilmektedir.

Gelir düzeyi düşük olan bireyler mutsuz, kaygılı ve huzursuz olurlar, bu durum iş ortamında aksaklıklara neden olur. Bireylerin geleceklere hakkındaki planlamalarını, ihtiyaçlarını, ileriye dönük yatırım veya planlarını yapamaması kişide stres ve geleceğe dönük kaygılar oluşturur. Gelir düzeyi ve sosyoekonomik düzeyi düşük olan insanlar aile hayatında da sıkıntı çekmektedir. Geçim derdi, gerekli ihtiyaçların karşılanamaması huzursuzluklar, aile içinde şiddete veya boşanmalara kadar gidebilmektedir.

Bir stresin meydana getirdiği faktörler zincirleme reaksiyon gösterebilmektedir. Bu reaksiyonlar birbirlerini tetiklemektedir. Bu durum sadece bir meslek grubuna ait olmayıp; tüm meslek dallarıyla ilişkilidir. Sadece oransal olarak farklılık görülebilmektedir. Örneğin asgari ücretle çalışan bir kişinin gelir düzeyi ile yaşamış olduğu stres, bir öğretmen veya bir doktorun gelir düzeyi ile yaşamış olduğu stresten çok farklıdır. Çalışma koşulları, çalışma faaliyetleri, finansal olarak paranın değeri, ekonomik koşullar, performans düşüklüğü, işyerinde veya ülkede ekonomik kriz yaşanması, işsizlik oranının artması, üretimin tüketimi karşılayamaması, hayat pahalılığı ...vs. etkenler gelir düzeyini dolaylı yada doğrudan etkileyen faktörlerdir.

1.6.1.4. Kişilik

Bireyin yapısal özellikleri stresten etkilenme derecesinde önemlidir. Sinirli veya sakin olması, gergin ya da rahat olması, duygusal veya mantıklı olması stresi etkileyen faktörlerdendir. Bu nedenle bireyin kişiliğini belirleyen, olumlu veya olumsuz özellikleri strese neden olabilmektedir.

Kişilik bireylerde strese neden olan faktörlerden biridir. Kişilik etkeni bireyler arası farklılıklar gösterir, stresin etkisi altında kalma süresi kişiliklere göre değişir. Bazı bireylerin kişilikleri strese daha yatkındır. Kolayca stresin etkisinde kalır ve stresin olumsuz etkilerinden uzun süre etkilenirler. Gündelik yaşamını olumsuz etkiler ve verimlilik, motivasyon, takım çalışması sorunları ortaya çıkar. Bazı bireyler de strese daha toleranslıdır, stresle baş edebilmesini ve kolayca bu durumun altından çıkmasını bilirler.

“Kişinin otokratik olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük olması, ilişkiler açısından destekleyici veya yarışmacı tavır sergilemesi, duygusal açıdan kırılğan olması, güçlü ve etkileyici olması ya da sabırlı ve yavaş olması birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir” (Zel, 2001:102).

Bireylerin kişiliğinin yapısal özellikleri sağlık durumu duygusal yaklaşımları ve mantıksal davranışları stres faktörü ile nasıl baş edebileceğini, bu stresin olumsuz etkisi altında kalma durumunu etkiler. Kişilik insanlar arasında farklı özellikler içerir. Kişiliğin sınıflandırılması ile ilgili bir takım araştırmalar yapılmış olup, insanların iki farklı kişilikte sınıflandırıldığı görülmektedir. Fredmen ve Rosenman yaptıkları çalışma da gözlem ve görüşme yöntemi kullanılarak denekleri davranışlarına göre A tipi ve B tipi olarak sınıflandırmışlardır.

A tipi davranışlar gösteren bireyler genellikle zamanla yarışan, sabırsız, aceleci, hızlı yemek yiyen, hızlı yürüyen, hızlı konuşan ve birçok işi aynı anda yapmaya çalışan insanlardır. Telaşlı, panik, hayatı hızlı bir şekilde yaşarlar. Çevreleriyle de yarış halindedirler. Nitelikten çok niceliğe önem verirler. Genelde başarılıdırlar.

B tipleri ise daha rahat, yavaş, sabırlı, uysal, daha az rekabetçi ve daha az saldırganlırlar. A tipleri küçük ayrıntılara takılma eğilimi gösterirken, B tipleri olaylara daha geniş bir bakış açısından bakabilirler. Yaşamı daha az telaşlı yaşarlar. B tipleri de stres yaşarlar, ancak zorlamalar ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılırlar. (Ataç, 2009: 15) Kişilik sınıflandırıldığında A tipi kişilikteki bireyler daha fazla stres yaşarken, B tipi kişilikteki bireylerin daha az stres yaşadıkları söylenebilir. (Güler, 2013: 21-22)

1.6.1.5. Medeni durum

Bireylerin evli veya bekar olması iş ortamında stresi oluşturan etkenlerden biridir. “İş stresi ve aile içindeki stres birbirini etkilediği için işyeri yapısının ve ailenin karakteristiklerinin bu iki yaşam arasındaki sınırını belirleme de önemli rol oynadığı şeklindedir.” (Eckendore ve Gore, 1990:5)

Evli olmak bireylerin sorumluluklarının daha da artmasına neden olmaktadır. Evli olan kişilerin iş ortamı ve ev yaşamı arasında bir sınır belirlemesi gerekmektedir. Bu sınır belirlenmezse iş ve özel hayatta (aile yaşantısı, ev ortamı...)sorunlar çıkar ve bu sorunlar, düzen bozukluğuna, verimliliklerinin düşmesine, motivasyon eksikliğine ve

bireylerin stres altında kalmasına yol açmaktadır. Bireylerin çalıştığı ortamlarda olumsuzlukların ve sorunların olması stres faktörlerini arttırmaktadır. Ev ve iş ortamı arasında dengeyi sağlamak, eşten ve aileden destek almak, kişi de stres faktörlerinin azalmasına kısmen de olsa kurtulup normal yaşantısını devam etmesine yardımcı olabilir.

Bekar olan çalışanlar özellikle sağlık hizmetinde çalışan bekarlar; yoğun iş temposu, sık sık nöbet tutmaları, kendilerine zaman ayıramamaları...vb. gibi etkenler nedeniyle yorgun ve bitkin olmaktadır. Bu kişilerin evlilere oranla daha düzensiz bir hayat yaşamaları, en önemli stres faktörlerinin başında gelmektedir. Bekar sağlık çalışanları genellikle düzensizlikten, yalnızlıktan ve evlilere oranla daha sık nöbet yazılmasından yakınır. Bekarların yaşadığı stres faktörleri evliler içinde geçerli olabilmektedir. Öyle ki evli olan bireyler mutlu oldukları gibi mutsuz da olabilirler.

Özetle medeni durumun stres faktörüne etkisi; bireyin aile hayatına, kişisel özelliklere, mutlu olup olmadığına, çalışma hayatına göre değişiklik gösterebilmektedir.

1.6.1.6. Yaş

Yaş strese neden olan etkenlerden biridir. Yaş etkeninin bireyde problem oluşturduğu evre genellikle yaşın ileri aşamalarında meydana gelir. Birey ilerleyen yaşının verdiği etkilerden dolayı daha yavaş ve daha yorgun olur. Diğer bireylerle kendini kıyasladığında kendini yetersiz görür, çalışma ortamına uyum sağlamakta zor çekmeye başlar. İş performansının ve verimliliğinin düşmesine neden olur. Bu durumu takıntı haline getirip psikolojik sorunlara yol açabilir. Bireyin kaygıları kişinin çok ciddi stres altında kalmasına neden olabilir.

Yaş faktörü genç bireylerde ise kendini işe adapte edememe ve işi başaramayacağı kaygısını hissettirir. Yaşından dolayı kendini tecrübesiz işi kavrayamayacağı veya işe yeterli olamayacağı hatalar yapacağı kaygısı içerir. Diğer bireylerle olan ilişkilerinde tecrübesizlik ve bilgi eksikliği bireyde strese yol açmaktadır.

1.6.2. Örgütsel faktörler

Toplum içinde yaşayan bireyler belirli bir amaç için gruplara ayrılırlar. Ortak hedef ve amaçlar insanları birleştirir. Bu hayatın her dönemi için geçerlidir. Eğitim, iş, sosyal

yaşantımızda belirli gruplara mensup oluruz. Eğitim döneminde sosyal aktivitelere, kurslara, kulüplere; meslek hayatımızda bunlara ek derneklere, partilere, vakıflara mesleki örgütlere (meslek odaları) üye oluruz.

Örgütler; davranışlar, tutumlar, ve duygulardan oluşan bireylerin meydana getirdiği bir sistemdir. Bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbirleri ile ilişkilerde buldukları bir sosyallığe sahiptirler. Örgütlerle bu denli iç içe yaşayan insanların, örgüte bir yarar sağlaması ve dolayısıyla kendisinin de bir yararı olması; örgüt-insan ilişkilerini daha da önemli kılmaktadır. Çalışanların meslekleri yada görev yaptıkları iş nedeniyle yaşamış olduğu, huzursuzluk, endişe, korku ve sorunlar iş stresini ifade eder.

İş stresi, “bireylerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan farklı bir durum olarak da tanımlanmaktadır. Örgüt stresini “organizasyon üyelerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisi” olarak tanımlamak mümkündür (Ergun, 2008:7). Hayatımızın büyük bir zamanı işte geçirdiğimiz için iş stersine fazlasıyla maruz kalmaktayız. Örgütsel stresi etkileyen nedenler şunlardır:

- Çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin yetersizliği, iletişim kopukluğu
- Hiyerarşi, alt üst ilişkisi
- Personel eksikliği
- Sorumlulukların ve iş yükünün fazla olması,
- Mesleği yada işi sevememe
- Performans düşüklüğü
- Psikolojik ve fizyolojik sorunlar...vs.

Hemşirelerde iş yükünün fazla olması, hiyerarşik ve politik yönetim, hemşirelerin yetkileri, zamanın kısıtlılığı, çalışılan ortamın fiziksel özellikleri, hasta ve hasta yakınları ile ilgili sorunlar, çalışma statüsündeki belirsizlik, çalışanların tavır ve davranışları, iletişim ve motivasyon eksikliği, sorumlulukların ağır olması, denetlemelerin sık olması, çalışılan ortamın yaratmış olduğu manevi sorumluluk...vs. gibi etkenler örgütsel stres faktörleri arasındadır.

Örgütsel stres faktörleri zaman içinde pek çok araştırmacı tarafından farklı şekillerde gruplanıp tanımlanmıştır (Aytaç, 2002: 8-12).

Bu tanımlamalardan bazılarını alt başlıklar altında inceleyelim.

1.6.2.1. İş yükü

Sorumluluk: Diğer insanların sorumluluğunu üstlenmek, kişilerde gerginlik yaratan bir stres kaynağıdır. Diğer insanların mesleki gelişiminin sorumluluğu bir kişiye yüklenmiş ise, ayrıca işin doğası çok fazla sorumluluk gerektiriyor, ancak yetkiler sınırlı ise, kişi kendini yoğun stres altında hissedebilir. Araştırmalar özellikle insanlardan sorumlu olan yöneticilerin yoğun olarak strese maruz kaldıklarını göstermektedir. Bu sebeplerden dolayı oluşan stres birçok hastalığa zemin hazırlıyor. Öyle ki bu insanların diğer insanlara göre daha fazla kalp krizi, ülser, yüksek tansiyon gibi sağlık sorunları ortaya çıkmaktadır (Aytaç, 2002).

Yoğun İş Yükü: Birçok çalışan, aşırı iş yükünün kurbanı olmaktadır. Yapılması gereken işin, kişinin iyice emin olmadığı beceri, yetenek ve bilgileri gerektiriyor olması, kaygı ve gerginlik yaratacaktır. Bunun tam tersi de olabilir. İşin hacminin düşüklüğü, bireyin beceri ve yeteneklerinin çok altında olması, işi sıkıcı hale getirebilir (Aytaç, 2002: 8-12).

21. yüzyılda para kazanmanın, iş bulmanın sıkıntı olması bir yana ekonomik nedenlerden dolayı personel alımın az olması yada yeterli personelin olmadığı ortamlarda çalışanların sorumlulukların arttığı yadsınamaz bir gerçektir. Öyle ki şu kısa hayatımızda zaten sürekli bir koşuşturma halinde yaşıyor ve bu koşuşturmanın vermiş olduğu yorgunluk ve bitkinlikte baş etmeye çalışırken; gereğinden fazla verilen sorumluluklar en önemli stres kaynaklarına teşkil olmaktadır.

1.6.2.2. Rol çatışması

Rol çatışması, negatif bir etkiye, gerginliğe ve çoğu kez kişilerde fiziksel semptomlara yol açabilmektedir. Askeriye, polis teşkilatı ve eğitim gibi iş ve yaşam arasındaki ayrımın kolay olmadığı sektörlerde çatışmalara sıkça rastlanmaktadır (Muchinsky,2003).

Bu meslek gruplarındaki kişilerde ya iletişimsizlik oluşmakta yada hiyerarşik yapının vermiş olduğu rollerden kaynaklı kişilik bozuklukları ortaya çıkmaktadır. Bu kişiler çalışma hayatıyla sosyal hayatlarının sınırlarını koruyamayıp, aile ve toplumsal hayatlarında sorunlar yaşamaktadırlar. Yapılan araştırmalar rol çatışmasının, sadece aile

veya sosyal hayatı etkilemekle kalmadığı; çalışma hayatında da problemlere yol açtığını göstermektedir. Bu problemlerin çalışanlar da sorun ve gerilimlere yol açtığı, iş doyumunu düşürdüğü; bireylerin üstlerine ve mesai arkadaşlarına olan güvenlerini azalttığı ortaya konulmuştur. İş hayatındaki olumsuzlukları aile hayatına taşımak; yada aile hayatındaki olumsuzlukları, sorunları iş hayatına taşımak; kişiyi mutsuz ettiği gibi etrafındaki kişileri; iş arkadaşlarını, ailesini, hatta dolaylı olarak toplumu mutsuz etmektedir. Sorunlar çözüm üretilmediği zaman büyür ve içinde bulunulan durumu çıkmaza sürükleyebilir. Bunun için ev hayatımızla iş hayatımızı birbirine karıştırmamız gerekmektedir.

1.6.2. 3. Rekabet

Rekabet kelimesi Arapça' da denetim, kontrol, gözetmek, dikkat etmek, gözünü ayırmamak anlamlarındaki raqābat ("rqb") kelimesinden türemiştir. Kelimenin Türkçe modern anlamı "birini (rakibi) gözetim altında tutma" anlamından türemiş olmalıdır. Rekabet, üstünlük sağlama amacı ile rakiplere karşı yürütülen yarışma etkinliklerinin bütünüdür. Rekabet iki ya da daha çok güç, kuruluş, işletme, sistem, birey, ya da grup arasında yer alabilir. Rekabet, içsel ya da dışsal getirileri de içeren çeşitli sonuçlara yol açabilir. Bir işyerinde rekabet, bireyleri gelişmeye iter. Fakat aşırı rekabet çalışanlar için işyerini yaşanmaz hale getirir. İşyerindeki ücret, terfi gibi sorunlardan dolayı bireyler birbirleriyle rekabet eder, bu rekabet de strese neden olur. Bunun sonucunda da çoğu zaman iş doyumunun azaldığı görülmektedir (Çam, 2004:1-12).

1.6.2. 4. İş güvenliği

Yirmi dört saatlik zaman dilimi içerisinde yaşanan olağan ve olağandışı şeyler, koşuşturmalar, amaçlar, aile, iş ...vs. insanların yaşamı idame etmelerindeki etkenlerdir. Bu etkenlerden en önemlisi kişinin iş hayatıdır. İş ortamındaki zorluklar, sıkıntılar, yöneticisi veya sorumlu olduğu kişilerle, arkadaşlarıyla, ve yaptığı iş gereği insanlarla olan diyalogu en önemli stres faktörlerinden biridir. Kişinin uyumlu ve sağlıklı bir ortamda çalışması, kendini güvende hissetmesi gerekir. Bu durum söz konusu değilse hedeflenen amaçlara ulaşmada verimlilik elde edilemez, zorluklar, başarısızlıklar... yaşanır. Yaptığı işin garantisinin olması kişilere güven verir. Aksi takdirde işini kaybetme korkusu

çalışanın benlik saygısının azalmasına yol açabilmektedir. Özellikle yoğun ekonomik krizlerin yaşandığı, şirket küçülmeleri, birleşmeleri veya işyeri kapanma kararlarının alındığı dönemlerde çalışanların stres düzeyleri oldukça yüksek olup, aile çevresini de olumsuz etkilemektedir. (Aytaç, 2002: 8-12).

1.6.2.5. Kişiler arası ilişkiler

İnsan, ilişkileri içinde sürekli, yeniden tanımlanan varlıktır; diğer insanlarla hiç ilişkisi olmayan bir insan düşünülemez. Bir insanın ilişkilerinin niteliği, o insanın yaşamının kalitesini belirler. Bir kişinin kendinden hoşlanması ve kendini diğer insanlarla, doğayla, ilişki içinde görmesi, yaşamının anlamlı olmasını sağlar (Cüceloğlu, 2004).

Kişiler arası ilişkiler, hem bireyin kişiliğinin oluşumunda, hem de diğer bireylerle kurduğu iletişimin niteliğinde önemli bir role sahiptir. Kişilik gelişimiyle ilgili çalışmalarda da bireyin, kendisi ve çevresi ile uyumu vurgulanmaktadır (Yanbastı, 1990).

Kişilerarası iletişim, insanların birbirleriyle karşılıklı olarak etkileşim halinde olduğu, birbirlerini anlama ve kendilerini anlatma çerçevesinde gerçekleşen bir süreçtir. “ Genel bir tanımlamayla, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere kişilerarası iletişim denir. Karşılıklı iletişim halinde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimlerini sürdürürler ” (Dökmen, 1995: 23).

İnsanoğlu yaşamını idame etmek için sosyal olmak zorundadır. Aile hayatı, eğitim hayatı, iş hayatında sürekli iletişim ve etkileşim içerisindedir. İnsanlar belirli iş ve ortak amaçlar çerçevesinde birleşirler. Özellikle iş hayatında iletişim ve kişiler arası ilişkilerin çok iyi bir düzeyde olması gerekmektedir. Birey sistemin bir parçası olarak buna uymak zorundadır. Ancak özellikle iş yaşamında sistemde bazı kopukluklar yaşanabilmektedir. İşyerinde iş arkadaşlarıyla iletişim bozukluğu, kişilerarası ilişkilerde problemler olabilir. Bu sıkıntılar önemli stres kaynaklarını teşkil etmektedir.

Özellikle hiyerarşik yapının verdiği alt- üst ilişkileri, yetersiz, bencil ve destek olmayan amirler; çalışma arkadaşları ile zayıf ilişkiler, işyerinde taciz, kabadayılık ve şiddet, dışlanmışlık ve yalnız çalışma zorunluluğu, sorunların ve şikâyetlerin çözümünde ortak kararlar alamama gibi durumlar bu kategoride stres yaratan faktörler olarak algılanabilir (1).

1.6.3.Diğer etkenler

1.6.3.1.Zaman yetersizliği

Bireylerin alışma ortamlarında zamanını verimli değerlendirmesi; iş yükünü hafifletip bireyin stres altında olmasını engeller. Bireylere verilen iş yükü istenilen zaman diliminde yapılamayacak boyutta ise bu durum bireyde olumsuz etki yapıp düzenini bozabilir. Bireyin işi tamamlama şevkini kırıp işi için yetersiz olduğu duygusunu uyandırır, bireyin stres halinde işi devam etmesine yol açar.

1.6.3.2.evre şartları

Çevresel etkenlerde stresi etkileyen kaynaklardandır. Çevresel etkileşimler ve mevsimsel süreçler bireylerde stres oluşturabilir. Bireylerin günlük yaşantısında meydana gelen doğal afetler, krizler, savaşlar, evre kirliliği, kimyasal madde yayılması, terör gibi etkenlerin bireylerin yaşantısını olumsuz etkileyip hayati sorunlara yol açabilir. Bireylerin yaşam koşullarını, çalışma ortamını kariyer gelişimini olumsuz etkiler. Bireyleri etkileyen doğum ve ölümler, ailevi sorunlar, toplumsal baskılar, toplumsal zorunluluklar bireylerin üzerindeki baskıları arttırıp bireylerin stres altına girmesine neden olur.

İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK SEKTÖRÜ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN STRES NEDENLERİ

2.SAĞLIK SEKTÖRÜ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN STRES NEDENLERİ

2.1. Sağlık Sektörü

Sağlık sektörü tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de en önemli ve en zor sektörlerden biridir. Tarihten bugüne önemli aşamalardan geçerek insanoğlu için çok önem arz eden bu sektörü kavramlarla açıklayalım. Kelime anlamı olarak sağlık ve hastalık nedir sorusuna cevap; Sağlık, sadece hastalık ve sakatlık durumunun olmayışı değil kişinin bedenen ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik halidir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) sağlığı; "sadece hastalıklardan ve mikroplardan korunma değil, bir bütün olarak fiziki, ruhi ve sosyal açıdan iyi olma hali" olarak açıklar. Yaşayan bir organizmada, organizmanın dengede olduğu bir durum olarak tanımlanabilir. Bu dengeli durumda organizmaya giren ve organizmadan çıkan madde ve enerji miktarı (organizmanın normal büyüme sürecinde kullanılan madde göz ardı edildiğinde) yaklaşık olarak eşittir ve organizmanın hayatta kalma beklentisi vardır. Hastalık ya da sayrılık, beden veya zihinde meydana gelen, rahatsızlık, dert ve görev bozukluğuna yol açan belirli bir anormal duruma verilen isimdir. Kimi zaman terim yaralanma, sakatlık, sendrom, semptom, normal yapı ve fonksiyonun anormal çeşitlerini kapsayacak biçimde, geniş bir anlamda kullanılır. Ancak farklı bağlamlarda bu kavramlar farklı kategorilere girerler ve hastalık kavramı bunların yerine kullanılamaz.

Türk Dil Kurumu tanımına göre hastalık; " Organizmada birtakım değişikliklerin ortaya çıkmasıyla sağlığın bozulması durumu, rahatsızlık, çor, dert, sayrılık, illet, maraz, maraza, esenlik karşıtı " dır. (2)

Hastalıkları inceleyen bilim dalı patolojidir. Hastalıkların sistematik sınıflandırmasını konu edinen bilim dalı ise nozolojidir. İnsan sayrılıkları ve bunların tedavisiyle ilgilenen daha geniş bir alanı kapsayan bilim dalı ise tıptır. Birçok benzer (hatta kimi aynı) durum ve süreçler hayvanları da etkilemektedir; hayvanları etkileyen hastalıkları inceleyen bilim dalı veteriner tıptır. Hayvanlar ve insanlar dışında, her organizma gibi, bitkiler de çeşitli süreç ve durumlardan etkilenip zarar görebilirler; enfeksiyon, besin yetersizliği veya zararlı mutasyonlar gibi. Bitkileri etkileyen sayrılıkları inceleyen bilim dalı bitki patolojisidir.

Bu sektörün bu kadar önemli ve zor olmasında; tanımlardan da anlaşıldığı üzere insanoğlunun beden, ruhen ve sosyal açıdan iyi olma hali, yaşam kalitesi ve yaşam için mücadelelerden kaynaklanmaktadır. İnsanoğlu doğası gereği sürekli bir arayış, mücadele içinde yaşamaktadır. Ve bu mücadelelerde vücut hem beden hem de ruhen yorulmaktadır. Yaşamın kendisi zaten bir stres kaynağı iken bu yorgunluk, hastalık veya bitkinlikler yaşamı olumsuz etkilemekte ve bu olumsuzluklar için çözüm arayışına gidilmektedir.

Sağlık sektörü bu nedenle önemli bir sektör olup; bu sektörde her branştan insanlar çalışmaktadır. Yönetici, idareci müdür, doktor, hemşire, ebe, fizyoterapist, diyetisyen, röntgen teknisyeni, psikolog, psikiyatrist, laborant eczacı, sekreter, memur, hastabakıcı, hizmetli ...vs çalışanlar emek vermektedir. Çalışma ortamı ve çalışan sayısının çok yönlü olduğu bu sektörün yapısında; sağlık sektörünün vermiş olduğu hizmetlerin işleyişinde, tarihten günümüze çeşitli politikalar izlenmiş; öyle ki bu sektörün vermiş olduğu hizmetler seçim zamanlarında halka vaat olarak sunulmuştur.

Bu sektörün insanlara sunmuş olduğu hizmetler, sosyal devlet olma anlayışının başında gelmektedir. Her ülke vatandaşlarına bu hizmeti vermekle yükümlüdür. Ülkemizde de bu politika anlayışı hakimdir ve/veya uygulanmaya çalışılmaktadır.

2.2.Sağlık Bakanlığı Teşkilat Yapısı

Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarının teşkilat, görev, yetki ve sorumluluklarını düzenleyen Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve görevleri hakkında Kanun Hükmünde 663 sayılı Kararnamedir. Bu kararname 6/4/2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak Bakanlar Kurulunca 11/10/2011 tarihinde

kararlaştırılmış olup; 02/11/2011 tarihinde 28103 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazete de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu kararnameden önce Sağlık Bakanlığının teşkilat ve görevleri, 14/12/1983 tarihli ve 18251 sayılı resmi gazete de yayımlanarak yürürlüğe giren; 13.12.1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve görevleri hakkında KHK ile düzenlenmiştir. Bu KHK ile Sağlık Bakanlığı; merkez teşkilatı ve ana hizmet birimleri olan Genel Müdürlükler ve Daire Başkanlıklarında oluşmuştur. 663 sayılı KHK de ise Sağlık Bakanlığı; merkez ve taşra teşkilatı ile bağlı kuruluşlardan oluşturulmuştur. Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatı görev dağlımı 08.09.2016 tarihinde, taşra teşkilatı ise 13.11.2015 tarihinde güncellenmiştir.



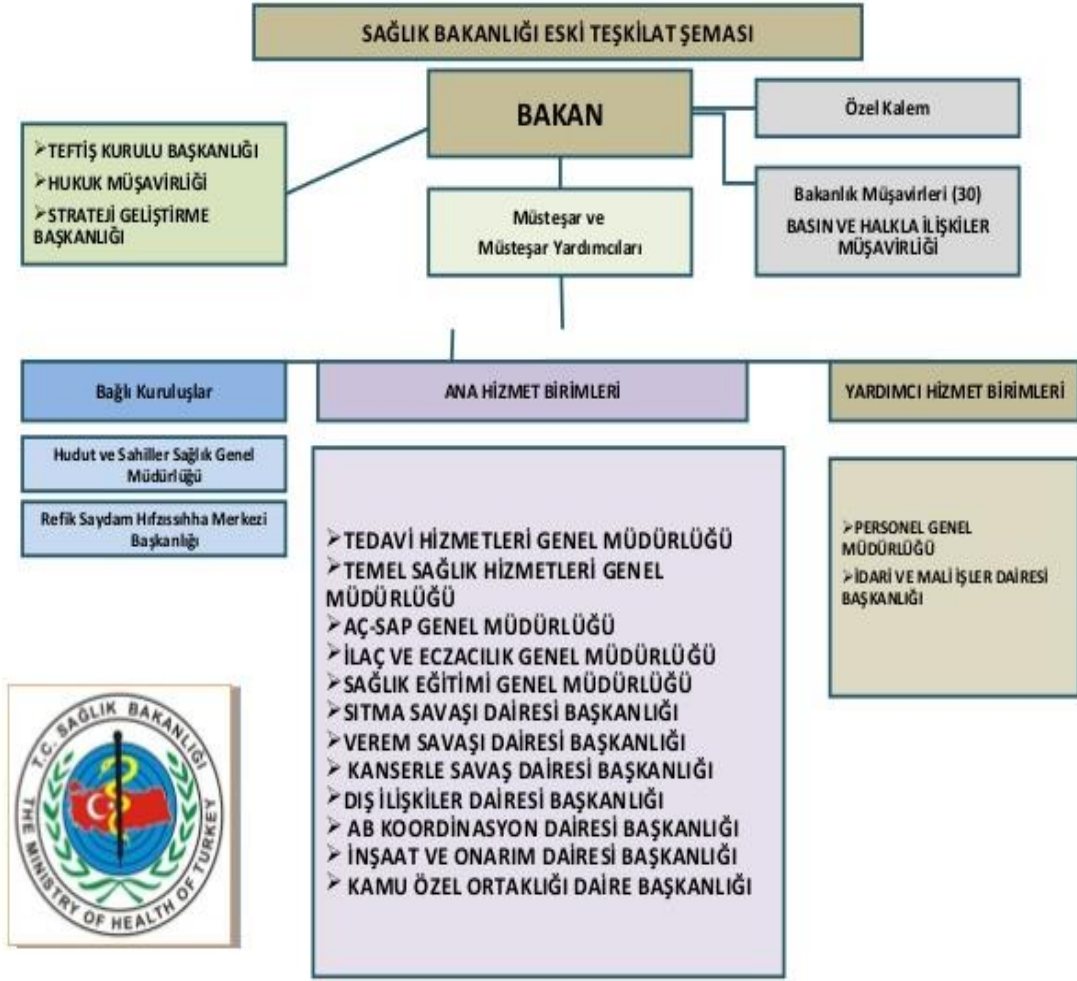
T.C. Sağlık Bakanlığı
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu



T.C. Sağlık Bakanlığı
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu
İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği

şekil 2. 4: Sağlık Bakanlığı teşkilat yapısı şeması

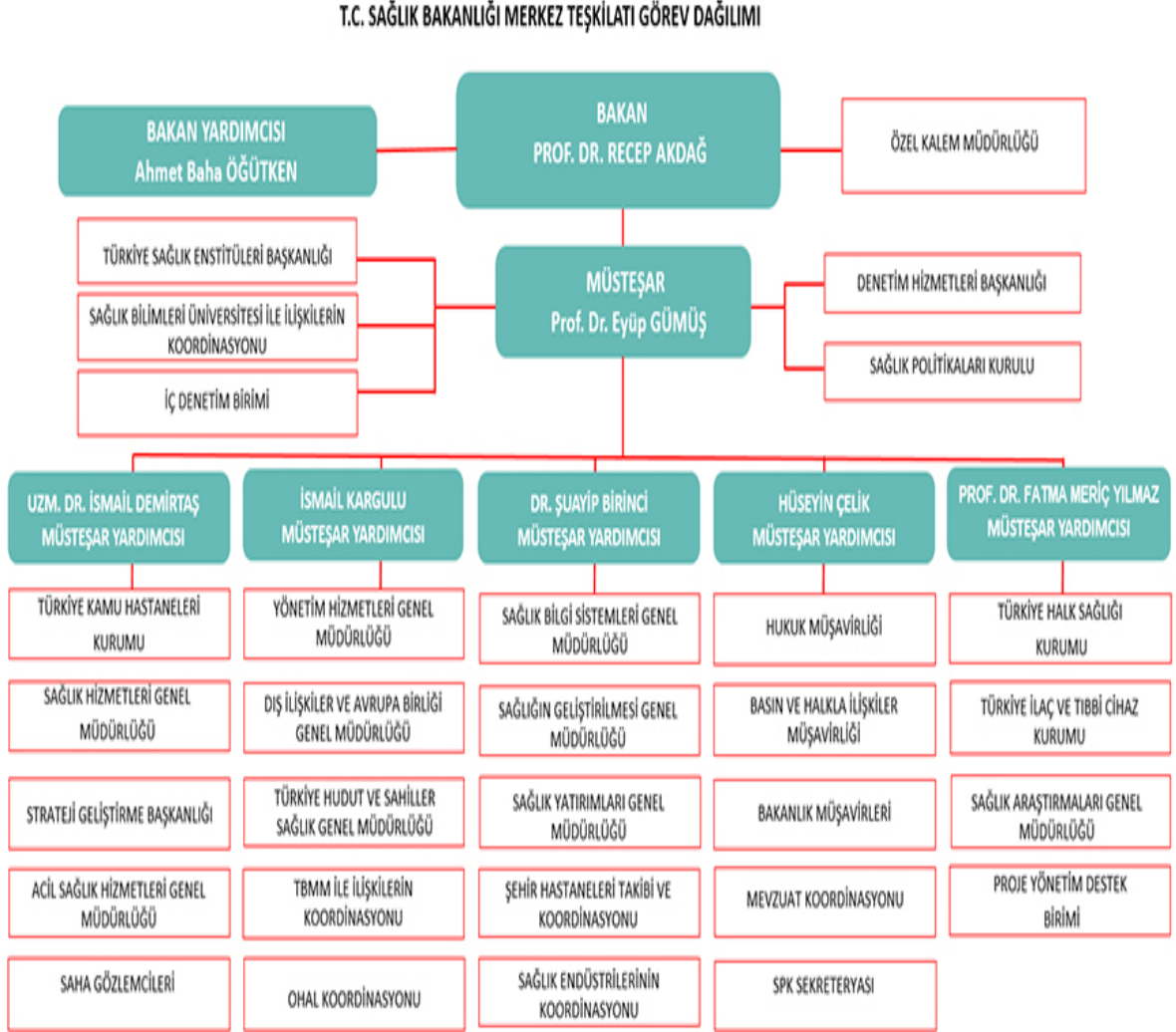
Kaynak: <http://www.saglik.gov.tr/>



Şekil 2.5:Sağlık Bakanlığı eski teşkilat yapısı şeması

Kaynak: <http://www.saglik.gov.tr>

663 Sayılı kararnameye istinaden; Sağlık Bakanlığı Teşkilat yapısını aşğıdaki şema ile özetleyebiliriz.



Şekil 2.6:Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatı görev dağılımı şeması

Kaynak: www.saglik.gov.tr

BAKANLIK VE BAĞLI KURULUŞLAR TAŞRA TEŞKİLATI



Şekil 2.7. Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlar taşra teşkilatı şeması

Kaynak: www.saglik.gov.tr

Bakanlığın Taşra Teşkilatı illerde kurulan il sağlık müdürlükleri ile ihtiyaca göre ilçelerde kurulan ilçe sağlık müdürlüklerinden oluşur. İl sağlık müdürleri Bakanlığın ildeki temsilcisi ve valinin sağlık müşaviridir. İl sağlık müdürlüğü, bağlı kuruluşların il teşkilatının koordinasyonunu yapar ve uyumlu çalışmasını gözetir. Sağlık hizmetleri yönünden ilin durumunu Bakanlıkça belirlenen aralıklarla Bakanlığa rapor eder. Acil sağlık hizmetleri il ve ilçe sağlık müdürlükleri tarafından yürütülür. Bu müdürlükler söz konusu hizmetlerin yürütülmesi için kamu ve özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilere ait tüm sağlık kurum ve kuruluşlarının sevk ve idaresinden sorumlu ve bu konuda yetkilidir. İl ve ilçe sağlık müdürlüğü yetki devri çerçevesinde Bakanlıkça yürütülen görevleri il ve ilçe düzeyinde yerine getirir, yapılan düzenlemelere uyumu denetler ve gerekli müeyyideleri uygular.

Birden fazla ildeki sağlık hizmetlerinin bir arada değerlendirilmesi, gelişmişlik farklarının giderilmesi ve hizmetlerin ve ihtiyaçların mütşterek planlanması amacıyla Bakanlıkça belirlenen illerdeki mütđrlerden biri koordinatör olarak görevlendirilebilir. İlçe sağlık mütđrlüęünün kurulmadığı yerlerde sağlık grup başkanlıkları oluşturulabilir. Bu başkanlıklara ayrıca kadro tahsisi yapılmaz ve buralarda gerek duyulan hizmetler, ilgili ilçede bulunan personel eliyle yürütülür (3).

Bağlı Kuruluşlar ise;

- Türkiye Halk Sağlığı Kurumu
- Türkiye İlaç Ve Tıbbi Cihaz Kurumu
- Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Mütđrlüęü
- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'ndan oluşmaktadır.

Türkiye İlaç ve Tıbbî Cihaz Kurumu merkez teşkilatından, diğer bağlı kuruluşlar, merkez ve taşra teşkilatından meydana gelir. Merkez teşkilatları;

- Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Mütđrlüęü Genel Mütđr, iki genel mütđr yardımcılığı, daire başkanlıkları ile strateji geliştirme daire başkanlığından,
- Başkanlıklar, Başkan, beşer başkan yardımcılığı, daire başkanlıkları, ihtiyaca göre kurulacak danışma ve denetim birimleri ile strateji geliştirme daire başkanlıklarından meydana gelir.

Bağlı kuruluşların taşra teşkilatı ilgili mevzuatına göre kurulan hizmet birimlerinden meydana gelir. Bağlı kuruluşlardan Türkiye Halk Sağlığı Kurumunun taşradaki yönetim görevi halk sağlığı mütđrlüklerince, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunun taşradaki yönetim görevi kamu hastane birliklerince kurumlarına bağlı olarak yerine getirilir. Bağlı kuruluşların taşra teşkilatında çalışan personel, lüzumu halinde bir yılı aşmamak üzere bağlı kuruluşlar arasında 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu çerçevesinde geçici olarak görevlendirilebilir. Yapılan görevlendirme personelin Kurumuna bildirilir ve on gün içinde uygun görölmediğine dair bildirim yapılmadığı takdirde görevlendirme işlemi uygulamaya konulur. Gecikmesinde sakınca bulunan hallerde, on günlük süre beklenmeden görevlendirme işlemi uygulamaya konulabilir. Bağlı kuruluşların personeli 657 sayılı Kanuna tâbidir. Bağlı kuruluşların en üst amiri olan Başkanlar ve Genel Mütđr, yürütölen hizmetlerden ve emri altındakilerin faaliyet ve işlemlerinden Bakana karşı sorumludur.

Yukarıda anlatıldığı üzere sağlık teşkilatı 663 sayılı KHK ile köklü değişikliğe uğramış yeni kurumlar oluşturulmuştur. Oluşan bu kurumlara yeni görevler yükler getirilmiştir. Bu nedenle en üst makamdaki amirlerden müdürlerden tutunda en alt kademe de çalışan personellerin görev sorumlulukları değişmiştir. Taşra teşkilatında İl Sağlık Müdürlüğü'nün koordinasyonu ile halk sağlığı müdürlüğü bünyesinde toplum sağlığı merkezleri ve aile sağlığı merkezleri oluşturulmuştur. En küçük birim olan aile sağlığı merkezleri ikamet edilen yerin nüfus sayısına göre belirlenmiş olup; ortalama 1000 – 4000 kişiye bir aile hekimi düşmektedir.

Aile sağlığı merkezlerinin denetim görev ve sorumluluklarını düzenleyen onların idari diğer genel işlemlerini yapan birim ise toplum sağlığı merkezleridir. Aile sağlığı merkezlerin aile sağlığı elamanı adı altında ebe, hemşire, att, laborant...vs. sağlık personelleri görev yapmaktadır. Bu sağlık çalışanları ile hekimlerle birlikte çalışmaktadır. Herkesin görev yetki ve sorumlulukları belirlenmiş olup; herkes üstüne düşen görevleri yerine getirmektedir. Bu görev ve sorumluluklar sağlık bakanlığının oluşturduğu bilgisayar programlarına işlenmek zorunluluğu bulunmaktadır.

Toplum sağlığında toplum sağlığı başkanı, müdür, şube müdürleri, doktor ve diğer sağlık çalışanları; işlenen bu verileri (ana, çocuk, 15-49 yaş kadın, geriatri ve toplumdaki her bireyin sağlık durumu ve takibi, obezite, aşı...) toplamakta, analiz etmekte, raporlamakta ve ilgili yerlere sunmak üzere gerekli işlemleri yapmaktadırlar.

Taşra teşkilatındaki diğer kurum ise kamu hastaneleri birliği genel sekreterlikleridir. Genel sekreterlikler kamu hastanelerinin bir üst kurumu olarak görev yapmaktadırlar. Kamu hastanelerinin işleyişinden, mali ve idari tüm işlemlerinden sorumludurlar. Hastanelerin malzeme ve personel ihtiyacından tutunda, hastanelerdeki tüm işleyişlerin koordinasyonu, kontrol ve denetimini yürütmektedirler.

Genel Sekreterliklerde genel sekretere bağlı üç başkanlık bulunmaktadır. Bunlar Tıbbi Hizmetler Başkanlığı, idari hizmetler başkanlığı ve mali hizmetler başkanlığıdır. Bu başkanlıklar bünyesinde tıbbi sekreter, programcı, ebe, hemşire, memur, veri hazırlama kontrol işletmeni, mühendis, doktor, teniysen, tekniker ...vs. gibi personeller görev yapmaktadır. Tüm personel görevli oldukları işleri yapmakla yükümlüdür. Hastanelerin iş ve işleyişleri; denetim, koordinasyon, alım, satım, tayin, atama, geçici görevlendirme, veri analizi, programlama, eğitim, veri kontrol ve raporlama, bütçe, gelir- gider dağılımı,

ödemeler, hasta ve çalışan haklarının takibi, şikâyet, ARGE, yazışmalar... vs. kapsamaktadır.

Kamu hastanelerinde çalışan personeller sözleşmeli ve geçici görevli olarak istihdam edilmektedir. 663 sayılı KHK ile sözleşmeli olarak genel sekreter, başkanlar, hastane yöneticileri, başhekim ve başhekim yardımcıları, müdürler ve müdür yardımcıları, uzman ve büro görevlileri görev yapmaktadır. Bu personellerin görev süresi iki yıllık bir sözleşme ile belirlenir. Sözleşme süresi dolmadan görev süresi sona erdirilebileceği gibi, görev süresi dolanlarla tekrar sözleşme imzalanabilmektedir.

Sözleşmeli olarak görev yapan personel kamu kurumunda çalışıyorsa ücretsiz izinde olarak değerlendirilir. Halk Sağlığı Müdürlüğü ile Kamu Hastaneleri Birliği bünyesinde çalışan tüm sözleşmeli personel kıdem ve ek göstergelerine göre maaş almaktadırlar(sözleşmeli çalışanların büyük bir çoğunluğu 657'li olarak çalıştıkları dönemlerden fazla maaş almaktadırlar).

Yukarıda açıkladığımız gibi sağlık bakanlığı teşkilat yapısındaki değişiklikler sağlık çalışanlarını olumlu yönde etkileyebildiği gibi sorumlulukların artması ve yapısal değişikliklerden kaynaklı sorun ve sıkıntılar yaşayabilmektedirler. Müdürlük ve sekreterlik bünyesinde görev yapanlar yoğun çalışma temposu nedeniyle şikayet ederken; asm de, sahada ve hastanelerde çalışanlar için gıpta ile bakılacak bir iş olarak görülmektedir. Bu da sağlık çalışanlarını bölmekte yada tenkit edilmesine neden olmaktadır.

Sağlık çalışanlarının bir çoğu kendi görev alanının zor ve zahmetli olduğunu savunmakta; diğer birimlerde çalışanların daha rahat olduğu düşüncesine sahiptirler. Bu nedenle görev alanının değişmesi için gerek bürokratik gerekse kişisel olarak girişimlerde bulunmaktadırlar. Tabi bunu genellememek gerekmektedir. Kimi çalışanlar kendi alanında, branşında çalışmaktan son derece mutlu olabilmekte hatta diğer iş ve ortamları gereksiz ve daha stresli olarak değerlendirebilmektedir.

2.3. Yeni Teşkilat Yapısındaki Değişiklikler ve Sağlık Çalışanlarının Yaşadıkları Stres Faktörleri

Ülkemizin sağlık alanındaki hem yapısal hem de işlevsel olarak meydana gelen bu değişiklikler sağlık çalışanları üzerinde nasıl bir etki bırakmaktadır?

Sağlıkçılar bu değişime hazırlıklı mıydı; bu değişiklikler çalışma ortamını ve kişilerarası ilişkileri nasıl etkilemektedir? Şimdi bu konular üzerinde yoğunlaşalım.

Bildiği üzere Sağlık Bakanlığı teşkilat yapısı 663 sayılı kanun hükmünde kararname ile değişmiştir. Bu yapılanma yeni kurumların, yeni görev alanlarının oluşmasını sağlamış, oluşan bu kurum veya birimlerde yeni görevlerin, yetki ve sorumlulukların doğmasına neden olmuştur. Bu da çalışanlar üzerinde önemli bir etkiyi ve stres faktörünü doğurmuştur.

Yeni kurumların ve bu kurumlardaki birimlerin yerleşim yerinin belirlenmesinden tutunda binaların hazırlanması, gerekli mimari, fiziksel yapılanma, birimlerin oluşturulması, bu birimlerdeki fiziksel ve biyolojik ortamların sağlanması, teknik araç, gereç ve tıbbi malzemelerin tamamlanması, buralardaki çalışan insan gücü...vs. gibi etkenler hem işgücü açısından hem de ekonomik açıdan zorluklara neden olmuştur.

Tabii bu değişiklikler sadece çalışanları değil sağlık hizmeti alan tüm insanları da etkilemiştir. İnsanlar yeni oluşumlara adapte olmakta zorlanmışlardır. Fakat bu süreç sistemin oturmasıyla daha elverişli bir hal almıştır. Örneğin birinci basamak sağlık hizmetlerinde aile hekimliği uygulaması memnuniyet yaratmıştır. Zorunlu olmadıkça hastanelere gitmeyip aile hekimliğinde sağlık hizmeti almak; hastanelerdeki gereksiz yük artışını azaltmıştır. Sağlık hizmeti sunumunda kalitenin artması sağlanmış; daha sağlıklı, daha elverişli ortamlar oluşmuştur.

Sağlık çalışanlarının örgütsel, bireysel, çevresel stresörlerin dışında da stres etkenleri mevcuttur. Günümüz koşulları içerisinde toplum içinde yaşamak, çağa ayak uydurmak, iş ve sosyal hayatta başarılı olmak, ...vs. gibi etmenler insanoğlu için stres faktörlerinin ne denli fazla olduğunun belirleyen etmenlerden bazılarıdır. Öyle ki çalışma hayatı başlı başına bir sorun teşkil etmektedir.

Doğumdan ölüme kadar sürekli bir mücadele ile yaşamını idame eden insanlar; çocuklu ve eğitim dönemlerindeki aşamaları geçtikten sonra iş hayatına ayılmak için büyük bir çaba sarf ederler. Eskiden atalarımızın ekmek aslanın ağzında diye söyledikleri sözler günümüz koşullarında maalesef değişikliğe uğramış; hatta şimdiki zaman için ekmek aslanın midesinde diye anılmaktadır. Bu durumdan da anlaşılacağı üzere çalışma hayatının ne denli zor ve sıkıntılı bir süreç olduğu anlaşılmıştır.

Eğitimi tamamlayan gençlerin bir iş sahibi olabilmesi için birçok sınavlardan geçmesi gerekmektedir. Sağlık çalışanları açısından diğer meslek gruplarına göre bir nevi

kolaydır. Yani bir sağlık çalışanı (doktor, ebe, hemşire, röntgen teknisyeni, laborant...vs.) özel ve kamu kurumlarında diğer meslek dallarına göre daha kolay iş bulabilmektedirler. Bu durum Sağlık Hizmetine olan ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. Tabi iş olanaklarının fazla olması sağlık mesleğinin kolay olduğu anlamına gelmemektedir.

Mesleğin vermiş olduğu, sorumluluklar, yaşanılan zorluklar çoğu meslek gruplarından önce gelmektedir. Buda en önemli stres faktörlerindedir. Yapılan araştırmalar gösteriyor ki en çok stres yaşayan meslek grubu sağlık hizmetini sunan mesleklerdir. Sağlıklı insanlarla uğraşmanın kolay olmadığı bu zamanda hasta insanlarla uğraşmanın ne kadar yorucu ve güç olduğunu anlamak zor değildir. şimdi sağlık çalışanlarını yaşadıkları stres faktörlerini inceleyelim.

İnsanların yaşadığı stres veya stres faktörleri çoğu zaman benzer özellikler göstermektedir. Ev aile hayatı, eğitim hayatı, sosyal yaşam, iş hayatı gibi dönemlerde yaşanılan stresler her dönem veya zaman için farklı özellik gösterebildiği gibi; farklı dönemlerdeki aynı stresörler çoğu insanların ortak noktasını oluşturabilmektedir. Sağlık alışanları bu dönemlerdeki stresörlere daha çok maruz kalmaktadırlar.

Hastanelerde gün aşırı nöbet tutan sağlık çalışanlarının en büyük sorunu zaman yetersizliği ve düzenli bir yaşamın olmaması ortak sorunların başında gelmektedir. Sağlık alışanları bu kısa zaman içerisinde hem ailevi hem sosyal hem de iş hayatını düzenlemeye çalışmaktadırlar. Sağlık çalışanlarını etkileyen stresörler şunlardır:

- Kişiler arası iletişim bozukluğu
- Eğitim faktörü
- Çalışılan ortamın fiziksel koşulları
- Çalışılan ortamın biyolojik ve psikolojik koşulları
- Görev tanımının belirlenmemesi veya çok fazla görev verilmesi
- Bürokratik faktörler
- Çalışma koşullarının zorluğu
- Personel sayısının az olması
- İş yükü fazlalığı
- Belirsizliklerin olması
- Tahmin edilemezlik
- Çalışma süreleri

- Nöbetlerin sıklığı
- Rotasyon yada organizasyonun eksikliği veya yetersizliği
- Şiddete maruz kalma
- Çalışanlar arası çatışma
- İş bölümü olmayışı veya adaletsiz oluşu
- Mobbing
- Yönetici yada amir faktörü
- Değişen ve gelişen teknolojiye ayak uydurmama
- İlaç, sarf malzeme ve diğer malzemelerin eksikliği
- Tıbbi cihaz ve makinelerin eksikliği
- Temizlik, güvenlik sorunu
- Büroda çalışanlar için büro malzemelerinin(bilgisayar, masa, sandalye, fax, tel..vs.) eksikliği
- Hastaların ve hastalıkların çeşitliliği, hastalıkların bulaşma riski
- Radyasyona maruz kalma
- Rol belirsizliği
- Hizmet içi eğitimlerin az olması
- Sorumluluğun vermiş olduğu stres
- Çevre düzeni
- İklim ve hava şartları
- Özel ve ailevi hayatla ilgili sorunlar
- Yorgunluk, hastalık
- Ruhsal veya psikolojik sorunlar
- Ulaşım, ve ikamet sorunu
- Gürültü
- Sosyal çevre ve ortam baskısı
- Dedikodu,
- Ödüllendirilmeme, motivasyon veya destek eksikliği
- Ekonomik koşullar
- Kültürler arası uyumsuzluk

- Ücret yetersizliği
- Kariyer yapmanın zorluğu
- Ölüm
- Rekabet veya uyuşmalık
- Öfke, mutsuzluk, davranış bozuklukları
- Suçluluk
- Yalnızlık
- Unutkanlık
- Çaresizlik,
- Başarısızlık duygusu... vs.' dir.

Stres faktörlerinin birçoğunu madde madde sıralamaya çalıştık. Bu faktörler çoğu sağlık çalışanının ortak noktasını oluştursa da; etkileri farklı olabilmektedir. Bunlara ek olarak yeni teşkilat yapısı ile gelen yenilikleri de ekleyebiliriz.

663 sayılı kanun hükmünde kararnameye istinaden, oluşan yeni birim ve kurumlarda görev yapan sözleşmeli personelin durumu, sözleşme süresinin iki yıl olması ve sözleşmenin yenilenmemesi, adaptasyon sorunları, yeni sistemin yarattığı sorunlar ve sorumluluklar, değişim ve gelişime ayak uydurmama, yetki devri, tayin atama sorunları, yöneticiler ve çalışanlar arası çatışma, maddi olanakların kısıtlılığı, gibi faktörler sayılabilir.

Sağlık sektörü çok emek, vefa, sabır, beceri, bilgi, kültür, deneyim isteyen bir sektördür. İnsanlarla hatta hasta insanlarla birebir uğraşmak gerçekten zor bir durumdur. Normal insanlarla uğraşmak zor iken hasta insanlarla ilgilenmek, onlarla iletişim kurmak, onlara yardım etmek, tedavi etmek, sorunlarına çözüm bulmak daha zordur. Özellikle hastane ortamında çalışmak hem bedenen hem de ruhen insanı yormaktadır. Bu nedenle hastane ortamında çalışan hemşireler 08-17 saatleri arasında TSM ve Genel Sekreterlikte çalışan meslektaşlarına gıpta ile bakarlar. Hatta bu durum kıskançlık seviyelerine ya da bürokratik yollara kadar giden sonuçlar doğurabilir. Hastanelerde vardiya ve nöbet usulü çalışanlar için büro ortamında çalışmak bir nevi kaçış yolu gibi gözükmektedir. Bu durum başlı başına bir stres faktörüdür.

Öte yandan genel sekreterlik ve müdürlüklerde çalışan personeller içinde başka türlü sıkıntılar bulunmaktadır. Hastanelerden veya aile sağlığı merkezlerinden veri toplamak, verileri analiz etmek, raporlamak, bir üst kuruma bildirmek veya bir üst kurumun vermiş olduğu işleri yapmakta stresli bir iştir. Bu durum personeller arasında görev dağılımının eşit olmadığı, herkesin yapmış olduğu işin daha çok önemli olduğu düşüncesine yol açmaktadır. Bu düşünceler kişiler arası iletişim sorunlarına ve tatsız bir rekabet ortamının oluşmasına neden olabilmektedir. Bunun için yöneticiler çalışan personellere adaletli ve eşit davranmalı, onları motive etmeli, ödüllendirerek daha verimli ve daha başarılı bir çalışma ortamı yaratmaya çalışmalıdırlar.

Bildiği üzere Sağlık Bakanlığı teşkilat yapısı 663 sayılı kanun hükmünde kararname ile değişmiştir. Bu yapılanma yeni kurumların, yeni görev alanlarının oluşmasını sağlamış, oluşan bu kurum veya birimlerde yeni görevlerin, yetki ve sorumlulukların doğmasına neden olmuştur. Bu da çalışanlar üzerinde önemli bir etkiyi ve stres faktörünü doğurmuştur.

Yeni kurumların ve bu kurumlardaki birimlerin yerleşim yerinin belirlenmesinden tutunda binaların hazırlanması, gerekli mimari, fiziksel yapılanma, birimlerin oluşturulması, bu birimlerdeki fiziksel ve biyolojik ortamların sağlanması, teknik araç, gereç ve tıbbi malzemelerin tamamlanması, buralardaki çalışan insan gücü...vs. gibi etkenler hem işgücü açısından hem de ekonomik açıdan zorluklara neden olmuştur.

Tabi bu değişiklikler sadece çalışanları değil sağlık hizmeti alan tüm insanları da etkilemiştir. İnsanlar yeni oluşumlara adapte olmakta zorlanmışlardır. Fakat bu süreç sistemin oturmasıyla daha elverişli bir hal almıştır. Örneğin birinci basamak sağlık hizmetlerinde aile hekimliği uygulaması memnuniyet yaratmıştır. Zorunlu olmadıkça hastanelere gitmeyip aile hekimliğinde sağlık hizmeti almak; hastanelerdeki gereksiz yük artışını azaltmıştır. Sağlık hizmeti sunumunda kalitenin artması sağlanmış; daha sağlıklı, daha elverişli ortamlar oluşmuştur.

Sağlık çalışanlarının örgütsel, bireysel, çevresel stresörlerin dışında da stres etkenleri mevcuttur. Günümüz koşulları içerisinde toplum içinde yaşamak, çağa ayak uydurmak, iş ve sosyal hayatta başarılı olmak, ...vs. gibi etmenler insanoğlu için stres faktörlerinin ne denli fazla olduğunun belirleyen etmenlerden bazılarıdır. Öyle ki çalışma hayatı başlı başına bir sorun teşkil etmektedir.

Doğumdan ölüme kadar sürekli bir mücadele ile yaşamını idame eden insanlar; çocuklu ve eğitim dönemlerindeki aşamaları geçtikten sonra iş hayatına ayılmak için büyük bir çaba sarf ederler. Eskiden atalarımızın ekmek aslanın ağzında diye söyledikleri sözler günümüz koşullarında maalesef değişikliğe uğramış; hatta şimdiki zaman için ekmek aslanın midesinde diye anılmaktadır. Bu durumdan da anlaşılacağı üzere çalışma hayatının ne denli zor ve sıkıntılı bir süreç olduğu anlaşılmıştır.

Eğitimini tamamlayan gençlerin bir iş sahibi olabilmesi için birçok sınavlardan geçmesi gerekmektedir. Sağlık çalışanları açısından diğer meslek gruplarına göre bir nevi kolaydır. Yani bir sağlık çalışanı (doktor, ebe, hemşire, röntgen teknisyeni, laborant...vs.) özel ve kamu kurumlarında diğer meslek dallarına göre daha kolay iş bulabilmektedirler. Bu durum Sağlık Hizmetine olan ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. Tabii iş olanaklarının fazla olması sağlık mesleğinin kolay olduğu anlamına gelmemektedir.

Mesleğin vermiş olduğu, sorumluluklar, yaşanan zorluklar çoğu meslek gruplarından önce gelmektedir. Buda en önemli stres faktörlerindedir. Yapılan araştırmalar gösteriyor ki en çok stres yaşayan meslek grubu sağlık hizmetini sunan mesleklerdir. Sağlıklı insanlarla uğraşmanın kolay olmadığı bu zamanda hasta insanlarla uğraşmanın ne kadar yorucu ve güç olduğunu anlamak zor değildir. Şimdi sağlık çalışanlarını yaşadıkları stres faktörlerini inceleyelim.

İnsanların yaşadığı stres veya stres faktörleri çoğu zaman benzer özellikler göstermektedir. Ev aile hayatı, eğitim hayatı, sosyal yaşam, iş hayatı gibi dönemlerde yaşanan stresler her dönem veya zaman için farklı özellik gösterebildiği gibi; farklı dönemlerdeki aynı stresörler çoğu insanların ortak noktasını oluşturabilmektedir. Sağlık çalışanları bu dönemlerdeki stresörlere daha çok maruz kalmaktadırlar.

Hastanelerde gün aşırı nöbet tutan sağlık çalışanlarının en büyük sorunu zaman yetersizliği ve düzenli bir yaşamın olmaması ortak sorunların başında gelmektedir. Sağlık çalışanları bu kısa zaman içerisinde hem ailevi hem sosyal hem de iş hayatını düzenlemeye çalışmaktadırlar. Sağlık çalışanlarını etkileyen stresörler şunlardır:

- Kişiler arası iletişim bozukluğu
- Eğitim faktörü
- Çalışılan ortamın fiziksel koşulları
- Çalışılan ortamın biyolojik ve psikolojik koşulları

- Görev tanımının belirlenmemesi veya çok fazla görev verilmesi
- Bürokratik faktörler
- Çalışma koşullarının zorluğu
- Personel sayısının az olması
- İş yükü fazlalığı
- Belirsizliklerin olması
- Tahmin edilemezlik
- Çalışma süreleri
- Nöbetlerin sıklığı
- Rotasyon yada organizasyonun eksikliği veya yetersizliği
- Şiddete maruz kalma
- Çalışanlar arası çatışma
- İş bölümü olmayışı veya adaletsiz oluşu
- Mobbing
- Yönetici yada amir faktörü
- Değişen ve gelişen teknolojiye ayak uydurmama
- İlaç, sarf malzeme ve diğer malzemelerin eksikliği
- Tıbbi cihaz ve makinelerin eksikliği
- Temizlik, güvenlik sorunu
- Büroda çalışanlar için büro malzemelerinin(bilgisayar, masa, sandalye, fax, tel..vs.) eksikliği
- Hastaların ve hastalıkların çeşitliliği, hastalıkların bulaşma riski
- Radyasyona maruz kalma
- Rol belirsizliği
- Hizmet içi eğitimlerin az olması
- Sorumluluğun vermiş olduğu stres
- Çevre düzeni
- İklim ve hava şartları
- Özel ve ailevi hayatla ilgili sorunlar
- Yorgunluk, hastalık

- Ruhsal veya psikolojik sorunlar
- Ulaşım, ve ikamet sorunu
- Gürültü
- Sosyal çevre ve ortam baskısı
- Dedikodu,
- Ödüllendirilmeme, motivasyon veya destek eksikliği
- Ekonomik koşullar
- Kültürler arası uyuşmazlık
- Ücret yetersizliği
- Kariyer yapmanın zorluğu
- Ölüm
- Rekabet veya uyuşmazlık
- Öfke, mutsuzluk, davranış bozuklukları
- Suçluluk
- Yalnızlık
- Unutkanlık
- Çaresizlik,
- Başarısızlık duygusu... vs.' dir.

Stres faktörlerinin birçoğunu madde madde sıralamaya çalıştık. Bu faktörler çoğu sağlık çalışanının ortak noktasını oluştursa da; etkileri farklı olabilmektedir. Bunlara ek olarak yeni teşkilat yapısı ile gelen yenilikleri de ekleyebiliriz.

663 sayılı kanun hükmünde kararnameye istinaden, oluşan yeni birim ve kurumlarda görev yapan sözleşmeli personelin durumu, sözleşme süresinin iki yıl olması ve sözleşmenin yenilenmemesi, adaptasyon sorunları, yeni sistemin yarattığı sorunlar ve sorumluluklar, değişim ve gelişime ayak uydurmama, yetki devri, tayin atama sorunları, yöneticiler ve çalışanlar arası çatışma, maddi olanakların kısıtlılığı, gibi faktörler sayılabilir.

Sağlık sektörü çok emek, vefa, sabır, beceri, bilgi, kültür, deneyim isteyen bir sektördür. İnsanlarla hatta hasta insanlarla birebir uğraşmak gerçekten zor bir durumdur. Normal insanlarla uğraşmak zor iken hasta insanlarla ilgilenmek, onlarla iletişim kurmak,

onlara yardım etmek, tedavi etmek, sorunlarına çözüm bulmak daha zordur. Özellikle hastane ortamında çalışmak hem bedenen hem de ruhen insanı yormaktadır. Bu nedenle hastane ortamında çalışan hemşireler 08-17 saatleri arasında TSM ve Genel Sekreterlikte çalışan meslektaşlarına gıpta ile bakarlar. Hatta bu durum kıskançlık seviyelerine ya da bürokratik yollara kadar giden sonuçlar doğurabilir. Hastanelerde vardiya ve nöbet usulü çalışanlar için büro ortamında çalışmak bir nevi kaçış yolu gibi gözükmektedir. Bu durum başlı başına bir stres faktörüdür.

Öte yandan genel sekreterlik ve müdürlüklerde çalışan personeller içinde başka türlü sıkıntılar bulunmaktadır. Hastanelerden veya aile sağlığı merkezlerinden veri toplamak, verileri analiz etmek, raporlamak, bir üst kuruma bildirmek veya bir üst kurumun vermiş olduğu işleri yapmakta stresli bir iştir. Bu durum personeller arasında görev dağılımının eşit olmadığı, herkesin yapmış olduğu işin daha çok önemli olduğu düşüncesine yol açmaktadır. Bu düşünceler kişiler arası iletişim sorunlarına ve tatsız bir rekabet ortamının oluşmasına neden olabilmektedir. Bunun için yöneticiler çalışan personellere adaletli ve eşit davranmalı, onları motive etmeli, ödüllendirerek daha verimli ve daha başarılı bir çalışma ortamı yaratmaya çalışmalıdırlar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ

3.STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ

3.1.Stresle Baş Etme Yöntemleri İlişkin Kuramsal Açıklamalar

İnsanoğlu yaşamı boyunca çeşitli olaylarla mücadele eder yada baş etmeye çalışır. Bu mücadelelerde veya baş etmede kullanılan yöntemler veya teknikler kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Peki, hayatın çeşitli dönemlerinde karşılaşılan sorunlar, olgu ve olaylar da kullanılan baş etme nedir? Öncelikle bunu açıklayalım.

Baş etme kelime anlamı olarak; bir işi bitirmek, başa çıkmak, gücü yetmek hakkından gelmek, yenmek, üstün gelmek, mücadele etmek, geçinmek anlamlarına gelmektedir. Baş etme kelimesi yukarıda belirtilen kelime anlamlarıyla çeşitli çekilerde kullanılabilir. Bunlardan biride stresle baş etmedir. Stresle baş etme içinde çok farklı tanımlamalar yapılmıştır.

Lazarus ve Folkman'a (1985) göre "stresle başa çıkma, çevreden veya içten gelen istek ve çatışmaları kontrol etmek için yapılan davranışsal ve bilişsel çabalardır "(akt. Akpınar, 2004). Uçman (1990)' göre;" stresle başa çıkabilmek, stres yapıcıların uyandırdığı duygusal gerilimi azaltmak, yok etmek ya da bu gerilime dayanma amacı ile gösterilen davranışların ve duygusal tepkilerin bütünüdür. "

Stresle başa çıkma ya da stres yönetimi, ruh ve beden sağlığını korumak, üretici ve verimli bir yaşam biçimi sağlamaktır (Pehlivan, 1995: 25).

Stresle başa çıkma kavramı, bireyin bilişsel ve davranışsal olarak yaşadığı içsel ve dışsal talepler arasındaki çatışmayı gidermek veya azaltmak için harcadığı çabalar olarak da görülebilir. Şahin ve Durak (1995)'a göre "stresle karşılaşan her kişinin rahatsızlanmadığı ileri sürülerek, bir değişken aranması sonucu ve Freud'un "Savunma Mekanizmaları" taban alınarak, "Başa çıkma" kavramı ortaya atılmıştır."

Gerek bireyler, gerekse örgütler, çalışma yaşamının özündeki stres unsurunun bilinçli ve amaçlı bir şekilde planlayarak aşabilirlerse kazanç elde etmeleri mümkün olur (Gökdeniz, 2005:174).

Bireyin tüm yaşam serüveni ve bu süreçte karşılaştığı sorunlar, beklenmedik gelişmeler, sıkıntılı durumlar, yüklendiği sorumluluklar, kişisel değerleriyle çatışan iş yaşamı, hastalıklar, ölümler göz önüne alındığında tamamen stressiz bir yaşantının olanaksız olduğu düşünülmektedir. Stresten tamamen kaçınmanın imkânsız olduğu varsayıldığında bireye zarar veren olumsuz etkilerinden kaçınabilme ve başa çıkma konusunda çaba gösterilmesi gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

Bireyin etkin stresle başa çıkma tutumu göstermesinin, iş yaşamına da olumlu yansımaları olması dolayısıyla iş yaşamında stresle başa çıkma stratejileri, üzerinde önemle durulması gereken konulardan biri haline gelmiştir.

Bir örgütte çalışanların bir bölümü, sürekli kaygılı olmaları, yeterli başa çıkma ve psikolojik destek yolları bulamamaları nedeniyle yaşamları ve işlerinde büyük güçlüklerle karşılaşmaktadırlar. Bir diğer bölümü ise, yaşadığı ortamdan ve işlerinden hoşnut olmamakla ve stres yaratan durumları hissetmekle birlikte, bu durumun olumsuz etkilerinden kaçınma veya daha az etkilenmek için kendilerince çözümler bulma ve en az zararla atlatma yoluna gitmektedirler.

Çalışanların ancak çok az bir bölümü zevkli bir işe ve yönetilebilir düzeyde stres içeren bir yaşam tarzına sahiptir (Saldamlı ,2000:289). Barutçugil (2000)'e göre, "bireyler stres yaratan durumlara ya karşılık verirler ya da yok sayma yönünü seçerler veya donup kalabilirler. Ancak stres tümüyle engellenerek ortadan kaldırılması gerekli bir durum olarak görülmemeli, stres bir anlamda insana çalışma gücü kazandıran ve direnme gücü veren bir tepki durumu olarak değerlendirilmelidir."

Stresle başa çıkma, stresin etkisini olumlu düzeyde tutabilmeyi öğrenme anlamına gelmektedir (Batlaş ve Batlaş, 1999).

Yani söz konusu kavram, "bireyin yaşamını tehdit edici olarak algıladığı bir durumda, kendisini daha iyi bir duruma getirmek için davranış örüntüsünü tekrar düzenlemesini ve durumu kontrol etmesini içeren tüm çabalardır" (Özgüven,1989).

Görüldüğü gibi stresle baş etme kavramı farklı bakış açılarıyla yorumlanmış olup; tarihten günümüze farklı şekillerde literatüre girmiştir. Freud'un psik-analitik kuramında önerdiği bilinçdışı savunma mekanizmaları (ego mekanizmaları); egonun işlevi, kişinin saldırgan ve cinsel dürtülerinin çatışmasını, gerçek niyetlerini tanımadan, bireyin dolaylı olarak ifade etmesini sağlayarak gerginliği azaltmaktır (Gök,1995) şeklinde özetlenebilir. Erikson' un "yaşam dönemleri" yaklaşımında ele aldığı özgüven, öz yeterlilik ya da içsel

kontrol gibi kavramların bulunduğu, ergenlik döneminden itibaren kazanılan başa çıkma süreçlerine değinilen bireysel kaynaklardır.

Cannon ve Selye gibi araştırmacıların ileri sürdüğü, hem insanların hem de hayvanların stres karşısında ortak olarak gösterdiği genetik olarak programlanmış bir tepki; son olarak organizma olarak adlandırılan bireyin kendi fiziko-psikolojik kaynaklarının zorlanıp tükenmesi karşısında gösterdiği uyum yapmaya yönelik sürekli değışebilen, bilişsel ve davranışsal çabalarıdır.

Stresle başa çıkmayı zorlaştıran kişilik özelliklerini değerdendiren Baltaş ve Baltaş (1999)'a göre;'' düşmanlık duyguları baskın olan kişiler, kendilerine her konuda bir suçluluk payı çıkaran, aşırı duyarlı ve duygusal tepkileri ön planda olan, olayları ya çok iyi ya da çok kötü şekilde değerdendirenler, pasif ve olgunlaşmamış kişilik özelliğine sahip bireylerdir ve stresle başa çıkmada başarısız olmaktadır.''

Nereden kaynaklanırsa ya da hangi ortamda olursa olsun stres faktörü, bireyin günlük yaşamının bir parçasıdır. Bu faktörler başa çıkma tarzlarına bakıldığında, bireylerin psikolojik fizyolojik yapılarındaki ve sosyal ilişkilerindeki bütünlüğünü tehdit edici olarak algıladıkları strese karşı bilişsel, davranışsal ve duygusal anlamda bu problemi çözmeye çabaları, bu bütünlüğü tekrar sağlamaya ve kendilerini iyi hissetmeye yönelik başa çıkma stratejileri oluşturdukları görülmektedir.

Bilişsel bakış açısına göre yaşamda karşılaşılan stres, kaygı, öfke, depresyon gibi olumsuz duygular, işlevsel olmayan düşünceler, gerçekçi olmayan beklentiler, bozulmuş algı ve şemalar ve mantıksız çıkarımlardan kaynaklanır; bilişsel terapi teknikleri, bu tip düşünceleri ve bunlarla ilişkili duygu ve davranışları fark etmeyi ve düzeltmeyi amaçlamaktadır (Richardson ve Rothstein, 2008).

Bireyin yaşamı boyunca kendisini ve çevresini etkileyen yaşantıları, karşılaştıkları sorunları ve bunların sonuçlarını kendine ve başkalarına açıklamaya eğilimi bulunduğu düşünülmektedir. Balyürek (1997)'e göre bireyler ya yüksek benlik saygısına sahip olarak yaşam içerisindeki sorumluluklarını yüklenerek başarı ya da başarısızlıklarını kendi yetenek, yeterlik gibi özelliklerine yüklerler, olayların neden ve sonuçlarını anlamaya çalışarak çözmeye yoluna giderler, ya da düşük benlik saygısıyla yaşam içerisindeki sorumluluklarını görmezden gelerek, çözüm için çaba göstermek yerine kader, şanssızlık, diğerlerinin engellemeleri, kötü koşullar gibi kendi dışındaki faktörlere yüklerler. Onlara göre başarısızlıklarının nedeni kendi dışlarındaki güçlerdir.

İnsanlar bireysel çabalarıyla strese çözüm bulmaya çalışırken bilimsel anlamda da bu durumu kavramsallaştırma ve çözüm üretme çabaları olmuştur. Stresle başa çıkma konusunda pek çok yaklaşım ve başa çıkma stratejileri konusunda değişik sınıflandırmalar göze çarpmaktadır.

Moss ve Billings'e göre insanlar genellikle stresle başa çıkmada üç strateji kullanmaktadırlar. Bunlardan birincisi; "**problem odaklı**" başa çıkmadır. Bu yaklaşımda bireyler, öneri ve tavsiye almak, yeni beceriler öğrenmek, planlar yaparak başa çıkmaya çalışmaktadırlar.

İkinci yaklaşım, "**duygu odaklı**" yaklaşımdır. Bu yaklaşımda, bireyler duygularını erteleme, duygularını ağlayarak, yiyerek, içerek boşalma eğilimindedirler ve endişelenmemeye çalışırlar. Üçüncü olarak, "**düşünce odaklı**" yaklaşımda ise bireyler problemlerini analiz eder, yeniden açıklar, olası çıkış yollarını irdelerler, problemi düşünmemeye çalışır, olumsuz duygularını inkâr eder veya unutmaya yönelik davranışlar gösterirler (Moss ve Billings,1982,(akt; Aydın ve İmamoğlu, 2001:44).

Stresle başa çıkmada literatürde üzerinde en çok durulan başa çıkma tutumlarından biride Folkman ve Lazarus (1980) tarafından ileri sürülen başa çıkma tutumlarıdır. Lazarus ve Folkman, stresle başa çıkmayı, sekiz ayrı strateji ile açıklamıştır. Bunlar; stresle karşılaşma, sosyal destek arama, problem çözmeyi planlama, kendini kontrol etme, sorumluluk alma, geride bırakma, pozitif yeniden değerlendirme, kaçma/sakınmadır. Bu stratejiler; problem çözme odaklı ve duygu odaklı olarak iki şekilde sınıflandırılmıştır.

• **Problem Çözme Odaklı Başa Çıkma:**

Problem odaklı başa çıkma stratejisinde birey, strese neden olan olayları kontrol edeceğine inanarak harekete geçer. Bu anlamda problem çözme aktif bir stresle baş etme stratejisidir. Problem odaklı başa çıkma; amaç belirleme, bilişsel problem çözme, rasyonel karar verme, diğerleriyle anlaşmazlıkları çözme, diğerlerine akıl danışma, zamanı iyi değerlendirmeden oluşmaktadır. Bu tür başa çıkmada kendini kontrol altında tutma, sorumluluğunu kabul etme, rolünü sorgulama, kendini gözden geçirme, planlı bir biçimde problem çözme, gibi eğilimler yer almaktadır.

Sorun üzerinde olumlu olarak durma, duruma yeniden olumlu olarak değer biçme ise, çok tatsız bir yaşantı geçiren, zorlanan kişinin bu durumu gizil güçlerini keşfetme, bir

bakıma kendini geliştirme fırsatı olarak değerlendirmesi gibi olumlu yönler barındırmaktadır (Işıkhan, 2004:197).

- **Duygu Odaklı Başa Çıkma:**

Bu yöntemde ise birey, istenmeyen bir olay ya da durum karşısında oluşan duygularını ortadan kaldırmayı ya da değiştirmeyi amaçlar. Duygu odaklı başa çıkma tarzı başlığı altında, kaçma-kaçınma, inkar, sorundan uzak durma, haz almacı kaçınmacılık, sosyal destek arama, yüzleştirici başa çıkma, kuruntulu düşünme, zihinsel anlamda sorunla meşgul olmama gibi eğilimler yer almaktadır (Akpınar, 2004).

Bunlardan inkar (denial), durumun gerçekliğini reddetme, görmezden gelmeye çalışma çabalarıdır. Uzak durma (distancing), stres yaratan durum/olay/uyarıcı hakkında düşünmeyi reddetme eylemlerini içerir. Kaçma-kaçınma (escapism) ise yiyerek, içki ve sigara içerek ve ilaç kullanarak kendini daha iyi hissetme çabalarını içerir (Obnibne ve Collins, 1998;akt. Aktalay, 2009; Akpınar, 2004; Koç ve Kara, 2009).

Stres verici bir uyarı karşısında organizmaların gösterdiği tepkilerin benzer olmasına karşılık, tehdit olarak algılanan durumlarla nasıl başa çıkılacağı kişiden kişiye değişkenlikler göstermektedir. Bireyler aynı koşullar altında oldukça farklı davranış örüntüleri sergileyebilmektedirler. Başa çıkma örüntülerindeki bu kişisel farklılıklarla birlikte bireyin kendisine ve çevresine ilişkin bakış açıları da tepkileri açısından belirleyici olmaktadır (Şahin, 1998).

İnsanlar yıllar boyunca stresten kurtulabilmek, stresin etkilerini azaltabilmek için çeşitli yöntemlere başvurmuşlardır. Güney Afrikalı yerliler kokain kaynağı olan coca bitkisinin kurutulmuş yapraklarını çiğneyerek, Çinliler esrar içerek, Araplar nargile kullanarak sorunlarından uzaklaştıklarını düşünmüşlerdir. Sibiryalı köylüler ise kutsal olduğuna inandıkları mantarları çiğneyerek kendilerini mutluluğa götürdüklerini inanırlardı (D. Norfolk, 1989:173).

Stresli durumdan kurtulmak için günümüz insanları uyuşturucu, sigara, içki ve sakinleştirici ilaçlardan yararlananların yanı sıra spor, inanç (dua, ibadet etme,..vs.) sosyal aktivite, kitap okuma, müzik dinleme sosyal medya, yemek içmek ...vs gibi uğraşlarla stresle baş etmeye çalışırlar. Tabi ki bu yöntemler kişiden kişiye, durumdan duruma, zamandan zamana farklılık gösterebilir.

Bireyler stresle mücadele ederek hayat standartlarını korumak veya yükseltmek, ortamdaki sorunları kaldırmak veya sorunları azaltmak amacıyla stresle mücadele eder. Bireyler stresle mücadelede fiziksel, psikolojik, ve davranışsal sorunları kontrol altında tutmaya çalışarak stresin olumsuz etkilerinden kurtulmaya çalışır. Bireyler stres yönetimi ile baskı ve zorlamaları etkili ve dengeli olarak dağıtabilmektedir. Stres yönetimi ile yaşam kalitesi düşürmeden stresin bireyde yol açtığı olumsuz etkilerden uzaklaşabilmek mümkündür.

Stres yönetimi stresle mücadele etmede önemli bir yöntemdir. Stresi yönetmek kişinin bütüncül yaşam kalitesini yükseltmektir. Braham'ın geliştirdiği DKBY (Değiştir - Kabul Et - Boş Ver –Yaşam Tarzını Yönet) modelinde bireylerin yaşadıkları stresi kontrol altına almaları ve yönetebilmeleri için dört aşamalı bir süreç öngörülmüştür.

Stresle baş etmede bireysel olarak kullanılan **DKBY** modelindeki her adım hayatı kontrol altına alıp, yaşanan stresin zararlarını yararlı duruma getirilmesi konusunda çeşitli yöntemlerden oluşur. Birey bu yöntemleri hayatına geçirebilir ve uygulayabilirse stresin zararlarından büyük ölçüde kurtulabilir (Braham, 1998: 57).

Buna göre; ilk adım olan D (Değiştir), imkânınız varsa, içinde bulunduğunuz olumsuz durumu değiştirmek anlamına gelmektedir. Olumsuz durumu değiştirebilerseniz, bu durumun sebep olduğu stresi tamamen ortadan kaldırmayı başarabilirsiniz. Bu adımda strese neden olan etkenle yüzleşme, yardım isteme, stres yaratan duruma karşı hayır demesini öğrenmeyi içerir. Eğer mümkün ise kişiyi strese sokan ortam ve koşulların değiştirilmesi stres etkeninden uzaklaşmasını sağlar.

İkinci adım, K (Kabul Et) kontrol edilemeyecek durumlarla karşılaşabileceğini öngörmektedir. Değiştirilmesi mümkün olmayan koşulları kabul etmeyi içerir. Strese neden olabilecek olumsuz düşünce tarzını değiştirme, öfkeyi kontrol altına almayı kapsar. Öfke kontrol altına alınmadığında içinde bulunulan durum daha da kötüleşebilir. Bu süreçte, kontrol edilemeyecek koşulları öfkelenmeden kabul etmeyi ve pozitif yaklaşımı kaybetmemeyi öğrenmek gerekmektedir.

Üçüncü adım olan B (Boş Ver) duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan işe yarayan güçlü bir yöntemdir. Gerçek dışı beklentilerden, hayallerden kurtulmak için başvurulan yoldur. Bunda bireyin kişilik yapısı da önemlidir. Buna göre değiştirilemeyecek durumları kontrol etmeye çalışmak kişileri kontrol saplantısına götürür ve stres yaşamasına yol açar.

Dördüncü adım, Y (Yaşam Tarzını Yönet) ise egzersiz, diyet, rahatlama ve duygusal destek yoluyla, gelecekte stres oluşturabilecek unsurlarla bu günden mücadele edilmesini öngörür''(Güçlü,2001:102). Bireyin negatif düşünmesini önlemek, olumlu bir yaşam tarzı edinmesini sağlamaya yöneliktir. Çeşitli egzersiz ve gevşeme yöntemleri kullanılarak, stresi ortadan kaldırmayı hedefler.

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

1-D

Değiştir

- Stres kaynağıyla yüzleş – yardım iste.
- Zamanını iyi kullan “hayır” demeyi öğren.
- Arada mola ver.
- Stres kaynağını önceden tahmin et.

2-K

Kabul Et

- Düşünce tarzını değiştir.
- Kaygılanma, öfkene hakim ol.
- Durumu daha da kötüleştirme.

3-B

Boş Ver

- Vazgeçmeyi öğren işleri üst üste ekleme.
- Neden boş vermen gerektiğini bil- denge kur.
- A tipi davranış(kaçın), B tipi davranış (edin).

4-Y

Yaşam Tarzını Yönet

- Negatif mücadeleden kaçın.
- Pozitif yaşam tarzı edin.
- Diyet yap. Egzersiz yap.
- Rahatla. Destek ol (Braham, 1998:57)

“Stres yönetimi, bir bakıma yaşamı stressiz biçimde sürdürmek için gerekli olan zihinsel yapı değişimini içermekte ve bir anlamda yaşam tarzı değişimi öngörmektedir (Tutar, 2000:281)

Duygu odaklı başa çıkmada birey, stres yaratan durumu kontrol edemeyeceğine inanır ve başına gelen olayı olduğu gibi kabul etme yoluna gider, bu sebeple duygu odaklı başa çıkma pasif bir stratejidir (Lazarus ve Folkman, 1986: 993).

Bireyler stres yönetimi ile gelişen olaylara bakış açısını değiştirip farklı yaşam tarzlarına ulaşacaktır. Bu amaçla stresin olumsuz etkilerini azaltmaya ve yok etmeye çalışılmaktadır.

“Bu süreçte bütüncül sağlığını korumak, kaliteli yaşam sürdürmek için gerekli bir takım yöntemlere ihtiyaç duyulmaktadır. Stres yönetiminin amacı, stresin bütününden kaçınmak değil verimlilik, enerji ve atıklığe doğru olumlu bir güç oluşturabilmektir, amaç ne çok az ne de çok fazla olan optimum stres düzeyini korumaktır” (Aydın, 2002:105).

Lazarus ve Folkman tarafından ileri sürülen stresle başa çıkma stratejilerini kendisine temel alan, Özbay ve Şahin (1997), altı boyut altında stresle başa çıkma tarzını ileri sürmüşlerdir. Bu boyutlar; aktif planlama, dış yardım arama, dine yönelme, kaçma-soyutlanma (duygusal-eylemsel), kaçma soyutlanma (biyokimyasal), kabul-bilişsel yeniden yapılanma boyutlarıdır.

Tutar (2000) ise stresle başa çıkmak için dört farklı yöntem belirtmiş ve bunları şöyle sıralamıştır:

- **Bedensel başa çıkma yolları;** gevşeme teknikleri, beslenme biçimleri ...vb.
- **Zihinsel başa çıkma yolları;** stresörden uzak kalarak, zihinsel düzenleme teknikleri...vb.
- **Davranışsal başa çıkma yolları;** davranış biçimlerinin değiştirilmesi...vb.
- **İnançla başa çıkma yolları;** kendini manevi olarak geliştirme, evrensel normlara uygun etik kaidelerle uyumlu bir yaşam tarzı belirleme örn: meditasyon, yoga, masaj, zaman yönetimi ve öfkeyi yenmedir.

Morris (2002)'e göre stresle başa çıkma teknikleri **Doğrudan** ve **Savunucu** olarak kategorize edilir.

Doğrudan başa çıkma teknikleri

Doğrudan başa çıkmada, birey kendini rahatsız eden, tehdit olarak algıladığı ya da engel yaratan olaydan etkilenmemek amacıyla çaba sarf eder. Bu tür başa çıkma tarzında üç ana yöntem; yüzleşme, uzlaşma ve geri çekilmedir.

- **Yüzleşme:** Birey stresörle bilinçli olarak yüz yüze gelir, sorunun varlığını kabul eder ve bu durumla başa çıkmak için çabalarını arttırır.
- **Uzlaşma:** Birey kendi isteklerinden bazılarını vazgeçmek ve diğer tarafın da aynı şeyi yapması konusunda ikna edici tutum içerisine girer. Yani birey istek ve amaçlarından daha azıyla yetinmeye karar verir ve diğer tarafla anlaşma yoluna gidilir.
- **Geri Çekilme:** Birey, olumsuz durumu kabul edip bu konuda emek vermeyi ve mücadeleyi bırakabilir. Bireyin sorunu çözemeyeceğini, kendisini değiştiremeyeceğini, uzlaşmanın olamayacağını anladığı olaylarda başvurduğu geri çekilme davranışı, olumlu ve gerçekçi bir tepki verme durumudur.

Savunucu başa çıkma teknikleri

Bu tür başa çıkma tekniği, bireylerin tehdit altında olmadıklarına, ya da ulaşamadıkları amaçlarını gerçekten istemediklerine kendilerini inandırmanın farklı biçimlerini tanımlar. Çok fazla rahatsız eden olan bir stres kaynağıyla yüzleşme gücü bulunmadığında ortaya çıkan bu başa çıkma tarzı, çoğu kez istem dışı olarak engellenme duygusunu, huzursuzluğu ve kaygıyı azaltmak için kullanılır. Bununla birlikte sürekli olarak kullanıldıklarında bireylere zarar veren bu tarz, sorunun çözümüne değil, sadece sorunla ilgili kaygıları azaltmaya yardımcı olmaktadır (Morgan, 1993:329) .

Literatürde, Freud'un "savunma mekanizmaları" kavramıyla tanımladığı, "stresli durumun nedenleri hakkında bilinçdışında bireyin kendini kandırması" olarak da ifade edilen savunmacı başa çıkma teknikleri şu şekildedir:

- **Bunama:** Uygun görülmeyen, anksiyete yaratan düşünce, duygu, istek ve anıları bilinçten uzaklaştırmadır. Bastırma süreci dürtüsel ya da travmatik olayların hatırlanmasını engeller ve anksiyeteyi düşürür (Yanbastı,1990).
- **Güdüleri Çarpıtma:** Bireyin stres yaratan durumlarla baş etmesinin diğer bir yöntemi de bir güdüyü, gerçekte olduğu gibi algılamama davranışdır (Morgan,1993: 325).
- **İnkâr:** Savunma mekanizmalarından en yaygını ve bireyin kendisine baskı oluşturan stres kaynağını reddedilmesidir.
- **Bastırma:** Bireyin rahatsız eden, düşünce, duygu, yaşantı ve yaşanmışlıkları kendisinden uzaklaştırmasıdır. Yanbastı (1990)' ya göre, bu savunmanın birey için faydalı yanı, dürtüsel ya da travmatik olayların hatırlanmasını engelleyip, anksiyeteyi düşürmesidir.
- **Yer Değiştirme:** Bu başa çıkma tarzında, birey güdünün hedefini başka bir hedefle değiştirerek çarpıtır (Morgan, 1993:326).
- **Yüceltme:** Bu tür başa çıkma tarzında ulaşılamamış duygu ve güdülerin daha olası kanallara yeniden yönlendirilir. Örneğin; bireydeki güçlü ilgi görme isteği sahne sanatlarına ya da politikaya ilgi duymaya dönüşebilir.
- **Yansıtma:** Sosyal olarak olumsuz algılanan ve kabul edilmeyecek bir eylemi nedeniyle bireyin hissedeceği suçluluk duygusundan, bu eylemi başkasına yansıtarak kurtulması durumudur (Morgan, 1993:326).
- **Mantığa Bürünme:** Bireyin yaptığı bir şey için gerçek nedenden başka bir neden ya da bahane bulmasıdır (Morgan, 1993:326).
- **Hayal Kurma:** Bireyin sorunlarını, çatışmalarını ya da kendini rahatsız eden olayları hayal kurarak çözümlendiği ve bu sayede stresli durumdan kurtulmaya çalışarak rahatladığı bir başa çıkma yoludur. Bireyler bu yolla hem engellenmiş hissi verecek ve kendilerini strese sokacak ve durumu düşünmeyi bir tarafa koyar, hem de bir süreliğine engellenmiş güdüyü de doyururlar (Morgan, 1993:327).
- **Kendi Kendini Yıpratıcı ve Ket Vurucu Davranışlar:** Bireyler engelleme duygusu yaratan sorunların üzerine gidip çözümünü aramak yerine geçici ya da sürekli olarak sorunlardan kaçma davranışına yönelir. Bazı kişiler çok yemeye ve kilo almaya, bazı kişilerde aşırı sigara içmeye başlar. Çoğu kişi engelleme

duygusunu yenemediği için alkol alma davranışına yönelir. Bu tür davranışlar bireyin temelinde yatan sorunu hiçbir zaman gerçek anlamda çözmez, ancak o bireyi bir süre kendi sorunundan uzak tutar (Cüceloğlu,1997).

Savunucu başa çıkma teknikleri, birey için çatışmayı, stresi azaltmayı ve yaşanan sorunları daha uyumlu karşılamayı sağladıkları müddetçe bir süreliğine rahatlatıcı, ancak sürekli olarak kullanıldıklarında zarar vericidirler. Bu tür başa çıkma davranışları sorunu yok etmemekte, sadece bireyin sorunla ilgili kaygı düzeyini azaltmaktadır (Morgan, 1993:326).

3.2. Stresle Örgütsel Baş Etme Yöntemleri

Bireylerin stres yönetiminde bu teknikleri kullanmak önemli bir stresle mücadele yöntemidir. Çalışma ortamının yarattığı olumsuz etkenler verimin ve motivasyon eksikliğine de yol açmaktadır. “Çalışma ortamında stres yükü fazla olan birinin bulunması hem kendisi hem de diğer çalışanların güvenilirliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.”(Güney, 2001:515)

Stres yönetiminde olumlu ve istenen stres, kötü bir durum değildir. Bireyin performans ve motivasyonunu artırıcı ve verimliliğini yükseltici etkiye sahiptir, bireylerin uyanık ve zinde kalmasında rol alır. “Kişilerin kaçınmaktan çok aramaları gereken bir husustur, önemli olan istenmeyen stresin nasıl yönlendirileceği ve kontrol edileceğidir”(Özer, 2012: 48).

Bu sayede bireyler algıları açık ve bilinçli olarak işine devam ederler. İstenmeyen stres ise genel olarak isteklendirme eksikliğine, fiziksel ve duygusal bir takım olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bireyler tarafından sürekli eleştirilir ve etkin bir şekilde baş edilebilmesi için çok yoğun çaba harcanmaktadır. Stres yönetiminin önemli olmasının nedeni; yaşanan her stresli bir durumdan sonra yaşanan bir başka stresli olayın daha da gerilimli yaşanmasına neden olmasındandır. Bu birikim, olumsuz etkilerini işletme yönetimi üzerinde de göstermektedir. Sorunları zamanında çözmek gerekmektedir. Aksi takdirde, birikimler artmakta ve işletmeleri büyük zararlara uğratabilmektedir. Bireyin iş ortamındaki stresini azaltmak için örgütsel olarak da bir takım önlemler almak stratejiler geliştirmek gerekmektedir.

Çalışma hayatında stresin olumsuz etkileriyle başa çıkabilmek için örgütsel düzeyde önlemlerin alınması gerekmektedir. Örgütsel stresle mücadele edebilmek için kullanılacak genel stratejilerin bazılarını açıklamak mümkündür.

Stres sadece bireylerde etkili olmakla kalmayıp toplumun her kesiminde örgütlerde de etkili olmaktadır. Bireylerin stresle baş etmede kullandıkları baş etme stratejilerden veya yöntemlerden bazılarını yukarıda açıklamıştık. Bu sorun örgütlerde nasıl giderilir onu inceleyelim. Bireylerde ve örgütlerde oluşan stresle ilgili ruhsal ve davranışsal sorunları önlemek ve azaltmak için Örgütsel stres yönetimi kullanılmaktadır.

Örgütsel stres yönetimi nedir? Nasıl işlenmektedir?

Öncelikli olarak stresin kaynağı belirlenir. Belirlenen stres faktörlerinin kişiler üzerindeki etkisine, kişilerde bıraktığı olumlu veya olumsuz olgulara, stres çalışma ortamında ise iş ortamını nasıl etkilediğine bakılır. Stresin yarattığı yada neden olduğu faktörlerin üzerinde çalışılır. Stresi veya kaynaklarını azaltmak veya yok etmek için bir takım çalışmalar yapılır. İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, iş görenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir.

Örgüt düzeyinde ortaya konan siyasalar, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili stres kaynaklarının azaltılması veya önlenmesi gerekmektedir. Örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, işlerin yeniden tasarlanması, iş rotasyonu, iş zenginleştirilmesi, personel güçlendirme, eğitim programları, örgütsel zaman yönetimi, stres danışmanlığı, sosyal destek sistemleri, örgüt ikliminin iyileştirilmesi, kariyer planlama ve geliştirme ve ücret yönetimini sayabiliriz (Özen,2013).

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler arasında şunları saymak mümkündür (Güçlü vd. 2001). Bireylerin stres yönetiminde bu teknikleri kullanmak önemli bir stresle mücadele yöntemidir. Çalışma ortamının yarattığı olumsuz etkenler verimin ve motivasyon eksikliğine de yol açmaktadır.

“Çalışma ortamında stres yükü fazla olan birinin bulunması hem kendisi hem de diğer çalışanların güvenilirliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir”(Güney, 2001: 515).

“Kişilerin kaçınmaktan çok aramaları gereken bir husustur, önemli olan istenmeyen stresin nasıl yönlendirileceği ve kontrol edileceğidir.”(Özer, 2012: 48)

Bu sayede bireyler algıları açık ve bilinçli olarak işine devam ederler. İstenmeyen stres ise genel olarak isteklendirme eksikliğine, fiziksel ve duygusal bir takım olumsuz

sonuçlara neden olmaktadır. Bireyler tarafından sürekli eleştirilir ve etkin bir şekilde baş edilebilmesi için çok yoğun çaba harcanmaktadır. Stres yönetiminin önemli olmasının nedeni; yaşanan her stresli bir durumdan sonra yaşanan bir başka stresli olayın daha da gerilimli yaşanmasına neden olmasındandır. Bu birikim, olumsuz etkilerini işletme yönetimi üzerinde de göstermektedir. Sorunları zamanında çözmek gerekmektedir. Aksi takdirde, birikimler artmakta ve işletmeleri büyük zararlara uğratabilmektedir.

Stres yönetiminde olumlu ve istenen stres, kötü bir durum değildir. Bireyin performans ve motivasyonunu artırıcı ve verimliliğini yükseltici etkiye sahiptir, bireylerin uyanık ve zinde kalmasında rol alır.

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

Stresle başa çıkmada yararlanılabilecek örgütsel mücadele yöntemleri, bireyler üzerindeki iş stresini azaltmak veya önlemek amacıyla geliştirilmelidir. Örgütsel stresörler arasında yer alan genel politikalar, işletmenin yapısal bozuklukları, fiziksel ortam yetersizliklerine ilişkin olumlu düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel boyutunu ilgilendirmektedir (Güçlü, 2001; Özgür ve Ark. 2011).

Günümüz koşullarında bir çok örgütlerde hiyerarşik nedenlerden kaynaklı, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum çalışanlar üzerinde önemli bir stres faktörüdür. Bu stresi azaltmak ve çalışanların daha verimli olmasını sağlamak adına daha az merkezîyetçi, demokratik bir anlayış içerisinde çalışmalar yapılmalı, karar aşamasında herkese fırsat verilmeli ve alınan kararlarda çalışanlarında katkısının bulunması, kişiler arası iletişimde herhangi bir hiyerarşik sorun oluşmadan iletişimin sağlanması, çalışan personelin her konuda desteklenmesi, verimli çalışma alanları yaratılması...vs. gibi faktörler çalışma ortamındaki stresi azaltmada en önemli etkenlerden bazılarıdır.

İş ortamında personellerin yaptığı işin niteliği, işin vermiş olduğu sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesi örgütlerde işin zenginleştirilmesi olarak adlandırılır.

Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Fakat bu iş zenginleştirme bazı çalışanlar için daha çok stres kaynağını oluşturmaktadır. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarılabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir. Bu durumda iş görende aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir, kişilerin anlamlı işler yapmalarına olanak sağlanır (Güçlü,2001).

Çalışma ortamında veya örgütlerde üstlenilen görevlerde rol çatışması ve belirsizlikler de yaşanmaktadır. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler. Her görev, iş görene destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. İyi bir organizasyon, yeterli hizmet içi eğitimi ve bizzat iş üzerinde verilecek bilgi ve eğitim, kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişilerarası çatışmayı önemli ölçüde azaltabilir. Çatışmayı önleyici düzenlemeler, işin yapısına, iş gören ve yöneticinin beklentilerine uygun olmalıdır (Güçlü,2001).

Örgütlerde stres yönetimiyle ilgili yukarıda açıklanan faktörler dışında işyerinde neşeli bir ortam yaratmak, kişiler arası iletişim güçlü olması, sıcak ve samimi bir ortam yaratmak ta stresi azaltan faktörlerdendir. Böyle bir ortamda çalışmak çalışanın motivasyonunu arttırmakla kalmayıp çalışma hayatında da verimli sonuçlar alınmasına da katkı sağlamaktadır.

3.3. Stres Düzeylerine Göre Başa Çıkma Yöntemleri

Bireysel anlamda çalışma yaşamı bakımından stresle baş etme yöntemleri farklı düzeylerde ve etki alanında farklı sonuçlar doğurabilir. Bu noktadan hareketle birey, stresörlerden etkilenmekle birlikte çoğu zaman kendi tepki düzeyi nedeniyle stresi ya yoğun ya da yüzeysel yaşamaktadır. Bireyin yaşam tarzı, sağlıklı olabilmek adına sarf

ettiği çaba, iyi bir zaman planlaması ve prensipler edinme, iyi birer bireysel stres azaltıcıdır.

Örgütsel stres yönetimi ise, hem yönetici hem de çalışan açısından ele alınabilir. Burada performans ve örgütsel bağlılık iki ana bileşendir ve stres yönetiminde ikisi birlikte değerlendirilmelidir (Bakan, 2011: 216-217).

Zira “Performans yönetimi, organizasyonun amacını ve görevlerini en iyi biçimde gerçekleştirmek için, organizasyon kaynaklarını seçme ve değerlendirme sürecidir.”(Akal, 1998:5)

Yöneticiler, performans ve stres yönetimi sayesinde sağlıklı karar alabilir, kontrollü davranabilir, yönetsel yetilerini kuvvetlendirebilirler. Çalışanlar ise, stres yönetimi sayesinde bireysel çalışma disiplini kazanabilirler, iş yerinde uyumu gözetebilirler(Özbay, s:35).Bireysel düzeyde stresle mücadele tekniklerine bakıldığında;

Egzersiz yapmak bunlar arasındaki en temel stresle mücadele tekniği olarak görülebilir. “Gevşeme eğitimi ve oyunları stresin etkilerini azaltmak için mükemmel bir yöntemdir. Bu yöntemde bireylere kendi vücutlarının belli bir kısmı üzerinde yoğunlaşmaları, daha sonra kaslarını dinlendirmeleri öğretilmiştir. Bu biçimdeki bir yoğunlaşma giderek tüm vücutta bir gevşeme ve rahatlama sağlamaktadır” (Ertekin, 1993:95). Buna benzer tekniklerle yapılan egzersizler en temel stresle baş etme tekniği olarak kabul edilmektedir. Diğer teknikleri İ.Bakan’ın çalışmalarından yararlanarak şu şekilde özetlemek mümkündür.

- Gevşeme tekniklerinin kullanılması, fizyolojik ve zihinsel anlamda rahatlamanın aracı olabilir. Bu sayede vücudun taşıdığı gerilimden kurtulmak mümkün olabilir.
- Davranışları kontrol etmek ise stresi daha fazla yaşamı etkileyen bir halden çıkartmaya aracılık edebilir. Duruma uygun davranışla hareket etmek ya da stresten kaçınmak bunun içerisinde düşünülebilir. (Bakan, 2011:216-217).
- Dinlenmek ise yoğun iş temposu arasında motive edici ve tazeleyici bir etki yaratabilir. Ancak dinlenme şekli de önemlidir. Zihni başka bir takım sosyal ve zihinsel aktivitelerle başka bir yöne kanalize etmek tercih edilebilir. Aktif dinlenme bireyi daha canlı tutacaktır.

- Beslenmeye dikkat etmek gerekmektedir. Özellikle öğünlere dikkat etmek, zihnin ve bedeninin ihtiyaç duyduğu bazı besinleri tüketmek stresle baş etmenin etkili yollarından biridir.
- Kontrol ve rekabet duygusunu yeniden kazanmak ise başarıya giden yolsa stresörlere etkilenmeden motive olmanın bir aracıdır. Bu ise mesleki anlamda daha dirençli bir psikoloji gerektirmektedir.
- Kontrol edilebilecek ve edilemeyecek unsurları ayırt etmek gerekmektedir. Mantıklı ve analitik biçimde çözüm yolları üzerinde düşünerek profesyonel davranmak icap etmektedir.
- Kalıcı çözümler için çalışmak ise profesyonel yaklaşımın bir gereğidir. Bu noktada birey geçici çözümlerin yeni stresörlere kaynaklık edebileceğinin farkında olmalıdır.
- Değıştirebileceklerin değıştirilmesi, değıştirilemeyeceklerin kabul edilmesi etkili bir stresle baş etme tekniğidir.
- İletişim becerilerinin geliştirilmesi, kendini doğru ve net ifade edebilme, dışa dönük özellikler kazanma stres etkenlerini daha rahat bertaraf edebilmeyi sağlayabilir.
- Zamanın iyi yönetilmesi gerekmektedir. Özellikle yönetici bireyler için bu şarttır. Aksi halde biriken işler hata ve ihmali artırmakta, bundan kaçınma kaygısı ise yeni stresörlere oluşturmaktadır.
- Davranış değışikliği ile durumlar ve olayların niteliğine göre birey kendisini kontrol edebilir. Aşırı reaksiyon gösterme ya da reaksiyon gerektiren hallerde hiç reaksiyon göstermeme durumu stresi artırır.
- Hakkın savunulması, bireyin kendisi hakkındaki değersizlik algısının oluşmasını engeller, bireyi motive eder ve işin ciddiyetini kavratır. Bu açıdan stresle baş etmede direnç kazandırır. Ancak çatışmacı bir tutumla bunun yapılmaması gerekir. (Güney ve Ayhan, 1997:138)
- İş yerindeki suni ve küçük çatışmaların aşılabilir hale gelmesinin önündeki engeldir.
- Riskleri göze almak, iş ile ilgili gerçekleri kabul etmek anlamına gelmektedir. Bu aynı zamanda stres kaynağını baştan engelleyebilir.

- Gerçekleri açıkça kabullenmek gerekmektedir. Bu sayede stres yaratan etkene objektif bakabilme ve çözümü doğru ve net biçimde sunabilmek mümkün olacaktır.
- Sorumluluk alma, karar mekanizmasının içinde olabilmenin aracıdır. Bu açıdan sorumluluklar yeri geldiğinde motive edici nitelik taşıyabilirler. Unutulmamalı ki stresin oluşmasını önleyen etkenler arasında etkili motivasyon, ödüllendirme ve karar süreçlerine katılma yer almaktadır.
- Kendini olduğun gibi kabullenme, hem kusursuzluk hedefi hem de egoist yaklaşımların önünde durur. Bu durumda daha doğru, gerçekçi ve mantıklı yaklaşımların önü açılabilir.
- Gereksinimleri azaltmak, daha çok stres kaynağını oluşturmamak demektir. Başka bir deyişle daha stres kaynağı ile karşı karşıya kalmak demektir.
- Kusursuzluğa “hayır” demek gerekmektedir. Kusursuzluk hedefi hem işlerin düğümlenmesi hem de iş atmosferindeki olumsuzluk kaygısını kuvvetlendirecektir. Bunun yerine olabildiğince kusursuza en yakın fakat optimum olan tercih edilebilir.
- Kaygı yaratan etkenler üzerinde açık bir şekilde düşünmek gerekmektedir. Ancak bunu daha karmaşık ve çözümlenemez hale getirecek psikolojik tartışmalardan uzak durmak gerekmektedir.
- Yaşanılan günü iyi değerlendirme, eğer başarı ve mutluluk hedefse verimli ve etkin bir çalışma düzeni geliştirmenin aracıdır. Bu ise stresle baş etme anlamında doğru bir yaklaşım olacaktır.
- Yönetici ile etkin ve destekleyici bir iletişim kurmak gerekmektedir. Çünkü yönetici pozisyonu farklı yetiler ve psikoloji gerektirmektedir. Bu açıdan doğru iletişim ve etkin bir diyalog kurmak çözümün kalıcı olarak sağlanabilmesi için de bir araçtır (Özcanarlan, 2009: 8).
- Geleceği incelemek ise fazlaca göz önünde bulundurulmayan bir stresle baş etme yöntemidir. Aslında bireyin vizyonuna yönelik bir katkı ve aynı zamanda planlama kabiliyetine ilişkin yetiler kazanması için bir vesiledir.
- İşlerin son teslim tarihi ile ilgili yönetici ile ortak karar almak.

- Vücudu canlı ve uyanık tutmak için iş yerinden uzaklaşarak yürümek yine aktif dinlenme kapsamında değerlendirilebilir. Hem zihinsel hem de bedensel anlamda atmosferi değiştirmek gerekmektedir.
- Zihni dağıtmak için odadan ayrılıp yürümek, bireysel anlamda stresle baş etmek için etkili bir yöntemdir. Çünkü bulunulan ortamında değiştirilmesi dahi psikolojik olarak yeniliği teşvik etmekte, yeni bakış açılarıyla çözüm yaratmayı teşvik etmektedir.
- Küçük şeylerden mutlu olabilmek, stres etkenlerinin daha büyük ve çözülemez hale gelmesinin önündeki engeldir.
- Olaylara pozitif bakabilmek herhangi bir baskı unsurunun stres kaynağı haline gelmeden ortadan kaldırılabilmesinin aracıdır.
- Sevdiğiniz işi yapmak aslında en önemli stresle baş etme yöntemlerinden biridir. Birey sevdiği işi yapıyorsa pek çok olumsuzluğu kalıcı biçimde çözümlenecek analitik çareler üretebilir, pozitif ve mantıklı yaklaşım sergileyebilir, davranışlarını kontrol edebilir ve zamanı göz önünde bulundurabilir.
- Hiçbir işte aşırıya kaçmamak gerekmektedir. Ast-üst ilişkilerinde ya da görev paylaşımında olabileceği gibi; bireysel, toplumsal ve ailevi rollerin yerine getirilmesinde de aşırı kaçmamak gerekmektedir.
- Aşırı hırslı, kıskanç ve karpisli olmamak gerekmektedir. Özellikle de aynı ortamda paylaşımın yüksek olduğu bir sahada bunu gerçekleştirmek gerekmektedir.
- Güçlü ve yetenekli olunan alanda çalışmak başarıyı pozitif yollarla yakalamanın bir aracıdır. Uzmanlık alanına göre iş yapmak bireyi daha mutlu yapacaktır.
- Bazen yenilgiyi kabullenebilmek de önemlidir. Egoist bir yaklaşımdan uzaklaşarak, kimi zaman gerçekleri kabul etme yetisi kazanmak gerilimin oluşmasını önleyecektir. Aksi halde çatışmaların davetçisidir(Bakan, 2011: 200).
- Samimi arkadaşlar edinme, iş yaşamında stresin paylaşarak azaltılması veya stresin hiç oluşmamasını sağlamak için etkili bir çözümdür.
- Yaşamın olumsuz ve boş yanlarından sıyrılarak, verimli ve başarılı bir iş yaşamı hedefi güdülmesi gerekmektedir.

- Kimseye aleyhte tepki göstermemek gerekmektedir. Bunun olması demek çalışma ortamında olumsuzluklara duyarlılığı artırmak anlamına gelebilir.
- Bu durum bireyin daha fazla stres etkeni oluşturması anlamına gelebilir.
- Uyumlu, olumlu ve olgun davranışla başkasının sevgi ve saygısını kazanma, iş yaşamındaki paylaşımı ve sinerjiyi artırır. Böylelikle stres etkenlerini en aza indirme şansı elde edilebilir.
- Mizah duygusuna yer vermek (Bakan, 2011:202-203) şeklinde sıralanan stresle mücadele teknikleri hem gündelik yaşamda uygulanabilecek hem de iş yerinde uygulanabilecek; böylelikle stresi dağıtma ve etkisini aza indirme sonucunu getirecek teknikleri ifade etmektedir.

Örgütün taşıdığı stres potansiyeli de önemlidir. Bir takım örgütsel sıkıntılar, ilkesiz yapılanma, yeterince kurumsallaşamama bu stresörlerin tetikleyenleri olabilir. İyi bir zaman yönetimi, örgütsel rollerin kesin olarak çizilmesi ve net yetki paylaşımı, katılım mekanizmalarının anlamlı biçimde kuvvetlendirilmesi, iletişim kanallarının açık tutulması, sosyal etkinliklerin ön plana çıkarılması, motive edicilerin etkin biçimde kullanılması, kariyer imkânlarının açık olduğunun bilinmesinin sağlanması, aşırı iş yükünden kaçınılması ve çalışma koşullarının iyi tutulması yönünde çalışmaların yapılması örgütsel stres yönetiminin başarılı biçimde uygulanabilmesi için birer araçtır (Özbay: 35–37).

Bakan'a göre örgütsel düzeyde stresle mücadele teknikleri açısından fiziksel çalışma koşullarını iyileştirmek gerekmektedir. Basık, havasız, için niteliklerine uygun olmayan çalışma koşulları stres ve mutsuzluğu artırır. Sosyal destek sistemleri geliştirme, eğitim imkânları sunma, stres danışmanlığı oluşturma gibi çalışmalar bireyin örgüt içerisinde kaybettiği motivasyonu ve yönetim desteğini tekrar bireye kazandırabilir. İşi yeniden yapılandırma ve işe uygun bireyi o işle sorumlu kılma oldukça önemlidir. Çalışma ortamını çalışana göre yeniden tasarlamak aynı zamanda toplam kalite yönetimi uygulamanın da bir parçasıdır. Her ikisi sayesinde birey belirli standartlar dahilinde nitelikli bir ortamda çalışarak nitelikli iş çıkartabilecektir.

Yetki devri yapmak aynı zamanda bürokratik iş ve işlemleri basitleştirme anlamında etkili bir yöntemdir. Aynı zamanda yönetici stresini de azaltır, diğer personelin de kararlara katılma sürecini yaşamasını sağlar. Bu noktada astların yönetime katılmalarını sağlamak ayrıca önemlidir. Çatışmaları azaltıp önlemek bireysel olduğu kadar örgüt

açısından da önemli bir husustur. Planlama ve programlama yapmak örgüt içerisindeki düzeni ve sistematığı kontrol eder, zincirleme sorumlulukları düzene sokar. Sorumlulukları paylaşma, astlarla iletişimi geliştirme, makam ve koltuğun geçici olduğunu bilme yöneticiler ve örgüt açısından gerçekleştirilmesi stres kaynaklarını bertaraf eden etkiler yaratma bakımından önemli hususlardır (Bakan,2011:203). Bu şekilde sayabileceğimiz örgütsel düzeyde uygulanabilecek olan bu teknikler stresle mücadelede etkin çözüm yolları olarak görülebilir.

Her iki başa çıkma yöntemi açısından da sonuçta bireysel ve örgütsel stratejiler kullanılmalıdır. Ayrıca bireyin iş yaşamında çalıştığı birim ile örgütün diğer birimleri arasında koordinasyon sağlıklı olmalıdır. Özellikle de sağlık hizmetleri sunumunda bu konuda yaşanabilecek aksaklıklar çalışanları da strese sürükleyebilir (Onan ve Işıl, 2010:268).

Bu nedenle özellikle sağlık sektöründe stresörlere ilişkin belirgin ve standardize edilmiş yönergelerin çalışanlarla sıklıkla paylaşılması, toplam kalite yönetiminin hem çalışan hem de çalışılan ortam bakımından stresle baş etmeye yönelik olarak geliştirilmesi oldukça önemlidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ

4.SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ

Bu çalışma hemşirelerin strese karşı tutum ve davranışları ile stresle baş etme yöntemlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışma kuramsal (teorik) ve uygulamaya dayalı bölümlere göre kurgulanmıştır. Kuramsal ağırlıklı bölümde daha çok literatüre atıfla konu işlenmiş, uygulama bölümünde ise saha çalışması yapılarak anket ile veri toplama yöntemi benimsenmiştir. Adana İli Seyhan İlçesinde çalışan hemşirelerden; sayı açısından kısıtlamaya gidilerek 200 kişiden oluşan örneklem alınmıştır. Veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği birlikte kullanılmıştır. Kişisel Bilgi Formunda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleği seçme durumu, çalışma ortamındaki memnuniyet, haftalık çalışma saati, çalışma şekli ile ilgili sosyo-demografik bilgilerine ilişkin sorular yer almaktadır.

Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilen, “Ways of Coping Inventory” ölçeğinden 1995 yılında Nesrin Şahin Hisli ve Ayşegül Durak tarafından Türkçeye uyarlanan “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçeğin soruna yönelik etkili yollar ile duyguya yönelik etkisiz yollar olarak isimlendirilebilecek iki boyutu vardır. Bu iki boyut “kendine güvenli”, “iyimser”, “kendine güvensiz”, “boyun eğici yaklaşımlar”, ve “sosyal desteğe başvurma” adı verilen 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Toplam 30 maddeden oluşan, 0- 3 arası puanlanan bu ölçekte, sosyal desteğe başvurma faktörünün hesaplanmasında birinci ve dokuzuncu madde ters puanlanarak hesaplanmaktadır. Her faktöre ait puanlar ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Her faktöre ait sorulardan elde edilen puanlar toplanmakta ve o faktöre ait toplam, soru sayısına bölünerek faktöre ait ortalama puan elde edilmektedir. Her alt ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 3’tür. Toplam puan ise hesaplanmamaktadır.

Ankete katılanlardan her ifade için “uygun, tamamen uygun, uygun değil, hiç uygun değil” seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir. Ankette yer alan seçeneklerden “uygun” ifadesi 0 puan, “tamamen uygun” ifadesi 1 puan, “uygun değil” ifadesi 2 puan, “hiç uygun değil” ifadesi 3 puan olarak hesaplanmıştır. Çalışmada toplanan verilerin analizi yapılırken anket sonuçlarından elde edilen verilerin istatistikî çözümleri SPSS paket programı ve Windows bilgisayar programı kullanılarak yapılmıştır. İstatistikî verilerden faydalanılarak görüşlerin sağlanması yapılmaya çalışılmıştır. Güvenirlik analizi Cronbach Alpha Değeri 0,779 çıkan çalışma da Alpha katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriterlerine göre elde edilen veriler güvenilirdir. Bazı kısımlarda konuyu desteklemek amacıyla karşılaştırmalardan yararlanılmıştır.

4.1. Örgütsel Stres ve Demografik Özellikler

Çizelge 4.1. Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre dağılımı

Yaşlar	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-30	53	28,6	28,6	28,6
31-40	88	47,6	47,6	76,2
41-50	38	20,5	20,5	96,8
51 yaş ve üzeri	6	3,2	3,2	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre dağılımını gösteren çizelge 4.1’ e bakıldığında 185 sağlık çalışanının % 28,6’sı 18-30 yaş, % 47,6’sı 31-40 yaş, % 20,5’i 41-50 ve % 3,2’si 51 yaş üstüdür. Göreve yeni başlayan çalışanların olması, şehir merkezine geliş gidişlerde sorun yaşamamaları genç personelin sayısını artırmaktadır.

Sağlık alanındaki mesleklerin diğer mesleklere göre çalışma imkanlarının ve çalışma alanlarının daha fazla olması, bu mesleğe olan ilgiyi arttırmaktadır. Genç nüfus hayata daha çabuk başlamak adına bu mesleği tercih etmektedir. Bu nedenle sağlık alanında çalışan nüfusun genç olması olası bir durumdur.

Çizelge 4.2. Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bekar	68	36,8	36,8	36,8
Evli	117	63,2	63,2	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Sağlık çalışanlarının medeni durumlarını gösteren çizelge 4.2' ye bakıldığında % 36,8'i bekar, %63,2'si evlidir. Evli olmayan bireylerin sorumluluklarının daha az olması, kendilerine daha fazla zaman ayırabilmelerinden dolayı evli olanlara göre stresten daha az etkilendikleri düşünülmektedir. Öyle ki evli olan çalışanların sorumlulukları daha fazla, iş ve aile hayatlarını daha dengeli yaşamak zorundadırlar. Düzenli bir aile hayatı istemek evli çalışan sayısını artırmaktadır.

Hastane ortamında vardiya ve nöbet usulü çalışmak, personel yetersizliğinden dolayı iş yükünün fazla olması, sık sık nöbet yazılması gibi durumlar kişilerde stres yaratmaktadır. Özellikle hastane ortamında evli olan çalışanlara; bekar çalışanlara oranla biraz daha imtiyaz sağlanması, bekar çalışanları evliliğe yönlentmesinde büyük rol oynamaktadır.

Çizelge 4.3. Sağlık çalışanlarının öğrenim durumlarına göre dağılımı

Öğrenim Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Sağlık meslek lisesi	32	17,3	17,3	17,3
Ön lisans	51	27,6	27,6	44,9
Lisans	69	37,3	37,3	82,2
Yüksek lisans	28	15,1	15,1	97,3
Doktora ve üstü	5	2,7	2,7	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Sağlık çalışanlarının eğitim durumlarına göre dağılımını gösteren çizelge 4.3' e bakıldığında % 17,3 ü sağlık meslek lisesi, %27,6'sı ön lisans, % 37,3'si lisans, %15,1'i yüksek lisans ve % 2,7'si doktora mezunu olduğu görülmektedir. Gelişen ve değişen teknolojiye, bilime ayak uydurabilmek adına eğitim çok önemli bir faktördür Ebe ve

Hemşirelik mesleği eskiden ortaokul- lise mezunu olan kişiler tarafından icra edilmekteydi. Ama günümüz koşulları bu mesleği daha ileri bir seviyeye çıkartmak, daha bilinçli olmak, mesleği layıkıyla yerine getirebilmek adına eğitim düzeyi yükseltilmiştir.

Sağlık çalışanlarının ön lisans ve lisans eğitimini tamamlaması, özellikle hemşire ve ebelere lisans tamamlama hakkı verilmesi çalışanların eğitim düzeyini yükselttiği düşünülmektedir. Sağlık alanında yüksek öğretim programları, lisans, yüksek lisans programlarının olması ve hatta mesleği geliştirmek için akademik personel olmaya kadar varan bir eğitim seviyesinde artma gözlenmektedir. Öyle ki ebe ve hemşirelere uzmanlık unvanı verilmesi (uzman ebe, uzman hemşire) eğitim kalitesini arttıran etmenlerden biridir.

4.2. Örgütsel Stres ve Çalışma Özellikleri

Çizelge 4.4. Sağlık çalışanlarının aile tiplerine göre dağılımı

Aile Tipleri	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Aile (çocuk yok)	29	15,7	15,7	15,7
Aile (çocuk var)	107	57,8	57,8	73,5
Tek başıma yaşıyorum	49	26,5	26,5	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Sağlık çalışanlarının aile tiplerine göre dağılımını gösteren çizelge 4.4' e bakıldığında; % 15, 7 `si çocuksuz aile, %57, 8` sı çocuklu aile, % 26,5` i bekar olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.5. Sağlık çalışanlarının meslek çalışma sürelerine göre dağılımı

Meslek Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-3 yıl	18	9,7	9,7	9,7
3-6	28	15,1	15,1	24,9
6-9 yıl	34	18,4	18,4	43,2
9-12 yıl	34	18,4	18,4	61,6
12-15 yıl ve üzeri	71	38,4	38,4	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Sağlık çalışanlarının hizmet sürelerine göre dağılımını gösteren çizelge 4.5' e göre 1-3 yıl çalışmış olanlar %9,7, 3-6 yıl çalışmış olanlar %15,1, 6-9 yıl çalışmış olanlar %18,4, 9-12 yıl çalışmış olanlar %18,4 ve 12-15 yıl ve üzeri çalışmış olanlar %38,4 olarak dağıldıkları görülmektedir. Çalışmaya katılanların %60'ı 9-15 yıl üzeri, %40' da 9 yıl altı hizmette buldukları tespit edilmiştir.

Bu tablo, yaş değişkeni tablosunda büyük çoğunluğun orta yaşlı personelden oluşması sonucuyla uyumludur. 12- yıl sonrası hizmet veren çalışanda çalıştığı yerde yerleşik düzene geçmesi, ailesi ve yakın çevresinin yanında hizmet vermek istemesinden dolayı oran yüksektir.

Çizelge 4.6. Sağlık çalışanlarının meslek seçme durumuna göre dağılımı

Meslek Seçme Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İsteyerek	116	62,7	62,7	62,7
İstek dışı	69	37,3	37,3	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Çizelge 4.6' ya göre sağlık çalışanlarının %62'7i mesleğini isteyerek seçtiğini, % 37,3'ü de istekleri dışında seçtiklerini belirtmişlerdir. Çalışanların mesleğini isteyerek seçmeleri; insanlara yardımcı olma, iyi iletişim becerisine sahip olma, sağlıkla ilgili konulara ilgili olma gibi nedenlerden dolayı seçtikleri düşünülmektedir.

Bunun yanında çalışanın kırsal kesimden gelip, yatılı okulda okuyup kendi ayakları üzerinde durma isteği ve bir an önce mesleğe atılma isteği içerisinde olduğu görülmektedir.

Mesleğini isteği dışında seçenlerde de aile, arkadaş çevresi etkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Çizelge 4.7. Sağlık çalışanlarının servis seçme durumuna göre dağılımı

Servis Seçme Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İsteyerek	96	51,9	51,9	51,9
İstek dışı	89	48,1	48,1	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Çizelge 4.7' ye göre sağlık çalışanlarının % 51' ü çalıştığı servisi isteyerek seçtiğini, %48'4si de istekleri dışında seçtiklerini belirtmişlerdir. Eskiden eğitim düzeyinin tek tip olması çalışma alanlarının ve branşların günümüzdeki kadar geniş olmaması çalışanlar arasında çok fazla sıkıntı yaratmamaktaydı. Değişen ve gelişen teknoloji, ilim ve bilimin ilerlemesi, tıp alanında yeni branşların, bölümlerin oluşması; yeni çalışma alanlarının doğması ve bu alanlardaki iş yükü ve sorumlulukların aynı olmaması; çalışanlar arası kişisel çekişmelere ve rekabete neden olmaktadır.

Ancak çalışanların eğitim seviyesi, branşlaşma, tecrübe ve deneyimleri çalışma ortamlarının belirlenmesinde daha kolaylık sağlamaktadır. İdari yönetim çoğunlukla çalışma ortamının belirlenmesinde; personeller arası adaletsizlik olmamasına özen göstererek, çalışanların istekleri ve tecrübeleri doğrultusunda görevlendirme yapmaktadırlar. Çalışanın fikirleri doğrultusunda çalışacakları servisi belirlenmekte ve çalışana çoğunlukla destek verilmektedir. Personel çalışmak istediği servisi seçerken de kendi eğitim ve branşını, tecrübesini, aile durumu ve arkadaş çevresini düşünüp bu yönde karar vermiştir.

Çizelge 4.8. Sağlık çalışanlarının çalışma ortamı memnuniyet durumuna göre dağılımı

Çalışma Ortamı Memnuniyet Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	99	53,5	53,5	53,5
Hayır	24	13,0	13,0	66,5
Kısmen	62	33,5	33,5	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Çizelge 4.8'e göre sağlık çalışanlarının %53'ü çalıştığı ortamdan memnun olduklarını belirtirken %33'ü kısmen memnun olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın %13 sağlık çalışanı çalıştığı ortamdan memnun olmadığını belirtmiştir.

Çalışanın kısmen memnun olmasında bölgenin küçük olması, herhangi bir sosyal faaliyetin olmaması, bunun yanında da şehir merkezine yakın mesafede olması önemli etkenlerden biridir. Çalışanlar her zaman çalışma koşullarının iyileştirilmesinden (maaş, sosyal yaşantı, çalışma şartları) ve daha iyi olabileceğini düşündükleri için kısmen memnun olduğu ifade etmişlerdir.

Çizelge 4.9. Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma saati durumuna göre dağılımı

Haftalık Çalışma Saati Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
40 saat	101	54,6	54,6	54,6
52 saat	49	26,5	26,5	81,1
64 saat	29	15,7	15,7	96,8
72 saat ve üzeri	6	3,2	3,2	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Çizelge 4.9' a göre sağlık çalışanlarının %54'ü haftalık 40 saat çalışmaktadır. %46'sı 40 saat üzeri çalıştıkları görülmüştür. Sağlık hizmeti sunan kurumların ne büyük sorunu iş yükü fazlalığı ve çalışan personel sayısının yetersiz oluşudur. Personel yetersizliğine bağlı sorumluluk ve iş yükü artmaktadır. Bu durum vardiya ve nöbetlerin sıklaşmasına; daha fazla performans harcanmasına; çalışma saati olarak daha çok çalışılmasına neden olmaktadır.

Çizelge 4.10. Sağlık çalışanlarının çalışma şekline göre dağılımı

Çalışma Şekli	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Sürekli gündüz	96	51,9	51,9	51,9
Sürekli gece	10	5,4	5,4	57,3
Vardiyalı değişim	79	42,7	42,7	100,0
Toplam	185	100,0	100,0	

Çizelge 4.10'a göre sağlık çalışanlarının %51'i sürekli gündüz çalışırken ve % 42'si de vardiyalı değişimle çalışmaktadır. Sürekli gündüz çalışan personeller aile sağlığı merkezinde çalışanları, hastanenin idari personelini kapsamaktadır. Vardiyalı değişim de nöbetli çalışan personeli kapsamaktadır. Bu şekilde çalışanlar nöbet tuttıkları sürelerin ücretlerini almaktadırlar.

4.3.Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ)

Folkman ve Lazarus (1980) tarafından geliştirilen stresle başa çıkma tarzları ölçeği kişilerin genel yada belirgin stres durumlarını belirlemek amacıyla taşımaktadır. SBTÖ'nün ülkemizdeki standardizasyon çalışması Siva (1991) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin çevirisi ve sadeleştirme çalışmaları yapılırken, orijinali 68 maddeden oluşan SBÖ' ne toplumumuzda bir başa çıkma yolu olarak kullanılan kadercilik ve batıl inançları içeren maddelerde eklenmiş ve ölçek 74 maddeye çıkarılmıştır. Bu haliyle Ölçek Folkman ve Lazarus'un ölçeğinden esinlenmesi dışında orijinal bir türk stresle baş etme ölçeğidir. Daha sonra Şahin, Rugancı, Taş, Kuyucu ve Sezgin faktör analizi çalışmasını üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirmiş ve 7 faktör belirlenmiştir. (Tuğrul, 1994:61) Bunlar:

- Problemin çözümüne yönelme
- Alın yazısına sığınma
- Sosyal desteğe başvurma
- İyimser yaklaşım
- Çaresizliğe sığınma
- Güçlü rolüne sığınma
- Doğa üstü güçlere sığınma

Şahin ve Durak (1995), Folkman ve Lazarus' un başa çıkma envanterinden hareketle üniversite öğrencilerinin psikolojik stres belirtilerini ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada, literatürdeki bulgulara uygun 30 maddelik stresle başa çıkma tarzları ölçeğini geliştirmişlerdir. Ölçekte sorulan sorular çizelge 4.10' da gösterilmiştir.

Test likert tipinde 0-3 arasında derecelendirmeyi gerektirmektedir (0= % 0, 1=% 30, 2 =%70 ,ve 3 =%100). 9. Madde (içinde bulunduğum kötü durumun kimse tarafından bilinmesini istemem) ise ters şekilde puanlanmaktadır (3=% 0...) . Alt ölçekler ayrı

toplam puanlar vermekte ve genel toplam puan elde edilmektedir. Geliştirilen bu ölçekte daha önce yapılan çalışmadan farklı olarak 5 temel faktör belirlenmiştir (Gündüz ,2000: 28,29).

Bunlar :

- Kendine güvenli yaklaşım
- İyimser yaklaşım
- Kendine güvensiz yaklaşım
- Boyun eğici yaklaşım
- Sosyal destek arama yaklaşımı
- Sterle başa çıkma tarzları ölçeğinin güvenilirliği

4.3.1.Kendine güvenli yaklaşım

İnsanların stresörlere yaklaşımı farklı olabildiği gibi, benzer de olabilmektedir. Stresle başa çıkma yollarından kendine güvenli yaklaşım sorunların ve problemlerin önemini çözüm seçeneklerini değerlendirmede; çözümde temkinli ve planlı olma, durumu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı ve bilinçli çabaları kapamaktadır. Kendine güvenli yaklaşım ile olaylara daha sakin bir bakış açısıyla bakılabilmektedir. Kişi olaylar karşısında kendine daha çok güven duymaya daha inançlı olmaya çalışır.

4.3.2.Kendine güvensiz yaklaşım

Problemler ve olaylar karşısında enerjinin büyük bir kısmını problemi çözmeye değil, duygulara başka kaynaklara dayandırmayı ifade eder. Kişide karamsarlık durumu hakim olup, olaylar karşısında negatif bir yaklaşım sergilenebilir. Kişi kendini güçsüz ve yetersiz hisseder.

4.3.3. İyimser yaklaşım

Stresle başa çıkma yollarından iyimser yaklaşım, hem problemlere hem de duygulara yönelik boyutu olan bir faktördür. Problemlere, olaylara daha pozitif, daha hoşgörülü ve

iyimser bakılmaktadır. Sorunları daha sakin, daha gerçekçi ve akılcı bir şekilde değerlendirmeyi yansıtır. Kendine olan güven ve inanç fazladır.

4.3.4.Boyun eğici yaklaşım

Boyun eğici yaklaşım daha çok duygusal ve kaderci bir yaklaşımdır. Problemlerde kendini çaresiz ve yetersiz hissetme duygusu hakimdir. Çözüm doğa üstü güçlerde aranır. Kişiler mensup olduğu dinin gerekleri ve manevi değerleri doğrultusunda hareket edebilirler. Teslimiyet ve güçsüzlük duyguları etkilidir.

4.3.5.Sosyal destek arama yaklaşımı

Olayları başkalarıyla paylaşma, çözüm için başkalarından yardım istemeyi içeren bu yaklaşımda sosyal destek aramanın probleme ve duygulara dönük olarak iki bölümü vardır. Kişi herhangi bir olayda kendine hem maddi hem de manevi olarak yardımcı olacak birine veya birilerine ihtiyaç duymaktadır.

Problemlere yaklaşımda çevre faktörü önemlidir. Bazı problemlerde sadece çözüm arayışına girilerek destek arandığı gibi, bazı problemlerde daha duygusal bir arayış içerisine girilmektedir. Kişi yakınında bir arkadaş, meslektaş onu duygularını anlayabilen birilerine ihtiyaç duyabilmektedir.

Çizelge 4.11.Sağlık çalışanlarına sorulan sorular (stresle başa çıkma tarzları ölçeği)

		Aşağıda stresle başa çıkma yolları ölçeği verilmiştir. Stresli veya sıkıntılı bir durumunuzda size en uygun olan şıkki işaretleyiniz.	Uygun	Tamamen Uygun	Uygun Değil	Hiç Uygun Değil
		Sizi ne kadar tanımlıyor/ Size ne kadar uygun				
1	Kendine Güvenli Yaklaşım (KGİY)	Kimsenin bilmesini istemem.				
2		İyimser olmaya çalışırım.				
3		Bir mucize olmasını beklerim.				
4		Olayı/olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım.				
5		Başta gelen çekilir diye düşünürüm.				
6		Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7		Kendimi kapana kısılmış gibi hissederim.				
8	İyimser Yaklaşım (İY)	Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparken iyi kararvermeye çalışırım.				
9		İçinde bulunduğum kötü durumu, kimsenin bilmesini istemem.				
10		Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11		Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12		Kendime karşı hoş görülü olmaya çalışırım.				
13		İş olacağına varır diye düşünürüm.				
14		Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
15		Problemin çözümü için adak adarım.				
16		Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
17	Kendine Güvensiz Yaklaşım (KGsizY)	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.				
18		Olaydan /olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
19		Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım.				
20		Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.				
21	Boyun Eğici Yaklaşım (BEY)	Mücadeleden vazgeçerim.				
22		Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23		Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24		Olanlar karşısında "kaderim buymuş" derim.				
25		"Keşke daha güçlü bir insan olsaydım" diye düşünürüm.				
26		Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim.				
27		"Benim suçum ne" diye düşünürüm.				
28		"Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm.				
29	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (SDAY)	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30		Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

Çizelge 4.12. Sağlık çalışanlarının kullandıkları stresle baş etme yöntemleri

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standard Hata
Kendine Güvenli Yaklaşım (KGliY)	185	1	4	2,23	,986
	185	1	4	1,79	,945
	185	1	4	2,73	1,075
	185	1	4	2,09	1,046
	185	1	4	2,42	1,076
	185	1	4	2,03	1,052
	185	1	4	2,82	,972
	185	1	4	1,61	,801
İyimser Yaklaşım (İY)	185	1	4	2,31	,993
	185	1	4	1,66	,851
	185	1	4	2,37	,981
	185	1	4	1,65	,884
	185	1	4	1,87	,929
	185	1	4	1,76	,813
	185	1	4	2,81	1,106
	185	1	4	1,69	,913
Kendine Güvensiz Yaklaşım (KGsizY)	185	1	4	2,90	1,006
	185	1	4	1,58	,837
	185	1	4	1,95	,985
	185	1	4	1,71	,898
Boyun Eğici Yaklaşım (BEY)	185	1	4	3,04	,890
	185	1	4	2,91	,948
	185	1	4	1,71	,859
	185	1	4	2,52	1,038
	185	1	4	2,60	,968
	185	1	4	1,86	,954
	185	1	4	2,63	,918
	185	1	4	2,93	,873
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (SDAY)	185	1	4	2,01	1,013
	185	1	4	1,96	,969
	185				

Çizelge 4.12 incelendiğinde sağlık çalışanlarının en sık kullandıkları stresle baş etme yöntemi “Kendine Güvenli yaklaşım” olduğu görülmektedir. Kullanılan diğer yöntemler “Boyun Eğici Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Kendine Güvensiz Yaklaşım” ve “Sosyal Destek Arama Yaklaşımı” olarak sıralanmaktadır. Sağlık personelinin stresle başa çıkma yöntemi olarak kendine güvenli yaklaşımı seçmesi, problemler karşısında nasıl davranacağını bilme becerisini geliştirdiğini göstermektedir.

4.4. Araştırmanın Hipotezleri

H1=Yaş durumu ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2=Medeni durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3=Eğitim durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4=Hizmet süreleri ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5=Mesleği seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6=Çalıştığı servisi seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7=Çalışma memnuniyet durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8=Haftalık çalışma saatleri durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9=Çalışma şekliniz ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.5. Hipotezlerin Analizi

4.5.1. Yaş durumu ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H1)

Sağlık çalışanlarının yaş durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.13`de görülmektedir.

Çizelge 4.13.Yaş durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Yaşlar	N	Ortalama	t	p
KGliY	18-30	53	2,30	1,03	0,14
	31-40	88	2,31	1,03	0,11
	41-50	38	2,28	0,98	0,16
	51 ve Üzeri	6	2,36	0,91	0,37
İY	18-30	53	1,95	0,92	0,13
	31-40	88	2,03	0,95	0,10
	41-50	38	1,89	0,84	0,14
	51 ve Üzeri	6	1,81	0,85	0,35
KGsizY	18-30	53	2,05	0,93	0,13
	31-40	88	2,07	0,95	0,10
	41-50	38	2,00	0,84	0,14
	51 ve Üzeri	6	1,75	1,06	0,43
BEY	18-30	53	2,47	0,96	0,13
	31-40	88	2,50	0,95	0,10
	41-50	38	2,70	0,81	0,13
	51 ve Üzeri	6	2,31	0,93	0,38
SDAY	18-30	53	2,13	1,02	0,14
	31-40	88	1,93	0,98	0,10
	41-50	38	1,89	0,97	0,16
	51 ve Üzeri	6	2,08	1,21	0,49

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın yaş durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,70 oranında bulunmuştur. Tablo 4.13`de yaş durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci tablodaki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler

ile yaş gurupları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H1 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.2. Medeni durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H2)

Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.14`de görülmektedir.

4.14.Medeni Durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Medeni Durum	N	Ortalama	T	p
KGliY	Evli	68	2,42	1,05	0,13
	Bekâr	117	2,23	1,00	0,09
İY	Evli	68	2,00	0,97	0,12
	Bekâr	117	1,95	0,89	0,08
KGsizY	Evli	68	2,03	0,95	0,12
	Bekâr	117	2,04	0,92	0,08
BEY	Evli	68	2,52	0,94	0,11
	Bekâr	117	2,53	0,93	0,09
SDAY	Evli	68	2,15	1,11	0,13
	Bekâr	117	1,89	0,91	0,08

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın medeni durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,52 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.14 `de medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci tablodaki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den kk olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile medeni gurupları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H2 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.3. Eğitim durum ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H3)

Sağlık çalışanlarının eğitim durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım (KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.15`de görülmektedir.

Çizelge 4.15 .Eğitim durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Eğitim	N	Ortalama	T	p
KGliY	Sağlık M.L.	32	2,30	1,09	0,19
	Önlisans	51	2,20	1,02	0,14
	Lisans	69	2,29	1,00	0,12
	Y.Lisans	28	2,45	0,98	0,19
İY	Sağlık M.L.	32	1,95	0,96	0,17
	Önlisans	51	1,98	0,89	0,12
	Lisans	69	1,93	0,92	0,11
	Y.Lisans	28	2,10	0,95	0,18
KGsizY	Sağlık M.L.	32	2,08	1,06	0,19
	Önlisans	51	2,08	0,99	0,14
	Lisans	69	1,99	0,86	0,10
	Y.Lisans	28	2,04	0,81	0,15
BEY	Sağlık M.L.	32	2,49	0,97	0,17
	Önlisans	51	2,51	0,91	0,13
	Lisans	69	2,55	0,94	0,11
	YLisans	28	2,53	0,92	0,17
SDAY	Sağlık M.L.	32	2,22	1,02	0,18
	Önlisans	51	1,94	1,01	0,14
	Lisans	69	1,93	0,96	0,12
	YLisans	28	1,89	1,05	0,20

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın eğitim durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,55 oranında bulunmuştur. çizelge 4.15 `de medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci tablodaki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den kk olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile eğitim gurupları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H3 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.4. Hizmet süreleri ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H4).

Sağlık alışanlarının hizmet süreleri durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız rneklemlı t testi uygulanmıştır. Sonuçlar izelge 4.16`da görülmektedir.

Çizelge 4.16.Hizmet süreleri ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Hizmet Süreleri	N	Ortalama	t	P
KGliY	3-6 yıl	28	2,39	0,95	0,18
	6-9 yıl	34	2,36	1,02	0,17
	9-12 yıl	34	2,32	1,03	0,18
	12-15 Üzeri	71	2,27	1,04	0,12
İY	3-6 yıl	28	1,96	0,90	0,17
	6-9 yıl	34	2,06	0,91	0,16
	9-12 yıl	34	2,02	0,96	0,16
	12-15 Üzeri	71	1,92	0,91	0,11
KGsizY	3-6 yıl	28	2,11	0,86	0,16
	6-9 yıl	34	1,99	0,83	0,14
	9-12 yıl	34	2,03	0,91	0,16
	12-15 Üzeri	71	1,96	0,96	0,11
BEY	3-6 yıl	28	2,57	0,86	0,16
	6-9 yıl	34	2,45	0,90	0,15
	9-12 yıl	34	2,44	0,94	0,16
	12-15 Üzeri	71	2,63	0,91	0,11
SDAY	3-6 yıl	28	2,16	0,94	0,18
	6-9 yıl	34	2,19	1,09	0,19
	9-12 yıl	34	1,88	0,93	0,16
	12-15 Üzeri	71	1,90	1,04	0,12

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın hizmet sürelerine göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,63 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.16`da medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci tablodaki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değeri 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile hizmet süreleri arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H4 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.5. Mesleği seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H5)

Sağlık çalışanlarının mesleği seçme durumları durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.17'de görülmektedir.

Tablo 4.17. Mesleği seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Meslek Seçme Durumu	N	Ortalama	t	P
KGliY	İsteyerek	116	2,30	1,02	0,09
	İstek dışı	69	2,31	1,00	0,12
İY	İsteyerek	116	1,98	0,93	0,09
	İstek dışı	69	1,95	0,88	0,11
KGsizY	İsteyerek	116	2,05	0,95	0,09
	İstek dışı	69	2,02	0,89	0,11
BEY	İsteyerek	116	2,45	0,94	0,09
	İstek dışı	69	2,65	0,89	0,11
SDAY	İsteyerek	116	2,06	1,01	0,09
	İstek dışı	69	1,86	0,96	0,12

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın meslek seçme durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,65 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.17`de medeni durumu ile bağımsız değişkenler

arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci tablodaki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile meslek seçme durumları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H5 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.6. Çalıştığı servisi seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H6)

Sağlık çalışanlarının çalıştığı servisi seçme durumları durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.18'de görülmektedir.

Çizelge 4.18. Çalıştığı servisi seçme durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Çalıştığı Servisi Seçme Durumu	N	Ortalama	t	P
KGliY	İsteyerek	96	2,29	1,02	0,10
	İstek dışı	89	2,32	1,02	0,11
İY	İsteyerek	96	1,93	0,89	0,09
	İstek dışı	89	2,01	0,94	0,10
KGsizY	İsteyerek	96	2,01	0,91	0,09
	İstek dışı	89	2,07	0,95	0,10
BEY	İsteyerek	96	2,52	0,93	0,10
	İstek dışı	89	2,53	0,93	0,10
SDAY	İsteyerek	96	1,93	0,95	0,10
	İstek dışı	89	2,04	1,04	0,11

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın çalıştığı servisi seçme durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,52 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.18`de medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci çizelgedeki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile çalıştığı servisi seçme durumları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H6 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.7. Çalışma memnuniyet durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H7)

Sağlık çalışanlarının çalışma memnuniyet durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.19`da görülmektedir.

Çizelge 4.19.Çalışma memnuniyet durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Çalışma Memnuniyeti	N	Ortalama	T	P
KGliY	Evet	99	2,26	1,00	0,10
	Hayır	24	2,46	1,06	0,22
	Kısmen	62	2,31	1,01	0,13
İY	Evet	99	1,91	0,87	0,09
	Hayır	24	2,19	1,08	0,22
	Kısmen	62	1,98	0,90	0,11
KGsizY	Evet	99	1,99	0,88	0,09
	Hayır	24	2,42	1,16	0,24
	Kısmen	62	1,96	0,86	0,11
BEY	Evet	99	2,50	0,90	0,09
	Hayır	24	2,59	0,97	0,20
	Kısmen	62	2,55	0,96	0,12
SDAY	Evet	99	1,98	0,92	0,09
	Hayır	24	1,96	1,08	0,22
	Kısmen	62	1,99	1,07	0,14

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın çalışma memnuniyeti durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda (BEY) 2,59 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.19`da medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci çizelge deki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile çalışma memnuniyeti durumları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H7 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.8. Haftalık çalışma saati durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H8)

Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma saati durumlarına göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki

ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemlili t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.20`de görülmektedir.

Çizelge 4.20.Haftalık çalışma saati durumları ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Haftalık Çalışma Saatleri	N	Ortalama	t	p
KGliY	40 Saat	101	2,18	1,00	0,10
	52 Saat	49	2,53	1,01	0,14
	64 Saat	29	2,32	0,99	0,18
	72 Saat Üzeri	6	2,40	1,19	0,49
İY	40 Saat	101	1,87	0,85	0,08
	52 Saat	49	2,07	0,96	0,14
	64 Saat	29	2,09	0,97	0,18
	72 Saat Üzeri	6	2,30	1,05	0,43
KGsizY	40 Saat	101	2,00	0,90	0,09
	52 Saat	49	2,03	0,93	0,13
	64 Saat	29	2,16	0,95	0,18
	72 Saat Üzeri	6	2,25	1,16	0,47
BEY	40 Saat	101	2,49	0,95	0,09
	52 Saat	49	2,59	0,89	0,13
	64 Saat	29	2,52	0,85	0,16
	72 Saat Üzeri	6	2,73	1,13	0,46
SDAY	40 Saat	101	1,75	0,84	0,08
	52 Saat	49	2,20	1,13	0,16
	64 Saat	29	2,36	1,01	0,19
	72 Saat Üzeri	6	2,33	1,27	0,52

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın haftalık çalışma saatleri durumlarına göre ortalamaları en yüksek oranda boyun eğici yaklaşımda

(BEY) 2,73 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.20`de medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci çizelgedeki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile haftalık çalışma saatleri durumları arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H8 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.9. Çalışma şekli ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır (H9)

Sağlık çalışanlarının çalışma şekli göre Kendine Güvenli Yaklaşım(KGliY), İyimser Yaklaşım(İY), Kendine Güvensiz Yaklaşım(KGsizY), Boyun Eğici Yaklaşım(BEY) ve Sosyal Destek Arama Yaklaşımı(SDAY)düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemler t testi uygulanmıştır. Sonuçlar çizelge 4.21`de görülmektedir.

Çizelge 4.21. Çalışma şekli ve stresle başa çıkma ilişkisi arasında ilişki

	Çalışma Şekli	N	Ortalama	t	P
KGliY	Sürekli Gündüz	96	2,18	1,01	0,10
	Sürekli Gece	10	2,81	1,01	0,32
	Vardiyalı	79	2,39	0,99	0,11
İY	Sürekli Gündüz	96	1,89	0,86	0,09
	Sürekli Gece	10	2,12	1,03	0,32
	Vardiyalı	79	2,05	0,96	0,11
KGSizY	Sürekli Gündüz	96	2,02	0,90	0,09
	Sürekli Gece	10	1,98	1,03	0,33
	Vardiyalı	79	2,06	0,95	0,11
BEY	Sürekli Gündüz	96	2,51	0,96	0,10
	Sürekli Gece	10	2,53	0,90	0,29
	Vardiyalı	79	2,54	0,88	0,10
SDAY	Sürekli Gündüz	96	1,76	0,86	0,09
	Sürekli Gece	10	2,70	1,25	0,40
	Vardiyalı	79	2,17	1,04	0,12

Yukarıdaki çizelgeden de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 185 çalışanın çalışma şekline göre ortalamaları en yüksek oranda Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (SDAY) 2,70 oranında bulunmuştur. Çizelge 4.21`de medeni durumu ile bağımsız değişkenler arasındaki bu farkın anlamlı bir fark olup olmadığını ikinci tablodaki “p” değerinden anlayabiliriz.

Anlamlılık değeri olan bu değer 0,05'den küçük olduğu zaman iki grup arasında anlamlı bir fark vardır denir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık bağımsız değişkenler ile çalışma şekli arasında hiçbir değişkenin $p < 0,05$ olmadığından anlamlı farklılık göstermediğini anlıyoruz. Bu nedenle H8 hipotezi reddedilmiştir.

4.6. Araştırmanın Güvenirlik Analizi

Anketin güvenilirliğini tespit etmek için Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Ankette elde edilen verilerin değerlendirilmesinde aşağıdaki değerlendirme aralıkları kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler, tablolar haline getirilip yorumlanmıştır. Tablolar yorumlanırken, Özdamar'ın (1997) Alpha katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriterleri esas alınmıştır. Bu kriterler aşağıda belirtilmiştir:

- “.00 $\leq \alpha \leq$.40 ise ölçek güvenilir değildir.
- .40 $\leq \alpha \leq$.60 ise ölçek düşük güvenirliliktir.
- .60 $\leq \alpha \leq$.80 ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- .80 $\leq \alpha \leq$ 1 ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.”

Güvenirlik analizi

Güvenirlik Analizi

Cronbach Alpha Değeri

0,779

Madde Sayısı

30

Güvenirlik analizi Cronbach Alpha Değeri 0,779 çıkmış olup; Alpha katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriterlerine göre yaptığım bu çalışmada elde edilen veriler güvenilirdir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

SONUÇ VE ÖNERİLER

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

Adana Sağlık çalışanlarının örgütsel stresle baş etme yöntemlerinin incelendiği bu çalışmada varsayımların değerlendirilmesi şu şekildedir:

Sağlık çalışanları baş etme yöntemi olarak en fazla “Kendine Güvenli Yaklaşımı”, en az da “Boyun Eğici Yaklaşımı” kullanmaktadırlar.

Stres düzeyleri olarak demografik özelliklerden cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Çalışma özellikleri kapsamında ise çalışma şekilleri, hizmet süresi, mesleği seçme durumu, çalıştığı servisi seçme durumu, haftalık çalışma saati, mesleği kendine uygun bulma durumu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Hemşirelerin çalışma ortamından memnuniyet durumu ve stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur

Çalışma ortamından memnun olan sağlık çalışanlarının, memnun olmayanlara göre daha fazla boyun eğici yaklaşımı kullandıkları görülmüştür. Bu durum çalışan personelin motivasyonuna bağlıdır. Çalıştığı ortamın genel durumu, personeller arası iletişimi iyiye memnuniyet artar. Dolaylı olarak boyun eğici yaklaşım diğer yaklaşım türlerine göre daha fazla kullanılmaktadır.

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

Çalışma sonuçları şu önerileri anlamlı kılmalıdır: Sağlık çalışanları nöbet ve vardiya usulü çalıştıkları için bu durum çalışanların hayat akışını olumsuz etkilemektedir. Bu değişimleri uzun süreli zaman aralıklarına yapmak önerilebilir. Tabi bunun için yeterli sayıda personel gerekmektedir.

Çalışanların iş arkadaşları ve amirleri ile iletişimine önem verilmeli, var olan sorunların işyeri ortamında tartışılarak çözülmesi önerilebilir.

İşyeri ortamında dinlendirilmelere, sosyal yaşama zaman ayrılmalı, çalışma programları buna göre ayarlanabilir.

Çalışanlar verdikleri hizmet ve performansları ile değerlendirilmeli, siyasi baskılardan uzak bir çalışma ortamı sağlanmalıdır.

Stresle baş etme ile ilgili çalışanlar bilinçlendirilmeli, hizmet içi eğitim programlarına çalışanların katılımı sağlanmalıdır. Çalışanları motive edecek sosyal faaliyetler, programlar düzenlenmelidir.



KAYNAKÇA

- Akpınar, O.(2004). ‘‘Grup Rehberliğinin İlköğretim 8. Sınıf ÖĞrencilerinin Stresle Başa Çıkma Becerilerine Etkisi’’. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Aktalay, A. (2009). ‘‘Ege Üniversitesi Eğitim Fakültesi ÖĞrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yordanması.’’Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Altuntaş, (2003). E. ‘‘Stres Yönetimi’’, İstanbul, s. 22 den aktaran; Tokmak, C. – Kaplan, Ç-Türkmen, F. (2011).‘‘İŞ Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas’ta Bir Araştırma’’, İŞletme AraŐtırmaları Dergisi, S.3,İstanbul.
- Ataman, G.(2002). ‘‘İŞletme Yönetimi: Temel Kavramlar Yeni Yaklaşımlar’’, Yayına Hazırlayan: M. Türkmenoğlu, İstanbul.
- Ataç, S. (2009). İŞ Stresi Yönetimi El Kitabı, Bursa
- Aytaç,S.(2002). ‘‘İŞyerindeki Kronik Stres Kaynakları’’. İŞ, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi.
- Aydın, Pehlivan, İ. (2002) .’’İŞ Yaşamında Stres’’.Pegem A Yayınları, Ankara.
- Aydın, İmamoğlu, B. ve İmamoğlu, S. (2001) ‘‘Stresle Başa Çıkma Stratejisi Geliştirmeye Yönelik Grup Çalışması’’. M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi.
- Akal, Z. (1998). ‘‘İŐletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi’’, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları Ankara.

Bakan, G. (2011)“Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kuram, Kavram, Sebep ve Sonuçlar”, Ankara.

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

Balyürek ve Oluklu D. (1997)“Lise Öğrencilerinin Öğrenilmiş Çaresizlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Bakımından İncelenmesi” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Başal, A. (2007). “Stres Yapmayan Stres Kitabı”, İstanbul.- Dökmen, Ü. (2008). “Yaşama Yerleşmek”, İstanbul.

Barutçugil, İ.(2002). “Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi”, İstanbul.

Barutçugil, İ.(2002) “Performans Yönetimi”, İstanbul.

Barutçugil,İ.(2000).“Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi”, Kariyer – Yayıncılık İletişim, Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti. Ankara.

Braham, B. J. (1998). “Stres yönetimi: Ateş altında sakin kalabilmek”. Vedat G. Diker (Çev.). Hayat Yayınları, İstanbul.

Cüceloğlu, D. (1997) “Yeniden İnsan İnsana”, Remzi Kitapevi, İstanbul.

Cüceloğlu D. (2004). “İnsan ve Davranışı”. Remzi Kitapevi, İstanbul.

Çam, E.(2004). “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi.

Çakır, A. (2012). “Acıbadem Sağlık Grubunda Çalışan Klinik Eğitim Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının ve Stres ile Baş Etme Yollarının Belirlenmesi”, www.acibademhemsirelik.com/edergi/yeni.../files/bil_2.pdf, s. 3.

- Ergun,G.(2008).’’Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansıyla Etkileşiminin İncelenmesi’’, Dokuz Eylöl Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir.
- Demirkıran, N.M.(2007).’’Stres Kaynakları ve Askeri Örgütlerde Stres Yönetimi’’, İstanbul Ticaret Üniversitesi (İTİCÜ), SBE, YYLT, İstanbul.
- Dökmen Ü. (1995). ‘‘İletişim Çatışmaları ve Empati’’, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Eckendore, J and Gore, S.(1990) ‘‘StressBetweenWorkandFamily’’, Newyork. Ed. Tevruz, S. Türk Psikologlar Derneği Yayını No.2, Ankara.
- Ertekin, Y. (1993). ‘‘Stres ve Yönetim’’. TODAKE Yayınları, Ankara.
- Folkman, S.and Andlazarus. R. (1980) ‘‘An Analysis of Coping in a Middle-agedCommunitySample. Journal of HealthandSocialBehavio’’.
- Gök, ř. (1995). ‘‘Anksiyete ve Depresyonda Stresle Başa Çıkma Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi’’. İstanbul Üniversitesi.
- Gökdeniz, İ. (2005) ‘‘Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt, İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama’’, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 13.Konya.
- Güney,S ve Ayhan D. (1997) ‘‘Kamu ve Özel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin işle ilgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması’’, Verimlilik Dergisi, S.2, Ankara.- Güney, (2001,). Stres ve Stresle Başa Çıkma, Yönetim ve Organizasyon, Ankara.
- Güçlü, N. (2001). ‘‘Stres Yönetimi’’, Gazi Üniversitesi (GÜ), Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C. 21, S.1, Ankara.

- Gündüz, B.(2000). ‘‘Hemşirelerde Stresle Başa ıkma Biçimleri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi ‘‘Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Güler, A. (2013). ‘‘rgtsel Stres ve Sağlık alışanlarında rgtsel Stres ile Başa ıkma Yolları’’ İstanbul .
- İlter, H.(2014). ‘‘ alışma Hayatında Stres ve Sağlık alışanları’’ yüksek lisans tezi. İstanbul .
- İşikhan, V. (2004). ‘‘alışma Yaşamında Stres’’ . Sandal Yayınları, Ankara.
- Koç, H. ve Kara, D. (2009). ‘‘ğretim Elemanlarının Stresle Başa ıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Göre Belirlenmesi’’ . Journal of Business Research,
- Karahan, A., Gürpinar, K. ve zyrek, P. (2007) ‘‘Hizmet Sektöründeki İşletmelerin rgt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde alışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi’’ Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:1, Afyon.
- Lazarus, R. and Folkman, S. (1986). ‘‘StressAppraisalandCoping’’ . New York: Springer,
- Morgan, Clifford. T. 1993. ‘‘Psikolojiye giriş’’ . Meteksan Yayıncılık, Ankara.
- Morris, C.G. (2002). ‘‘Psikolojiyi Anlamak: Psikolojiye Giriş’’ . İngilizceden eviren: H.B. Ayvacık, ve M. Sayıl, Türk Psikologlar Derneği Yayınları No 23, Ankara .
- Muchinsky,PM.(2003)Psycholog yappli edto work: an introduction to industrial and organizational psychology /Belmont,CA: Thomson/Wadsworth
- Norfolk.D, (1989).’’ İş Hayatında Stres’’, (ev. L. Serdaroğlu), İstanbul.

Onan,N. ve IŞIL,Ö. (2010) “Onkoloji Birimlerinde Çalışan Hemşirelerde Stres, Tükenmişlik ve Başa Çıkma: Literatür Gözden Geçirme”, Maltepe Üniversitesi, Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Sempozyum Özel Sayısı, Hemşirelik Meşalesinin Yakıldığı Kent “İstanbul” 2010 Sempozyumu, İstanbul.

Özcanarlan, N. (2009). ‘‘Hemşirelerin iş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi’’, Çukurova Üniversitesi SABE, YYLT, Adana.

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

Özbay, M. H. ve Özel, A. (2002). ‘‘Kişisel Gelişim ve Psikodrama. İçinde’’: A. Esra Aslan (Ed.). ‘‘Örgütte Kişisel Gelişim’’. Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.

Özen, Y. (2013). ‘‘Stres ve Stres Yönetimi’’,
<http://www.erzincan.edu.tr/userfiles/file/personel/GYE/STRES.doc>.Erzincan.

Pehlivan, İ. (1995). Yönetimde Stres Kaynakları. Personel Geliştirme Merkezi Yayınları. Geliştirme Merkezi Yayınları. Ankara.

Pehlivan, İ. (2000). İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları. Ankara.

Soytürk, K. (2011). Eğitim Yönetiminde Stres, İstanbul

Selye, Hans. (1977) . Stress Without Distress. NY: Teach Yourself Books,

Saldamlı, A. (2000). ‘‘Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri ’’ Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 6 , 288- 302, Adana.

Sabuncuoğlu, Z, ve M. Tüz , V. (2008) Örgütsel Psikoloji, Bursa.

Şahin, ve Hisli, N. (1995).Stresle Başa Çıkma, Olumlu Bir Yaklaşım. Sistem Yayıncılık.
Ankara

Şahin, N. H. (1998). Stres nedir? Ne değildir? İçinde: Şahin, N. H. (Ed.). Stresle başa
çıkma Türk Psikologlar Derneği Yayınları. Ankara.

Şahin, Hisli, N. ve Durak, A. (1995) Occupationalstressandjobsatisfaction.
d.InternationalStress of AppliedPsychology, Madrid.

Tutar, H.(2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. Hayat Yayınları. İstanbul.

Tutar, H. (2004) Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara.

Uçman, P. (1990). “Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa çıkma ve Psikolojik
Rahatsızlıklar”. Psikoloji Dergisi, 7(24): 58-75.

Ünsal, P. (2012). “Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar” (Ed. Keser, A. –
Yılmaz, G. –Yürür), Kocaeli.

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

Söylemez, G. B. (2010). “İbn-i Sina Hastanesi’nde Çalışan Hemşirelerin Stres ve
Motivasyon Durumları”, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SABE)
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Ankara.

Yanbastı, 1990. G. “Kişilik Kuramları”. Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir.

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

İNTERNET KAYNAKLARI

http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf. erişim tarihi:
16.03.2016 (1)

www.tdk.gov.tr (2)

02/11/2011 tarihli 28103 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazete erişim tarihi: 27.04.2016 (3)

<http://www.saglik.gov.tr/> erişim tarihi: 14.03.2016



EKLER

Değerli meslektaşlarım, Yüksek lisans tezi olarak planladığım çalışmanın amacı; Hemşirelerde Stres ve Başa Çıkma Yöntemlerini ortaya koyabilmektir. Bu hususla aşağıdaki anket sorularını eksiksiz bir şekilde doldurmanız gerekmektedir. Cevaplayacağınız bilgiler gizli kalacak olup, araştırmanın amacına uygun istatistikî değerlendirme dışında kullanılmayacaktır. İlgi ve yardımlarınız için teşekkür eder saygılar sunarım.

Emine YILMAZ

Ek: 1- Hemşire Sosyo Demografik Özellikleri Tanımlama Anket Formu

1. Yaşınız?

1 () 18–30 Yaş

2 () 31–40 Yaş

3 () 41–50 Yaş

4 () 51 Yaş ve

üzeri

2. Mesleki Öğrenim Durumunuz?

1 () Sağlık Meslek Lisesi

2 () Ön Lisans

3 () Lisans (Üniversite)

4 () Yüksek Lisans

5 () Doktora ve üstü

3. Medeni Durumunuz?

1. () Bekâr

2. () Evli

4-Aile tipiniz?

1 () Aile (çocuk yok)

2 () Aile (Çocuk var)

3 () Tek başıma yaşıyorum

5. Meslekte çalışma yılınız?

1 () 1–3 yıl

2 () 3–6 yıl

3 () 6–9 yıl

4 () 9–12 yıl

5 () 12–15 yıl ve üzeri

6-Mesleği Seçme durumunuz?

1) İsteyerek

2) İsteğim dışı (aile, arkadaş... v.s)

7-Çalıştığınız servisi seçme durumunuz?

1)İsteyerek

2)İsteğim dışı

8-Çalışma ortamından memnun musunuz?

1)Evet

2)Hayır

3)Kısmen

9-.Haftalık çalışma saatiniz?

1) 40 saat

2) 52 saat

3) 64 saat

4) 72 saat ve üzeri

10-Çalışma şekliniz?

1-Sürekli Gündüz

2-Sürekli Gece

3-Vardiyalı Değişim

EK.2. Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği

	Aşağıda stresle başa çıkma yolları ölçeği verilmiştir. Stresli veya sıkıntılı bir durumunuzda size en uygun olan şıkkı işaretleyiniz.	Uygun	Tamamen Uygun	Uygun Değil	Hiç Uygun Değil
	Sizi ne kadar tanımıyor/ Size ne kadar uygun				
	Kimsenin bilmesini istemem.				
	İyimser olmaya çalışırım.				
	Bir mucize olmasını beklerim.				
	Olayı/olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım.				
	Başta gelen çekilir diye düşünürüm.				
	Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
	Kendimi kapana kısılmış gibi hissedirim.				
	Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparken iyi kararı vermeye çalışırım.				
	İçinde bulunduğum kötü durumu, kimsenin bilmesini istemem.				
	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
	Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
	Kendime karşı hoş görülme olmaya çalışırım.				

	İş olacağına varır diye düşünürüm.				
	Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
	Problemin çözümü için adak adarım.				
	Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.				
	Olaydan /olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
	Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım.				
	Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.				
	Mücadeleden vazgeçerim.				
	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
	Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
	Olanlar karşısında "kaderim buymuş" derim.				
	"Keşke daha güçlü bir insan olsaydım" diye düşünürüm.				
	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim.				
	"Benim suçum ne" diye düşünürüm.				
	"Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm.				
	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
	Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : YILMAZ Emine
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi ve yeri : 20.08.1981-ÇERMİK
Medenihali : Bekar
Telefon :
e-posta : nurseey10@hotmail.com

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Yükseklisans	Toros Üniv. Sosyal Bil. Ens. Sağlık Kur.İşletmeciliği	2018
Lisans	Çukurova Üniversitesi ASYO	2005
Lise	Adana Şehit Temel Cingöz Lisesi	1998

İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2005	Çukurova Üniversitesi	Hemşire
2005	Özel Çukurova Çocuk Kliniği	Hemşire
2006	Özel Çukurova İlgi Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi	Baş Hemşire
2010	Özel Nobel Tıp Merkezi	Çocuk Hemşiresi
2011	İstanbul Beşiktaş Toplum Sağlığı Merkezi	657'li Ebe
2013 -.2017	Adana Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği	Sözleşmeli M.
2017	İstanbul Beşiktaş İlçe Sağlık Müdürlüğü	657'li Ebe

Yabancı Dili

İngilizce

İlgi Alanları: Kitap okumak, Müzik dinlemek, Spor yapmak.



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 27/12/2018

Tez Başlığı: Hemşirelerde Stres, Stres Nedenleri ve Stresle Başa Çıkma Yolları
Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- a) Giriş,
b) Ana bölümler ve
c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 107 sayfalık kısmına ilişkin, 27/12/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 23'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kaynakça hariç
2- Alıntılar hariç
3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %10,

- 1- Kaynakça hariç
2- Alıntılar dahil
3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin, tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı : Emine YILMAZ

İmzası : Tarih: 27/12/2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tez çalışması Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Yrd.Doç.Dr.Murat KÖYLÜ

İmzası : Tarih: 27/12/2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (3 sayfa)

Hemşirelerde Stres, Stres Nedenleri ve Stresle Başa ıkma Yolları

Yazar Emine Yılmaz

Gönderim Tarihi: 27-Ara-2017 10:25AM (UTC+0200)

Gönderim Numarası: 899480839

Dosya adı: EM_NE_YILMAZ.docx (673.72K)

Kelime sayısı: 22514

Karakter sayısı: 160530

Hemşirelerde Stres, Stres Nedenleri ve Stresle Başa Çıkma Yolları

ORJİNALLIK RAPORU

%**23**

BENZERLİK ENDEKSİ

%**21**

İNTERNET
KAYNAKLARI

%**4**

YAYINLAR

%**14**

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	www.saglikcalisanisagligi.org İnternet Kaynağı	% 9
2	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 4
3	2015.ices-uebk.org İnternet Kaynağı	% 1
4	docplayer.biz.tr İnternet Kaynağı	% 1
5	bilgitepesi.com İnternet Kaynağı	% 1
6	Submitted to Akdeniz Karpaz Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
7	Submitted to Istanbul Aydın University Öğrenci Ödevi	% 1
8	turkiyekamuhastaneleri.blogspot.com İnternet Kaynağı	% 1

9	sbe.kmu.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
10	www.resmigazete.gov.tr İnternet Kaynağı	%1
11	egifder.gumushane.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
12	openaccess.toros.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
13	tr.wikipedia.org İnternet Kaynağı	%1
14	kayseri.aile.gov.tr İnternet Kaynağı	%1
15	acikerisim.deu.edu.tr İnternet Kaynağı	%1

Alıntıları çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografyayı Çıkart üzerinde