

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

YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE STRES DÜZEYİ
ve
STRES İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ
(DENİZLİ DEVLET HASTANESİ ve DENİZLİ
SERVERGAZİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hayırlayan: **Hatice DEDE**

İSTANBUL, 2013

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

YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE STRES DÜZEYİ
ve
STRES İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ
(DENİZLİ DEVLET HASTANESİ ve DENİZLİ
SERVERGAZİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hayırlayan:
Hatice DEDE

Öğrenci No:
110746213

Danışman :
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2013

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Düzeyi ve Stres İle Mücadele Yöntemleri (Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesi Örneği)**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 02/12/2013

Hatice DEDE

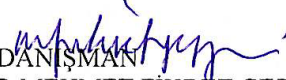



T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

02/12/2013

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **110746213** numaralı **Hatice Dede'nin** "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE STRES DÜZEYİ VE STRES İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ(DENİZLİ DEVLET HASTANESİ VE DENİZLİ SERVERGAZİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 19.11.2013 tarih ve 2013/35 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (50) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
PROF.DR.MEHMET FİKRET GEZGİN


ÜYE
YRD. DOÇ. DR. ALİ SAYGILI


ÜYE
DR. MEHMET SARITAŞ

Adı Soyadı : Hatice DEDE
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2013
Alanı : Sağlık
Anahtar Kelimeler : Stres, stres kaynakları, stresle mücadele, hemşirelik, yoğun bakım

ÖZ

YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE STRES DÜZEYİ ve STRES İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ DENİZLİ DEVLET HASTANESİ ve DENİZLİ SERVERGAZİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ

Günümüzde değişimin artmasıyla stres farklı yanlarını iş ve özel yaşamda hissettirmektedir. Günlük yaşantıda çok sık karşılaşılan stres sonucunda, bireyin fizyolojik ve psikolojik dengesinde oluşan olumsuz etki çalışma hayatının niteliğini bozduğu, ideal düzeydeki stresin ise kişiyi motive eden bir güç oluşturduğu bildirilmektedir. Stresin etkilerini bilme, stresle mücadele etme yöntemlerinin öğrenilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Sağlık bakım hizmetleri içinde yaşamı tehdit altında bulunan hasta bireye bakım veren yoğun bakım hemşirelerinin, stresli bir görev üstlendiği öne sürülmektedir. Araştırma, yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin stres düzeyini belirlemek ve mücadele yöntemlerini araştırmak amacıyla planlandı. Stresin yaşam tarzına, kurumlara yaptığı etki incelenmiş, stres işaretlerinin neler olduğu, stresin yol açtığı durum ve bunlara karşı neler yapılabileceğinden bahsedilmiştir. Bu amaçla stresi etkileyen değişkenler ve stres yönetimine ilişkin ulaşılabilen kaynaklar taranmıştır.

Araştırmaya Denizli Servergazi ve Denizli Devlet hastanesinde çalışan 154 hemşire katılmıştır. Araştırmada yoğun bakım hemşirelerinin stres düzeylerini belirleyici içeriğe sahip anket uygulanmış, ayrıca bi zati yaşam tanık olaylarına da yer verilmiştir. Araştırma sonucunda yoğun bakım hemşirelerinin stres düzeyini en fazla etkileyen faktörün mesleki risk olduğu ve stres ile mücadele de oğunluğun kendine güvenli yakaşım yöntemini kullandığı saptanmıştır.

Name and Surname : Hatice DEDE
Supervisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Degree and Date : Master, 2013
Major : Health
Key Words : Stress, sources of stress, stress management, nursing,
intensive care

ABSTRACT

IN INTENSIVE CARE NURSE METHODS TO COMBAT STRESS LEVEL AND STRESS DENİZLİ STATE HOSPITAL AND DENİZLİ SERVERGAZİ STATE HOSPITAL SAMPLE

Nowadays, the increasing of variation, stress makes feel different aspects to us on business and private life. Most frequently encountered in daily life as a result of stress, the negative impact on the balance of an individual's physiological and psychological impair the quality of working life, the ideal level of stress has been reported that a force that motivates people. Knowledge of the effects of stress have revealed the need to learn methods to cope with stress. In the health care services, intensive care nurses providing care to the patients with life-threatening undertaken stressful task have been asserted. Research was designed to determine the stress level of nurses working in intensive care units, and to investigate the methods of struggle. The impact of stress on lifestyle and institutions has been examined so what are the signs of stress, conditions caused by stress and what can be done against them are mentioned. For this purpose, the management of stress and stress-related variables regarding to resources are searched.

The survey has been participated by 154 nurses employed under and working at Denizli Servergazi and Denizli State Hospitals. In this survey, an inquiry with context specifying and setting forth the stress levels of intensive care unit nurses has been implemented, and it was further included incidents actually eye-witnessed. As a result of the said survey, it has been determined that the primary factor influencing the stress levels of intensive care unit nurses is professional risk, and in coping with stress the majority adopt a method comprising of self-confident approach.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR.....	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES, STRESİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER VE STRESLE MÜCADELE

1. STRESİN TANIMI.....	5
2. STRESİN AŞAMALARI.....	8
2.1. Alarm Dönemi.....	9
2.2. Direnç Dönemi.....	9
2.3. Tükenme Dönemi.....	10
3. STRESİN BELİRTİLERİ.....	12
3.1. Fiziksel Stres Belirtileri.....	13
3.2. Duygusal Stres Belirtileri.....	13
3.3. Zihinsel Stres Belirtileri.....	13
3.4. Sosyal Stres Belirtileri.....	13
3.5. İşyerinde Stres Belirtileri.....	14
4. KISIR STRES DÖNGÜSÜ.....	14
5. STRES KAYNAKLARI.....	16
5.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	16
5.1.1. Kişilik Tipi Özelliği.....	17
5.1.2. Kişinin Farklı Roller Olması.....	19
5.1.3. Yaşam Değişiklikleri.....	19
5.2. Çevresel Stres Kaynakları.....	21
5.2.1. Ekonomik Sorunlar.....	21

5.2.2. Medya Etkileri.....	21
5.2.3. Teknolojik Yenilikler.....	22
5.2.4. Sosyal ve Kültürel Değişimler.....	22
5.2.5. Sanayileşme, Hızlı Kentleşme ve Trafik Sorunları.....	23
5.2.6. Politik Belirsizlikler.....	23
5.3. Örgütsel Stres Kaynakları.....	23
5.3.1. Yapılan İşin Niteliğine Bağlı Stres Kaynakları.....	24
5.3.1.1. İş Yükü.....	24
5.3.1.2. Vardiyalı Çalışma.....	24
5.3.1.3. Zaman Baskısı.....	25
5.3.1.4. Ücret Yetersizliği.....	26
5.3.2. Fiziksel Etmenlere Bağlı Stres Kaynakları.....	26
5.3.2.1. Aydınlatma.....	26
5.3.2.2. Gürültü.....	27
5.3.2.3. Isınma ve Nem.....	27
5.3.2.4. Ergonomik Faktörler.....	27
5.3.2.5. Hava.....	28
5.3.3. Örgütteki Role Bağlı Stres Kaynakları.....	29
5.3.3.1. Rol Belirsizliği.....	30
5.3.3.2. Rol Çatışması.....	30
5.3.3.3. Rol Alanı.....	30
5.3.4. Kişilerarası İlişkilere Bağlı Stres Kaynakları.....	32
5.3.4.1. Ast ve Üstlerle İlişkiler.....	32
5.3.4.2. Meslektaşlarla İlişkiler.....	33
5.3.5. Kariyer Gelişimi İle İlgili Faktörler.....	33
5.3.5.1. Hızlı Terfi.....	34
5.3.5.2. Yetersiz Terfi.....	34
5.3.5.3. Performans Değerlendirmesi.....	34
5.3.5.4. İş Güvencesizliği.....	35
5.3.6. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Faktörler.....	35
5.3.6.1. Örgüt Yapısı.....	36
5.3.6.2. Örgüt İklimi.....	36

6.STRES TÜRLERİ.....	39
6.1. Olumlu Stres.....	39
6.2. Olumsuz Stres.....	40
6.3. Anlık Stres.....	41
6.4. Sürekli Stres.....	41
7. STRESİN SONUÇLARI.....	42
7.1. Bireysel Sonuçları.....	42
7.1.1. Fizyolojik Sonuçları.....	43
7.1.2. Psikolojik Sonuçları.....	43
7.1.3. Davranışsal Sonuçları.....	45
7.2. Örgütsel Sonuçları.....	45
7.2.1. İşe Devamsızlık.....	46
7.2.2. Performansı ve Verimliliğin Azalması.....	46
7.2.3. İşgücü Devri.....	48
7.2.4. İş Kazaları.....	48
7.2.5. İşe Yabancılaşma.....	49
7.3. Çalışanların Sağlığı Açısından Stresin Olası Sonuçları.....	50
8. STRESLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ.....	52
8.1. Bireysel Yöntemler.....	53
8.1.1. Bedensel Hareket (Spor ve Egzersiz).....	54
8.1.2. Solunum Egzersizi.....	54
8.1.3. Gevşeme Teknikleri.....	54
8.1.4. Pozitif Düşünme.....	55
8.1.5. Hobiler.....	55
8.1.6. Beslenme Alışkanlıkları.....	56
8.1.7. Din.....	56
8.1.8. Sosyal Destek.....	57
8.1.9. DKBY Modeli.....	58
8.2.Örgütsel Yöntemler.....	58
8.2.1. Aşırı veya Az İş Yükünün Ortadan Kaldırılması.....	59
8.2.2. Destekçi Bir Örgütsel İklim Oluşturmak.....	59
8.2.3. İş zenginleştirme.....	59

8.2.4. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması.....	60
8.2.5. Planlama ve Programlama.....	60
8.2.6. İş Yerinde Neşeli Bir Ortam Oluşturmak.....	61
8.2.7. Hizmet İçi Eğitim.....	61

İKİNCİ BÖLÜM

DENİZLİ DEVLET HASTANESİ

VE DENİZLİ SERVERGAZİ DEVLET HASTANELERİNDE

ÇALIŞAN YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE STRES VE STRESLE

MÜCADELEYE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

1. DENİZLİ DEVLET HASTANESİ VE SERVERGAZİ DEVLET HASTANESİNE İLİŞKİN TEMEL BİLGİLER.....	63
1.1. Fiziki Kapasite.....	63
1.2. İnsan Kaynakları Yapısı.....	64
2. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK PROFİLİ.....	65
2.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Yaş, Cinsiyet, Öğrenim Durumuna Göre İncelenmesi.....	65
2.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Medeni Durumu, Çocuk Sayısına Göre İncelenmesi.....	68
3. YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE AİT BULGULARIN İNCELENMESİ.....	69
3.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Meslekte Hizmet Süresi ve Mesai Saati İçerisinde Bakım Verdiği Hasta Sayısına Göre İncelenmesi.....	69
3.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleği Seçme, Çalıştığı Servisi Seçme, Mesleği Kendine Uygun Bulma ve Çalışma Ortamı Memnuniyet Durumlarına Göre İncelenmesi.....	71
3.3. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Haftalık Çalışma Saati, Çalışma Şekli Durumlarına Göre İncelenmesi.....	74

3.4. Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Yerinde Karşılaşılan Sorunları Paylaştığı Kişi ve Stresle İlgili Programlara Katılma Durumlarına Göre İncelenmesi.....	75
4. YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN STRES İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ.....	77
4.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Alt Boyutlarına Ait Puan Ortalamalarının İncelenmesi.....	77
4.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Kişisel Özelliklerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	78
4.3. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleki Özelliklerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	84
4.4. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Stresle İlgili Programlara Katılma Durumlarına Göre ve İş Yerinde Karşılaştıkları Sorunları Paylaştıkları Kişilere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	96
5. YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN STRES DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ.....	99
5.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Faktörlerinin Stres Oluşturma Düzeyleri.....	99
5.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Seviyesinin ve Stresle Mücadelede Kullanılan Yaklaşımların İncelenmesi.....	101
SONUÇ.....	104
KAYNAKÇA.....	109
EKLER.....	115
EK-1: Hemşire Tanıtım Formu.....	116
EK-2: Hemşire Stres Tanılama Formu.....	118
EK-3: Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği.....	119

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No:

Tablo 1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Yaş Değişkeni ve Yüzde Değerleri.....	65
Tablo 2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Cinsiyet Dağılımı.....	66
Tablo 3. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Öğrenim Durumu.....	67
Tablo 4. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Medeni Durumu ve Çocuk Sayısı.....	68
Tablo 5. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Meslekte Hizmet Süresinin Dağılımı.....	69
Tablo 6. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesai Saati İçerisinde Bakım Verdiği Hasta Sayı Oranı.....	70
Tablo 7. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleği Seçme Durumu.....	71
Tablo 8. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Çalıştığı Servisi Seçme Durumu.....	72
Tablo 9. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumu...	72
Tablo 10. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Çalışma Ortamı Memnuniyet Durumu....	73
Tablo 11. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Haftalık Çalışma Saati.....	74
Tablo 12. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Çalışma Şekli.....	75
Tablo 13. Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Yerinde Karşılaşılan Sorunları Paylaştığı Kişi Dağılımı.....	76
Tablo 14. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Stresle İlgili Programlara Katılma Durumu.....	76
Tablo 15. Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Alt Boyutlarına Ait Puan Ortalamaları.....	77
Tablo 16. Yaş Gruplarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	79
Tablo 17. Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	80
Tablo 18. Medeni Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	81
Tablo 19. Çocuk Sayısına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	82
Tablo 20. Öğrenim Durumuna Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	83
Tablo 21. Hemşirelerin Çalıştıkları Kuruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	85

Tablo 22. Hizmet Sürelerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	86
Tablo 23. Mesai Saati İçinde Bakım Verilen Hasta Sayısına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	87
Tablo 24. Hemşirelerin Meslek Seçme Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	89
Tablo 25. Hemşirelerin Servis Seçme Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	90
Tablo 26. Hemşirelerin Mesleği Kendilerine Uygun Bulma Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	91
Tablo 27. Hemşirelerin Çalışma Ortamlarından Memnuniyet Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	92
Tablo 28. Hemşirelerin Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	93
Tablo 29. Hemşirelerin Çalışma Şekillerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	94
Tablo 30. Hemşirelerin Stresle İlgili Programlara Katılma Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	96
Tablo 31. Hemşirelerin İş Yerinde Karşılaştıkları Sorunları Paylaştıkları Kişilere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları.....	98
Tablo 32. Hemşirelerde Stres Yaratan Faktörler ve Ortalama Puanları.....	100
Tablo 33. Stresörlerin Stres Seviyesi ve Stres Seviyesine Göre Baş Etme Tarzları Sıralaması.....	102

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No
Şekil 1. Stres Oluşumunun Aşamaları	8
Şekil 2. Kısır Stres Döngüsü	15
Şekil 3. A Tipi ve B Tipi Kişiliğin Tipik Göstergeleri	18
Şekil 4. Hayat Olayları Envanteri	20
Şekil 5. Örgütlerde Örgütsel Stresi Oluşturan Fiziksel Çevre Koşulları	29
Şekil 6. Rol Sorunlarını Ortaya Koyan Bazı İpuçları	31
Şekil 7. Hemşirelerde Stres Faktörleri	38
Şekil 8. Yerkes-Dodson Eğrisi	47
Şekil 9. Stres Yoğunluğu – Verimlilik İlişkisi.....	47

KISALTMALAR

ABD.	: Anabilim Dalı
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
C.	: Cilt
Çev.	: Çeviren
Ed.	: Editör
İİBF	: İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
MÜ.	: Marmara Üniversitesi
SaBE.	: Sağlık Bilimleri Enstitüsü
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfa Sayıları
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
SDÜ	: Süleyman Demirel Üniversitesi
diğ.	: Diğerleri
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
YYLT	: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
SDH	: Servergazi Devlet Hastanesi
DDH	: Denizli Devlet Hastanesi

GİRİŞ

-Çalışma Konusunun Seçimi: Günümüzün değişen ekonomik, sosyal ve toplumsal koşullarına uyum sağlama çabası, insanların stres içersinde yaşamasına neden olmaktadır. Stres, bireyin rutin süren yaşamında oluşan değişime karşı, organizmanın tepki oluşturması ile ortaya çıkan durumdur. Çağımızın en önemli gerçeği olan değişim engellenemeyeceğine göre insanlar stres ve stresle mücadele yöntemleri hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olmalıdır.

Karmaşık bir yapıya sahip olan insan, ortam ve koşullara bağlı olarak ruh ve beden yapısını tehdit edeceğini sandığı olaylarla karşılaşmaktadır. Günlük sorunlardan önemli ilişkilerde bozulma, evlenme, iş kaybı gibi sayısız olay stres nedenidir. İnsan bir yandan kendi sorunlarıyla mücadele ederken diğer yandan dünyadaki gelişmelerden geri kalmama isteği insanı gittikçe daha fazla psikolojik desteğe ihtiyaç duyar hale getirmektedir.

Yaşam, biyopsikososyal tüm zorlanmalarla mücadele etme, dengeyi koruma ve uyum sağlama çabasıdır. Dünyada artan teknolojik veba, küresel rekabet, politik ve ekonomik krizler psikolojik travma oluşturmaktadır. Ayrıca, geçmişte verem, tifo, çiçek, sıtma gibi salgınlar yaşamı tehdit ederken günümüzde yaşamı tehdit eden hastalıkların psikosomatik kökenli olduğunun anlaşılması stresi 21. yüzyılın hastalığı yapmıştır. Sonuçta oluşan hastalıklar bireyi, ailesini, çalıştığı kurumu yani yaşamdaki herkesi etkilemektedir.

Yaşamda insanların zamanlarının büyük bir kısmı çalıştığı kurumlarda geçmektedir. Kurumların amaçlarına ulaşmasında önemli bir unsur olan insan kaynaklarına gereken önemin verilmesi, çalışanların verimliliğini ve performansını arttıracaktır. İdeal düzeydeki stresin bireyleri harekete geçirdiği, performans ve verimliliğini en üst düzeye taşıdığı çeşitli araştırmalarda ortaya konmuştur. Yaşamın her anında ortaya çıkabilen stresi ortadan kaldırmak mümkün olmadığına göre stresin güdüleyici etkisinin farkında olma, hedeflerin gerçekleşmesinde oluşabilecek engellerin kolayca aşılmasını sağlayacaktır. Stres kontrol altına alınarak bireylerin gerek iş gerekse özel yaşam kalitesi artacaktır. Bu sebeple stresi optimum seviyede tutma ve bu konuda bilinçlenme önem arz etmektedir.

Sağlık kurumları, içinde teknolojinin sürekli olarak gelişmesi ve değişmesi sıfır hata ile çalışma hedeflenmesi, sorumluluğu ağır hizmetler sunulması; sağlığı koruyan, geliştiren ve bozulduğu durumlarda yeniden kazandırılmasında; tedavi, bakım ve rehabilitasyon yönünden sorumlu olan hemşirelerin stres yaşamasına neden olmaktadır. Hastanelerin en stresli çalışma ortamlarından birinin yoğun bakımlar olduğu düşünülerek çalışma bu bölümlerde yapılmıştır.

-Çalışmanın Amacı: Örgütsel beklentilerin her geçen gün daha fazla arttığı günümüz koşullarına uyum sağlama stres ve strese sebep olan sürecin farkında olma ile mümkündür. Bu çalışmada stres ile ilgili bilgilerin çeşitli yönleri sağlık hizmetleri içinde önemli bir rolü olduğu düşünülen yoğun bakım hemşireleriyle ilişkilendirilerek çeşitli açılardan saptamalarda bulunmak amaçlanmıştır.

Çalışmada yoğun bakım birimlerinde çalışan hemşirelerin stres, stres değişkenleri ve kullandıkları mücadele yöntemlerini tanımlarının sağlanması ve stres düzeylerini zararlı hale getiren etmenleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Öncelikle kişilerin kendi streslerinin farkında olmaları ve uyum sağlama çabası göstermelerinin sağlanması ile olumlu mücadele yöntemlerinin kazandırılması amaçlanmıştır. Bu sayede yoğun bakımda hizmet veren çalışanların daha kaliteli, güvenli ve huzurlu bir ortamda çalışması için gerekli olan bilgilere ulaşılacak ve yoğun bakımda çalışanların iş ortamında hizmet kalitesi ile verimin artması ile yoğun bakım sağlık hizmetlerinden yararlanan hastaların daha kaliteli bir sağlık hizmetinden yararlanması sağlanmış olacaktır.

-Çalışmanın Önemi: Günümüz örgütlerinde karşı karşıya kalınan stresin oluşturduğu olumsuz etki gerek hizmet veren gerekse hizmet alan bireylerde oluşturduğu psikolojik hasar ayrı bir önem arz etmektedir. Özellikle insan sağlığı ile ilgili hizmet veren kurumlarda hatasız çalışmanın gerekliliği, zihinsel dengeyi bozan bir unsur olan stres ve stres etkeleri ile ilgili bilinçlenmenin gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Sağlık çalışanlarının maruz kaldığı stres, performans, verimlilik ve iş doyumunu azaltabilmektedir. Bunlara bağlı olarak hastalara vermiş oldukları hizmet yetersiz kalmaktadır. Toplum sağlığı üzerinde önemli bir etkiye sahip olan

hemşirelerin, önce kendi streslerinin farkında olmaları ve stresle mücadele yöntemlerini bilmeleri gereklidir. Böylece stresin oluşturduğu tepkiyi değerlendirip gerçek çözüme ulaşmada çaba gösterebilir.

-Çalışmanın Planı: Bu çalışmada bir teorik bölüm bulunmaktadır. Teorik bölümde stres, stresi etkileyen değişkenler ve stresle mücadele ayrıntılı bir şekilde ele alınarak incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesinin genel özelliklerinden bahsedilmiştir. Hemşirelere ilişkin çeşitli boyutları incelemek için Hemşire Tanıtım Formu, Stres Tanılama Formu, Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği anket soruları ile saha çalışması yapılmıştır. Saha çalışması sonucunda ortaya çıkan bulgular değerlendirilerek yorumlanmıştır.

-Kullanılan Metot ve Teknikler: Çalışmanın teorik bölümünde ulaşılabilen kaynaklar taranmıştır. Araştırmanın uygulama bölümünde konuya ilişkin anket tekniği uygulanmıştır. Araştırmanın yapıldığı Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesinde uygulanan anket sonucunda elde edilen veriler, SPSS (The Statistical Packet for Social Sciences, Versiyon 16.0) kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma örneklemini oluşturan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel ve mesleki özellikleri sayı ve yüzde hesaplamaları ile, araştırmada kullanılan ölçeğin alt boyutları ise sayı, ortalama ve standart sapmaları hesaplanarak değerlendirilmiştir. Hemşirelerin sosyodemografik özelliklerine göre stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemek amacıyla ise Independent Samples t-Testi, Kruskal Wallis H-testi ve One Way Anova Testleri uygulanmıştır. Uygulanan testlerin anlamlılık düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

-Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Stres ideal düzeyde olduğunda insanları harekete sevk eden, başarıya götüren bir husustur. Güdülerin karmaşık ve birbirine bağlı ve kolayca sorgulanamayışları ölçme ve değerlendirme çalışmalarını güçleştirmektedir. Anket soruları literatürün taranması ile elde edilen çeşitli araştırmalarda yer alan nitelikli bilgileri içermektedir. Maddi ve zaman sınırlamaları doğrultusunda erişilebilen çalışma alanlarında inceleme yapılmıştır.

Araştırma 2013 yılında Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesinde araştırmaya katılan yoğun bakım hemşireleri ile sınırlıdır. Araştırma sınırlı sayıda gönüllü katılımcıların cevapladığı anket bulgularını içermektedir. Gönüllü dolduran kişilerin verilerine ulaşıldığı için tüm ülkeye genellenemez.

-Varsayımlar: Çalışmanın temel varsayımları şunlardır:

- i. Gece mesaisinde çalışan yoğun bakım hemşirelerinin gündüz çalışanlara göre daha fazla sosyal desteğe ihtiyacı vardır.
- ii. Gelişen ve değişen koşullara uyum sağlamaya yönelik yapılan düzenlemeler yoğun bakım hemşireleri için stres ile mücadeleyi kolaylaştırıcı bir etkidir.
- iii. Yoğun bakım hemşirelerde en fazla stres oluşturan etken işle ilgili mesleki risk faktörüdür.
- iv. Yoğun bakım hemşirelerinin stres ile mücadelede en fazla kullandığı yöntem kendine güvenli yaklaşımdır.
- v. Yoğun bakım hemşirelerinin yaşı genç olanlar yaşı fazla olan hemşirelere göre daha fazla stres etkisinde kalmaktadır.
- vi. Mesleği kendisine uygun bulan yoğun bakım hemşireleri stres faktörleri ile daha etkin mücadele etmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES, STRESİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER VE STRESLE MÜCADELE

1. STRESİN TANIMI

Günümüzün kaçınılmazı olan stres gündelik hayattan çalışma hayatına kadar hayatımızın her alanında kendini hissettirmektedir. Stres son zamanların en çok kullanılan kavramlardandır. Bunun nedeni uzun süreli strese maruz kalındığında birçok olumsuzlukla karşılaşılabilmesidir.

Stres etkisinde verilen tepkileri anlamlandırmak adına çeşitli varsayımlarda bulunulmuştur. Dünyanın her yerinde farklı şekillerde kullanılan yabancı kaynaklı olan stres kelimesini kısaca incelediğimizde; "Stres kavramı Latince'de 'Estrîca', eski Fransızca'da 'Estrece' sözcüklerinden türemiştir. Kavram 17. yüzyılda felâket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19.yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır."¹ Geçmişten günümüze devamlılık arz eden gelişmeler stres teriminin anlamını da genişletmiştir. Değişimin getirdiği farklılıklar kavramlara yeni anlamlar yüklememize neden olmuştur.

Hızlı değişimin yaşandığı yaşam koşullarında insanlar yeteneklerini zorlamaktadır. Aynı zamanda modern çağın bir hastalığı olarak kabul edilen stres, birçok bilim dalının araştırma konusu haline gelmiştir. "Stres kavramının kullanılması ve bununla ilgili araştırmalar yapılmasına yaklaşık 20. yüzyılın başlarında başlanmış olsa da tam olarak üzerinde uzlaşılmış, ortak bir tanım yapılamamıştır."² Stres psikolojik bir kavram olarak algılansa bile diğer bilim dallarıyla iç içedir. Bunun en büyük nedeni şartların değişime uğraması ile verilen tepkinin oluşturduğu etkidir. Stres kavramının literatür taraması yapıldığında araştırmacılar tarafından değişik şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Bunun nedeni bilim adamlarının kendi uğraş alanlarına göre stresi tanımlamalarıdır.

¹ T. Büyükbeşe, "Stres ve Stres Yönetimi" Çağdaş Yönetim Yaklaşımları: İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar, (Ed. İ. Bakan), İstanbul, 2011, s. 35

² Z. D. Yöndem, Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, 2011 Ankara, s. 3

Hans Selye, stres araştırmalarının öncüsü olarak kabul edilmektedir. Hans Selye stres kavramına ilişkin inceleme sonucunda strese ilişkin tanımlamada bulunmuştur. "Stres, bedenin korku, kavga, yalıtılmışlık, sıcak, soğuk benzeri, beden ısısı ve kan basıncı gibi yaşamsal işlevlerinin dengesine zarar veren uyarıcılara tepkisidir."³ Buradan anlaşıldığı üzere organizma farklı bir durumla karşılaştığın da yeni duruma uyum sağlamak için birtakım tepkiler vermektedir.

Stres tıp alanında psikolojik ve fizyolojik olarak sık kullanılan bir kavramdır. "Tıp alanında stres sözcüğü ilk kez XIX. Yüzyılın ikinci yarısında ünlü Fransız fizyolojisti Claude Bernard tarafından kullanılmış ve stres kavramı tanımlanmıştır. Araştırmacı stresi 'organizmanın dengesini bozan uyanlar' olarak tanımlamıştır."⁴ Tıp alanında organizmanın dengesini etkileyen unsur tüm sistemleri etkiler, bu kişi için viral enfeksiyon stres etkeni olabilmektedir.

Strese ilişkin farklı tanımlamalar olsada her biri ayrı bir önem taşımaktadır. Yeni tanımlamalarla oluşan bilimsel düşünme gücü psikososyal süreçleri anlamaya katkı sağlamaktadır. Bilim adamlarından Lazarus stresi, "tüm insan ve hayvanlarda sıkıntı veren bir sonuç yaratan; davranışları da önemli ölçüde etkileyen bir olay"⁵ olarak tanımlamaktadır. Bu tanımla kişinin değerlendirmesinde olay zarar verici ise stres etkeni olmakta olduğunu belirtmek istemiştir.

Stres sonucunda ortaya çıkan etkiler geçmişteki birçok araştırmacının inceleme konusu olduğu gibi günümüz araştırmacılarında inceleme konusu olmuştur. Günümüz yazarlarından Cüceloğlu'na göre, stres, "bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir."⁶ Bu tanımda ise bireyin olayları algılaması stres düzeyini etkilemektedir. Stres verici etkiler her birey için aynı düzeyde sonuç oluşturmamaktadır.

Değişik tanımlamalar yapılan stres kavramı daha da arttırılabilir. Ortak bir tanım yapılmış olmasa da stres kavramıyla ilgili benzer ifadelerde bulunulmuştur.

³ A. Başal, Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul, 2007, s. 23

⁴ Ö. Köknel, Zorlanan İnsan, İstanbul, 1988, s. 41

⁵ Z. Güler - N. Ö. Başpınar - H. Gürbüz, İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerine Bir Uygulama, Eskişehir, 2001, s. 2

⁶ D. Cücelioğlu, İnsan ve Davranış: Psikolojinin Temel Kavramları, İstanbul, 1994, s. 321

"Günümüzde geçerli olan anlamıyla ise stres; 'zarar veren etkenlere karşı organizmada ortaya çıkan olumsuz değişiklikler ve tepkilerdir'. Stres, 'endişe, gerginlik çatışma, duygusal çöküntü, ağır dış şartlar, benlik tehdidi, engellenme, güvenliğin tehdidi, uyarılma' yerine kullanılır. Stres, ayrıca iki ayrı anlamda da kullanılmaktadır: Birincisi, insanın veya başka bir organizmanın tehlike içinde bulunduğu etmenler ve koşullara göre dengenin bozulduğu bir durumu, talepler karşısında vücudun tepkisini belirtmek için, ikincisi ise organizmanın dengesini bozabilecek tüm etmenleri kapsayan geniş bir kavramdır. En genel tanımıyla stres; insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkidir."⁷ Stres esnasında organizmanın işlevsel değişimlere değişik zamanlarda değişik tepkiler verebilmesi strese yanıtta önemli bir faktördür.

Günümüzde stresin her zaman olumsuz olmadığı kabul edilmektedir. Bir miktar stres ile uyarılmışlık düzeyi uygun değerde tutulduğunda birey üzerinde olumlu etki yapacaktır. Özellikle iş ortamında performansa yararlı etkide bulunarak kişiyi motive edecektir. Bilindiği gibi, Çince'de stres kelimesinin içinde hem tehlike hem de fırsat kelimelerinin sembolleri yer almaktadır.

Selye'ye göre stres; her zaman zarar verici, kötü ve kaçınılması gereken bir durum olarak görülmemesi gerekmektedir. Stresi "bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepki" ⁸ olarak tanımlamış organizma olumsuz olarak kabul edilen; ölüm, işsiz kalmak, mesleğinde aşama kazanamamak gibi engellemeler ve kayıplarla karşılaştığında bunu zararlı uyarı olarak algılayarak tepkiler verdiği gibi, olumlu olarak kabul edilen; terfi etmek, ün kazanmak, evlenmek gibi durumlarda da bedensel ve psikolojik açıdan etkilenmekte ve vücudumuz tepkiler vermektedir. Selye organizmanın stres karşısında vermiş olduğu tepkileri Genel Adaptasyon Sendromu ile açıklamıştır. Genel Adaptasyon Sendromunda birey strese tepkiler verirken çeşitli aşamalardan geçmektedir.

⁷ E. Özbay, İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi (MÜ.), Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SaBE.), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), İstanbul, 2007, ss. 6-7

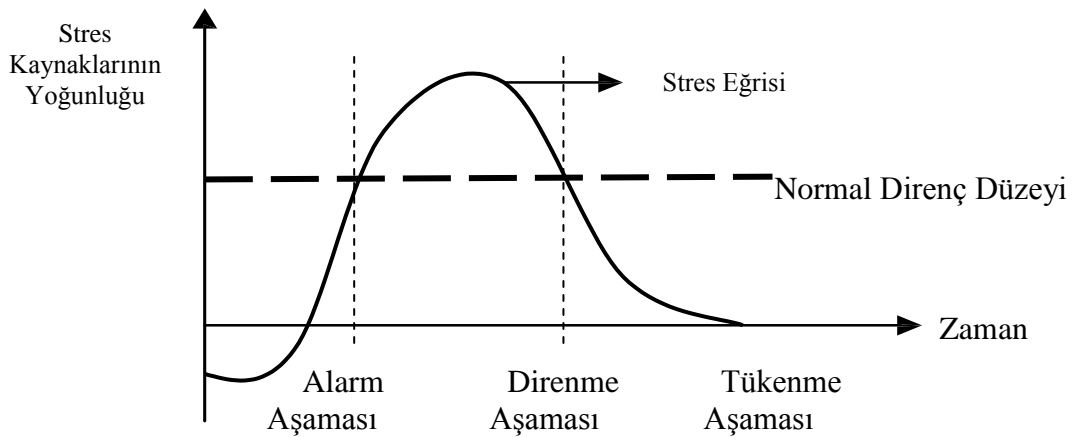
⁸ N. Güçlü, "Stres Yönetimi", Gazi Üniversitesi Eğitim Fakülteleri Dergisi Cilt (C.) 21, Sayı (S.) 1, Ankara, 2001, s. 92

2. STRESİN AŞAMALARI

Stres bireyin olayları algılamasına göre vermiş olduğu tepkilerden ortaya çıkan durumdur. Stresli durumlar bireyler üzerinde bir takım değişiklikler meydana getirir. Değişimlerden etkilenen birey stresli durumlarda uyum yeteneğine göre tepkiler vermektedir. "Stresörlere karşı organizmanın gösterdiği tepkileri ilk olarak XIX. yüzyılın ikinci yarısında Fransız fizyolog Claude Bernard incelemiştir. Elli yıl sonra da Amerikalı fizyolog Walter B.Cannon'un çalışmalarını görmekteyiz. Cannon'un stresörlere karşı organizmanın gösterdiği tepkileri incelerken ortaya attığı 'savaş veya kaç' tepkisi kuramı günümüzde geçerliliğini korumaktadır."⁹ Kişi cesaret ve başarı tahminine göre davranışlarda bulunur. Kişi başarısızlığa uğrayacağını hissettiğinde durumu tehdit olarak algılayarak kaçma tepkisinde bulunacak, eğer durumla baş edebileceğine inanırsa mücadele ederek savaşacaktır. Bütün bunlar bizim algılarımız sonucunda oluşan durumlara verdiğimiz tepkilerdir.

Bireyi zorlayan durumların varlığında uyumun yeniden sağlanması gerekmektedir. Hans Selye 1930 ve 1950'li yıllarda, Cannon'un kuramını genişleterek Genel Adaptasyon Sendromu kuramını tanımlamıştır. Selye, Genel Adaptasyon Sendromunu üç aşamalı olarak belirtmiştir.

Şekil 1. Stres Oluşumunun Aşamaları



Kaynak: E. Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1998, s. 234

⁹ Z. Sabuncuoğlu - M. Tüz, Örgütsel Psikoloji, Ankara, 2001, s. 231

2.1. Alarm Dönemi

Bireyin stresle karşılaştığı ilk aşamadır. Birey bu dönemde tehdidi algılamaya çalışmaktadır. Organizma biyokimyasal tepkiler vererek strese adapte olmaya çalışmaktadır. Kendini korumaya çalışan vücutta değişiklikler meydana gelerek stresle mücadele etmeye çalışır. Bu değişimler şunlardır;

- "Tehlike anında göz bebeklerinin büyür.
- Mideye ağız salgılarının gitmemesi için ağız kuruluğu söz konusu olur.
- Bunun sonucunda, sindirim sisteminin çalışması durur. Sindirim sistemindeki kan, doğrudan kaslara ve beyne gider.
- Harekete geçmeye hazırlanmak için, boyun ve omuz kaslarının gerilir.
- Kaslara daha fazla oksijen gitmesini sağlamak için nefes alışlar sıklaşır.
- Kalp atışının hızlanması ile vücudun değişik bölümlerine daha fazla kan ve oksijen gitmesi sağlanır.
- Bu esnada organizma artan vücut ısısını dengelemek için terler.
- Karaciğerin kaslara ani bir enerji akımını sağlamak için glikoz salgılaması
- Dalak, depoladığı kan hücrelerini serbest bırakır ve kan dolaşımına kimyasal maddeler salgılayarak vücut direncinin sağlanması
- Kan hücrelerinin artmasıyla, beyne ve kaslara daha fazla oksijen taşınır. Bağırsak ve mesane adaleleri gevşer. Bütün duyumlar artar ve böylece dış ortamdan daha çok haberdar olunması sağlanır."¹⁰

Vücut bu tür değişimlerle stresle baş etmeye çalışmaktadır. Eğer stresli durum kaybolursa kişi rahatlayacaktır. Stresli durum devam ederse direnç aşamasına organizma geçmektedir.

2.2. Direnç Dönemi

Organizmanın strese direnmek için tepkiler verdiği durumdur. "Savaş ya da kaç dönemi olup enerji ve savaş hormonları salgılanır; epinefrin, norepinefrin, salgılanmakta ve vücudun biyolojik mekanizması savaş için harekete geçmektedir.

¹⁰ Ş. Aslan, "Örgütsel Stres Yönetimi" Yöneticinin El Kitabı, (Ed. T. Akgemci - Ş. Aslan - M. Düşükcan), Konya, 2008, ss. 210-211

Alarm reaksiyonlarına zıt tepkilerle beden dengeyi kazanmaya çalışır. Vücudun direnci normalin üzerine çıktığında denge sağlanır. Enerji uyum için kullanılmıştır. Hormon düzeyi, kalp hızı, kan basıncı ve kardiyak debi (output) normale döner, bedende herhangi bir hasar oluşmuşsa onarılır. Fakat hala stres yapıcı varsa/devam ediyorsa beden uyum sağlayamaz."¹¹ Örneğin; bireyler iş ortamlarında stres etkeni bir çok faktörlerle karşılaşmaktadır. Bu etkenlerle mücadele edebilirlerse direnç dönemi başarılı bir şekilde atlatılarak birey ve iş yeri açısından stresin olumsuz sonuçları oluşmayacaktır. Birey direnç dönemini atlatamazsa çalışma yaşamında başarısız olarak fizyolojik ve psikolojik olarak uyum sağlayamayarak tükenecektir.

2.3. Tükenme Dönemi

Stres devam etmesi uzun sürdüğünde organizma stresin son safhası olan tükenme aşamasına gelir. Birey artık stres karşısında dayanıklılığını kaybeder direncini aşan baskılar altında ciddi rahatsızlıklar gözükmeye başlar. Tükenme aşamasında vücudun direnci yok olarak ciddi rahatsızlıklar en ileri seviyede belirti vermektedir.

- "Sürekli yorgunluk hissi,
- Sinirli hareketlerin artması,
- Sürekli ağlama veya gülme krizleri,
- Dayanılmaz acı çekiyor hissi ve çevresindekilere gücenme,
- Diğer insanlardan soyutlanma,
- Panik nöbetleri,
- Çok aşırı yemek yeme,
- Ülser, mide delinmesi veya mide kanaması,
- Kas ve göğüs ağrıları,
- Kronik baş ağrıları,
- Baş dönmesinin artması ve baygınlık nöbetleri,
- Yüksek kan basıncı ve hipertansiyon,
- Kalp çarpıntısı ve kalp krizi,
- Beyin kanaması,

¹¹ T. A. Aştı - A. Karadağ, Hemşirelik Esasları, İstanbul, 2012, s. 1117

- İnme, nüzul veya felç,
- Tükenmişlik"¹²

Tüm bu rahatsızlıklar hem birey hem de örgüt için tehdit oluşturmaktadır. Bu dönemde hastalıklar çalışanlar üzerinde geri dönüşü olmayan izler bırakacaktır. Son aşama olan tükenmişlik de birey artık mücadele yeteneğini kaybetmiştir.

Kurumlarda çalışanlar zamanlarının büyük bir kısmını işyerlerinde geçirmektedir. Sağlık hizmetleri içersinde hemşirelik hizmetleri açısından stres kavramını bu çalışmada değerlendirmek gerekirse; Stres olarak bilinen uyarımlar iş ortamlarında bulunmaktadır. İşteki stres örgütte ve kişilerarasındaki ilişkileri etkileyerek bireyi ruhsal yapısını değiştirebilen bir güçtür. Yaşamlarını bir şekilde devam ettirebilmek için insanlar kendilerini psikolojik yönden baskı altında hissetseler dahi çalışmaktadırlar.

Bireylerin işe girmeklerindeki amacı sadece maddi ihtiyaçlarını karşılamak değildir, manevi yönden de doyum sağlama gereksinimi vardır. Çalışanların zihinlerinde canlandırmış oldukları iş yaşamına kavuşma arzusu vardır. Zamanla çalışma hayatının ideallerini yansıtmadığı veya beklentileriyle iş yaşamının uyuşmadığını görerek psikolojik yönden yıpranmaktadır.¹³ Mesela; sağlık hizmeti veren kurumlarda kişinin teoride öğrendiği bilgiyi ve becerileri çalışma hayatında uygulayamaması önemli bir stres nedenidir. İş yaşamı her zaman kişinin kurguladığı gibi bir örgüt yapısı olamamaktadır. İş yerlerinde çalışma arkadaşlarıyla fikirleriniz uyuşmayabilir ya da fikirlerinizi uygulayacak olsanız bile buna zamanınız, imkanınız olmayabilmektedir. Tüm bu gibi durumlar iş yaşam dengesini etkileyerek kurumsal stresi oluşturmaktadır.

Sağlık hizmetleri içersinde büyük bir çoğunluğu oluşturan, hasta ile ilgili gözlemlerini çoğu zaman uzman kişilerle paylaşan, iyilik halinin sağlanması için hasta bireye hizmet eden hemşirelik mesleği üyeleri stresle iç içedir. Özellikle sağlık hizmetlerinde yoğun bakım birimi gibi daha fazla dikkat ve emek isteyen birimlerde hemşireler stresin tüm aşamalarını zaman zaman yaşamaktadır.

¹² A. Çelik, Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2010, s. 241

¹³ İ. E. Başaran, Örgütsel Davranış, Ankara, 1991, s. 185

Yoğun bakım üniteleri, hastaların durumunun diğer üniteye göre durumlarının daha ciddi olmasından dolayı diğer birimlerden ayrılmaktadır. Yoğun bakımı tanımlamak gerekirse; "Yoğun Bakım bir veya birden fazla organın geçici/kalıcı yetersizliği nedeni ile vücut dengesini koruyamayacak/sağlayamayacak hastalara sürekli monitörizasyon, uygun ve yeterli tanı koyucu tetkiklerin yapılabilmesi, yaşam ve organ destek tedavilerinin kesintisiz olarak 7 gün 24 saat aynı kalite ve düzeyde uygulanabilmesi, ileri hasta bakım hizmetinin yapıldığı birimlerdir."¹⁴ Bu birimlerdeki hastalar yaşamla ölüm arasında gitmekte değişen ve her geçen gün daha fazla gelişen sağlıkla ilgili bilimsel çalışmalar bu hastalar için ayrı bir önem taşımaktadır. Bilimsel bilgiye dayalı bakım hizmeti veren hemşireler ruhen kendilerini daha iyi hissedecektir.

Çalışma alanları dinamik bir yapıya sahip oldukları için her an stres oluşturan faktörlerle karşılaşma durumu söz konusudur. Yoğun bakım hemşireleri işlerinde kısa ve uzun vadede karşılaştıkları güçlüer farklı tepkilere neden olabilmektedir. Mesela; yoğun bakıma hasta geldiğinde kişi tüm gayretini göstererek harekete geçme güdüsüyle bedeninin tüm kaynaklarını alarına geçirir. Bu aşamada hastanın durumu ciddiyetini arttırıyorsa kişi stresini azaltabilmek için daha da fazla çalışarak tüm kaynaklarını kullanır. Çalışan elinden gelen tüm müdahaleleri yapmasına rağmen hastayı kaybetmişse, vücut tüm kaynaklarını kullanmanın yorgunluğuyla enerjisini kaybettiğini hissemeye başlar.

3. STRESİN BELİRTİLERİ

Vücudumuz tehdit oluşturabilecek stresli bir durumu algıladığında tepkiler vermektedir. Tehdidi fark ettiğinde organizma birçok belirti vermektedir. Bireyin stresle karşılaşma sıklığı arttıkça belirtilerin düzeyi de artacaktır. Uzun süreli strese maruz kalındığında bu belirtiler kronikleşerek ciddi sorunlar oluşturacaktır. Stresin belirtileri fiziksel, duygusal, zihinsel, sosyal ve işyerinde stres belirtileri olarak incelenmiştir.

¹⁴ A. Günerli - A. N. Gökmen, "Yoğun Bakım Ünitesi Tanımı, Mimarisi ve Organizasyonu" Yoğun Bakım Ünitesinde İnfeksiyonlar, (Ed. A. N. Yalçın - R. H. Erbay), İstanbul, 2009, s. 1

3.1. Fiziksel Stres Belirtileri

Günümüzde stresin birçok hastalığa yol açtığı ve hastalıkların etkisini arttırdığı kabul edilmektedir. Her bireyin stresten etkilenme düzeyi farklı olduğu için fiziksel olarak etkilenmede bireyler arasında farklılıklar oluşmaktadır. Stres altında uyarıcı hormonların salgılanmasıyla oluşan fiziksel belirtiler şunlardır; "Kalp çarpıntısı, kan basıncının artması, kabızlık, titreme, kulak çınlaması, sırt ağrısı, göğüs ağrısı, kas spazmı, kas gerilmesi, ellerin ve ayakların buz kesmesi, deri hastalığı, ani kilo değişmesi, kronik yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrıları, el ve ayak parmaklarında hissizlik, seks isteğinin kaybolması"¹⁵ şeklinde devam etmektedir. Stresle ilişkili bu belirtilerden etkilenme derecesi kişiye özgü değişmektedir.

3.2. Duygusal Stres Belirtileri

İnsanlar edinmiş olduğu davranış kalıplarına göre stres karşısında bir takım duyguya yönelik davranışlarda bulunabilmektedir. Bu durumda organizma stresli durumla mücadele edebilmek için duyguya yönelik belirtiler oluşturacaktır." Kaygı veya endişe, depresyon veya çabuk ağlama, ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, asabılık, gerginlik, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, öfke patlamaları, saldırganlık veya düşmanlık, duygusal olarak tükendiğini hissetme.

3.3. Zihinsel Stres Belirtileri

Konsantrasyon güçlüğü, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı miktarda hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, iş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama.

3.4. Sosyal Stres Belirtileri

İnsanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, insanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek, haddinden fazla savunmacı tutum, birçok kişiye birden dargın olmak,

¹⁵ A. Rowhan, Stres Yönetimi (Çev. Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2000, s. 19

konuşmamak"¹⁶ vb. tepkilerdir. Literatürde olan bu belirtiler hayatın birçok aşamasında kişileri etkilemektedir. İş ve yaşam kalitesini bozan bu etkiler verimliliği düşürmektedir.

3.5. İşyerinde Stres Belirtileri

Yaşamımızın büyük bir bölümünü iş hayatı oluşturmaktadır. İş hayatındaki stres birey için sorun oluşturmaktadır. Çalışanlar iş yerlerinde birçok stres etkeniyle karşılaşmaları bazı belirtileri oluşmasına neden olmaktadır. Örgüt açısından ayrı bir önem taşıyan iş stresinin başlıca belirtileri: "Rekabete karşı koymayı becerememe, kendine güvensizlik, "benim fikrim budur" diyememe, karışık durumlarda başarısızlık, panik, iş yerindeki sorunlara aşırı duygusal tepki gösterme, başarılı olmayı başaramama, karar verme sürecinde yetersiz kalma, dayanışma eksikliği, katılımcılığın azalması, iş kazalarının artması, iş performansının düşüklüğü, işe devamsızlığın artması, kalite kontrolünde hataların artması, hatalara karşı vurdumduymaz davranma, alkol, sigara vs. kullanımının artması, sağlık sorunlarının artması, yorgunluk, sinirlilik, baş ağrıları, sabahları zor kalkma, kolay ağlama, uyku düzeninin bozulması, yalnız kalma isteği, iştahsızlık, çarpıntılar, mide bağırsak hastalıkları, alerjiler, romatizmal ağrılar gibi psikosomatik belirtilerde artışın yaşanması"¹⁷ dır. Aslında birbirinden çok farklı olarak gözükken bu tepkiler stres sonucunda ortaya çıkarak çeşitli zarar verici durumlara etken olabilmektedir. Ayrıca çalışanların birinde görülen stres diğerini de etkilemektedir. Örgütlerdeki yöneticiler stresin belirtilerinin farkında olarak organizmanın tehdit olarak algılayabileceği stres kaynaklarını en az seviyede tutmalıdır.

4. KISIR STRES DÖNGÜSÜ

Bireyin çarpık düşünmeye alışması sonucunda rahatsız edici duygulara ve yetersiz, etkisiz tepkilere mahkûm olmasıyla başlayan süreçtir. "Eğer işyerinizdeki aslında pek de önemli olmayan olayların sağlığını ve esenliğinizi tehlikeye attığını düşünüyorsanız, büyük bir olasılıkla kronik stres haline ya da 'stres döngüsüne gireceksiniz demektir."¹⁸ Önemli olan kişinin zihinsel ve bedensel sağlığını tehlikeye

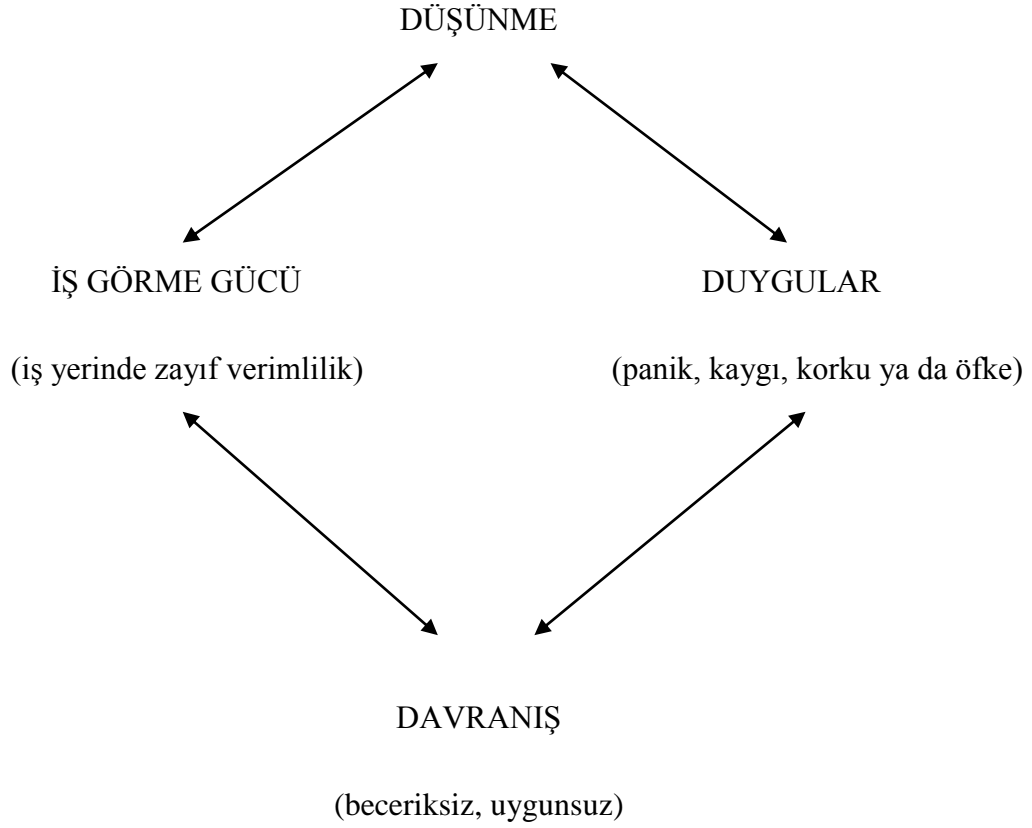
¹⁶ B. J. Braham, Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek (Çev. V. G. Diker), İstanbul, 2002, ss. 54-55-56

¹⁷ N. Tarhan, Adrenalin Stresi Mutluluğa Dönüştürmek, İstanbul, 2002, s. 100

¹⁸ S. H. Klarreich, Stresiz Çalışma Ortamı (Çev. B. Güngör), Ankara, 1996, s. 52

düşürmeyecek düzeyde stresin tutulmasını sağlayarak bireyin aşırı az ya da çok süreklilik arz eden etkide kalmaması ve uyum dengesinin kaybolmamasını sağlayabilmektir.

Şekil 2. Kısır Stres Döngüsü



Kaynak: S. H. Klarreich, *Stressiz Çalışma Ortamı* (Çev. B. Güngör), Ankara, 1996, s.52

Örnek vermek gerekirse; hemşirelik mesleği gibi nöbet sistemiyle çalışılan kurumlarda yöneticiler aylık nöbet listelerini oluşturduğu zaman, her zaman aynı kişiye adaletsizce fazladan nöbet konması durumunda, o kişi her ay hayati bir önem taşımasa da haksızlığa uğrama endişesiyle stres yaşayacaktır. Daha sonra örgütte kendini değersiz hissederek ümitsizliğe yersiz kaygılar yaşamaya başlayacaktır. Zamanla olumsuz olan düşünceleri davranışlarında farklılığa yol açacaktır. Davranışlarında oluşan olumsuz etki iş performansına yansımaları sonucu iş yerinde

yeterince verimli olamayan çalışan tatmin olamadığından olumsuz düşünceler üretme sonucunda ruh sağlığı etkilenecek belki çoğu gece uyku problemi yaşayarak baş ağrıları çekecektir. Bu etkilerin kısır bir şekilde devam etmesiyle birey yeni stres kaynakları yaşamaya başlayacaktır.

5. STRES KAYNAKLARI

Stres çeşitli kaynaklara bağlı olarak meydana gelebilmektedir. Strese neden olan faktörleri belirli nedenlere göre sınırlamak zordur. Modern yaşamdaki gelişmeler hayatımıza birçok yenilik getirdiği bilinmektedir. Eskiden savaş alanlarında insan gücü önemli bir etken iken günümüzde teknolojik güç önem kazanmıştır. Şüphesiz farklılıklar beraberinde yeni sorunları da beraberinde getirmektedir. Araştırmacılar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılan stres kaynakları; bu çalışmada bireysel, çevresel ve örgütsel stres kaynakları olarak incelenmiştir.

5.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireyler kişisel farklılıklara sahiptir. Kişisel farklılıkların nedenleri birçok araştırmacıya göre değişmektedir. Bazı araştırmacılar kişisel farkların oluşmasında iklim, coğrafi bölge gibi fiziksel etmenler üzerinde dururken bir grup araştırmacı ise kişisel farklılıkların nedeni olarak psikolojik nedenlere ağırlık vermektedir. Ama günümüzde yaygın olan görüşe göre kişisel farklılıkların nedenini bir faktöre bağlamak olaya çok yüzeysel ve sığ bakma anlamına gelmektedir. İnsanlar arasındaki farklılıkları oluşturan etmenler yumurta ile spermin birleşmesinden ölünceye kadar geçen süreçteki tüm yaşanan fiziksel, çevresel ve psikolojik etmenlerden kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla bireysel farklılıklar bireylerin stres kaynağı olarak algıladıkları olayların ve bunların onlar üzerindeki stres etkisinin de farklı olmasına neden olmaktadır.

5.1.1. Kişilik Tipi Özelliği

Stres kaynağı olarak kişilik tipi özelliği incelendiğinde bireyler aynı olaylar karşısında farklı tepkiler vermektedir. Çoğu zaman stres kaynağı kişinin kendisi olmaktadır. Yani; kişinin gerçeğe uygun olmayan beklentilerinin olması, özgüven problemi, mükemmeliyetçi olması, kabiliyeti ve hayata bakış açısı stres karşısında uyumunu etkilemektedir. Bu konuya hâkim olan kişiler, "İnsanın kapasitesi bellidir. Herkes kendi gücünü ve kabiliyetini çok iyi bilmelidir. Kimse dünyadaki her şeyi kontrolü altında tutamaz. Hırsın meydana getirdiği istekler kişinin gücünü aşarsa işte o zaman zararları önlenemez bir stres başlar."¹⁹ İfadesinde bulunmaktadır. Stresle ilişkili kişilik özelliklerini bilme psikolojik tepkileri anlamaya yardımcı olur. Kişilik özelliği çalışanın çalışma hayatını da etkilemektedir. Kişiliğine uygun meslek seçen bireyler örgüte olan uyumu daha çabuk olarak iş ilişkileri ve sağlığı olumlu yönde etkilenecektir. Bu sebeplerden verimliliği de artacaktır.

Kişilik yapısı ve stres arasında ilişki kuran Rosenman ve Friedman araştırmalarında kişilikleri A ve B tipi olarak ayırmışlar ve çeşitli özelliklere sahip olan bu kişilik ayrımı görüşü geniş kabul görmüştür. Beklenti düzeyleri yüksek olan A tiplerinin kalp rahatsızlıklarına daha kolay yakalandığını saptamıştır. "Yapılan bir çalışmada yöneticilerin %60'ının A tipi %12'sinin B tipi olduğu tespit edilmiştir."²⁰ Aşırı hırslı, aceleci olmayı seven A tipi kişiler için başarılı olmak önemli bir tutku olduğu için yöneticilerin büyük bir kısmı A tipi özellik taşımaktadır. A tipinin tersi özellik taşıyan kişilere de B tipi denilmektedir. A tipi ve B tipi kişilik özellikleri bir sonraki sayfadaki şekilde gösterilmektedir.

Çoğu zaman insanlar kişilik özellikleriyle çalışma yaşamına yansıtılmaktadır. Kişiliğine uygun meslek seçen bireyler örgüte olan uyumu daha çabuk adaptasyon kurması iş ilişkilerini ve sağlığını olumlu yönde etkileyecektir. Dolayısıyla bu kişilerin verimliliği de artacaktır. Yapılan işin niteliklerine uygun kişisel özelliklere sahip olma ruhsal doyuma katkı sağlar. Kişisel farklılıklar esas alınarak bireysel kimliğe uygun görev dağılımları çalışma yaşamına fayda sağlayacağı gibi kişilerin stres karşısında mücadele etmesine de yardımcı olur.

¹⁹ S. Saygılı, Stresle Son, İstanbul, 2001, s. 262

²⁰ Çelik, s. 247

Şekil 3. A Tipi ve B Tipi Kişiliğin Tipik Göstergeleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
Sürekli hareketli ve telaşlı olmak	Baskı altında bile telaş göstermemek
Hızlı yürümek, hızlı konuşmak ve yemeği hızlı yemek	Her şeyi kararınca yapmaya meyilli olmak
Olayların gelişimine sabırsızlık göstermek	Olabildiğince sabırlı olmak, planlılık
Ayrıntılara dalmak ve mükemmeliyetçilik	Dört dörtlük meraklısı olmak
Rekabeti ön plana almak ve yarışmacılıktan hoşlanmak	Yarışma duygusunu sınırlayıp, iş'i ve işyerini bir oyun alanı gibi görmek
Aynı anda birden fazla şeyi bir arada yapmaya çalışmak	Bir görevi bitirmeden, bir başkasına başlamak, işbirliği ve ekip çalışmasını tercih etmek
Performansını sadece sayılarla ölçmek, katı ve kuralcı olmak	Performansını ekip çalışması olarak görmek, gerektiğinde esneklik göstermek
Zihnini sayılarla meşgul etmek, paydaşlarıyla az zaman geçirmek	Sayısal sloganlar kadar, paydaşlarının sorunlarına da eğilmek
Kimi zaman saldırgan tavırlar sergilemek	Uyumlu olmak, yumuşak tavır sergilemek
Bir işi başardıktan sonra daima takdir beklemek	Başkalarını değil, kendini mutlu etmeye çalışmak ve övünmeyi pek sevmemek
Dinlenirken kısmen acı çekmek, tatil ortamında bile takıntılı olmak	Dinlenirken suçluluk duymamak, o anan tadını çıkarmak
Randevulara hiçbir zaman geç kalmamak	Randevularında aceleci olmamak
Zaman baskısı hissetmek ve boş vakitleri olmamak	Kendilerine ve aile bireylerine yeterince zaman ayırabilmek
İlgi sahalarında daha çok iş'e ve kendilerine dönüklük	İlgi sahalarını oldukça geniş alana yaymak
Sıklıkla sağlık sorunları çekmek	Sağlığa düşkünlük

Kaynak: A. Çelik, Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2010, s. 247

5.1.2. Kişinin Farklı Roller Olması

Kişiler çoğu zaman birden fazla rolü yerine getirme durumunda kalmaktadır. Bu rolleri yerine getirirken önce hangi görevi önce yerine getireceğine karar verme sorumluluğu bulunmaktadır. İş tanımlarındaki belirsizliklere bağlı ast üst arasında sorunlar da yaşanabilmektedir. Bireylerin iş yaşamlarının yanında özel yaşamlarındaki sorumlulukları yerine getirmeye çalışırken hayattan beklentilerini tam olarak karşılayamaması bireyi ruhsal açıdan sıkıntıya düşürebilmektedir. Özellikle çalışan bayanlar kendi kimlik özellikleri ve birçok rol görevi üstlenmektedir.

5.1.3. Yaşam Değişiklikleri

Yaşamdaki değişimler organizmanın uyumunu bozarak stres etkeni olabilmektedir. Çalışma hayatı açısından incelendiğinde işe yeni başlamış birinin hızlı terfi alması ya da örgüte çok fazla emek verdiğini düşünen çalışanın terfi alamaması stres nedeni olmaktadır.

Yaşamda karşılaşılan birçok olay strese neden olduğu bilinmektedir. Strese neden olan olaylar eşlerden birisinin aniden ölümü olabileceği gibi tatile çıkma gibi bir değişiklikte olabilmektedir. Homes ve Rahe yapmış olduğu araştırmada stres oluşturabilecek yaşam olaylarına puan verilmiştir. En önemli olayların sıralandığı bu araştırmada yaşam değişimleri önem derecelerine göre 100' den başlayarak puanlar verilmiştir. "Toplam puanlarınız 150 ve daha aşağısı ise gelecek yıl içinde ciddi bir rahatsızlık geçirme ihtimaliniz %33'tür. Eğer puanlarınız 150-300 arasında ise bu ihtimal %50' ye çıkar. Ancak, puanlarınız 300'den fazla ise %80-90 ihtimalle hastalanma riskiniz var demektir."²¹ Bu ölçekle yaşamdaki değişimlerle yaşamını etkilemedeki organizmanın uyumunun bozma etkenini, olayın büyüklüğüne göre psikolojiyi etkileyeceği varsayılmıştır.

²¹ M. Ş. Şimşek - S. Kingır, Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, İstanbul, 2006, s. 205

Şekil 4. Hayat Olayları Envanteri

Eşlerden birinin ölümü	100	İşte sorumluluğun değişmesi	29
Boşanma	73	Erkek ya da kız çocuğunun evden ayrılması	29
Eşlerin ayrı yaşaması	65	Kanundaki zorluklar	29
Hapishanede veya başka bir yerde alıkonma	63	Çok iyi bireysel başarı	28
Aile üyelerinden birinin ölümü	63	Kadının ev dışında çalışmaya başlaması	26
Önemli bireysel rahatsızlık veya hastalık	53	Eğitiminin başlaması veya bitmesi	26
Evlenme	50	Yaşam şartlarında önemli değişim	25
İş yerinde yangın	47	Kişisel alışkanlıkların düzeltilmesi	24
Eşlerin barışması	45	Patronla ilgili sorunlar	23
Emekliye ayrılma	45	Çalışma şartlarında önemli değişim	20
Aile üyelerinden birinin sağlığında değişme	44	İkamet değiştirme	20
Hamilelik	40	Okul değiştirme	20
Cinsel zorluklar	39	Boş zaman faaliyetlerinde değişme	19
Aileye yeni bir üye katılması	39	Dini faaliyetlerde değişme	19
İşin yeniden düzenlenmesi	38	Sosyal faaliyetlerde değişme	18
Finansal durumda önemli değişim	36	Az miktarda borçlanma	17
Arkadaşlarından birinin ölmesi	35	Uyku alışkanlıklarında değişme	16
Farklı bir işte çalışma	36	Ailenin toplanma sayısında değişme	15
Eşler arasındaki tartışma sayılarında değişim	31	Yeme alışkanlıklarında değişme	15
Çok miktarda borçlanma	30	Tatil	13
Borç ipoteğinin kaldırılması	30	Küçük hukuki sorunlar	11

Kaynak: M. Ş. Şimşek - S. Kınır, Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, İstanbul, 2006, s. 205

5.2. Çevresel Stres Kaynakları

İnsanların yaşam yerlerini oluşturan çevre günlük yaşam olaylarının gerçekleştiği yerlerdir. İşe giden bireyin işe yetişmeye çalışırken yoğun trafik karşısındaki çaresizliği, işe yetişememe korkusu yaşaması psikolojik zorlanmalara neden olmaktadır. “Bireyin genel çevresinin yarattığı stres daha çok ülkenin ve dünya ekonomisinin gidişi, politik hayatın belirsizlikleri, çarpık kentleşme ve yetersiz altyapı imkânları, teknolojik değişikliklerin değişime uğrattığı yaşam tarzı, alışkanlıkları ve kuşaklar arası çatışma gibi nedenlere bağlı olarak ortaya çıkar.”²² Çevresel değişimin psikolojiye yansımaları emosyonel zorlanmalara neden olabilir. Aşağıda strese neden olan çevresel kaynaklardan bazıları incelenmiştir.

5.2.1. Ekonomik Sorunlar

Küreselleşmenin etkisiyle ekonomide hızlı değişimlerle karşı karşıya kalınmaktadır. Bireyler artık yoğun, karışık, belirsizlik dolu ekonomik bir yaşantının içerisinde. Ekonominin çeşitli nedenlerden etkilenmesi insanların ihtiyaçlarını karşılayamayacağı kaygısına düşmesine neden olarak stres düzeyini etkileyecektir. “Özellikle ekonomik belirsizliklerin yoğun olarak yaşandığı dönemlerin, ülkede yaşayan bireylerin genel olarak stres düzeylerinin yüksek olduğu dönemler olduğu görülmektedir.”²³ Çünkü insanlar işsiz kalma korkusu yaşayacaktır. Maddi yönden kaygıya düşen birey ailevi sorumluluklarından dolayı manevi yönden de etkilenecektir. Ekonomik belirsizliğin yaşandığı dönemlerde genel olarak stres düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

5.2.2. Medya Etkileri

Medya kar amacı güderek yapmış olduğu yayınlarla bireyleri farklı açılardan etki altına almaktadır. Farklı yaşantıların medyada verilmiş tarzı, izleyicileri farklı yönlerden etkilemektedir. İzledikleri kişiler gibi davranıp giyinmek isteyen, sürekli tüketime yönelik reklamlarla, bireyler hayal kırıklığına uğrayarak mutsuz olacaktır. Ayrıca haberlerde çıkan şiddet içerikli suçlar, sapkın davranışlar gibi olayların medyada yer verilmesi izleyicilerin psikolojisini olumsuz olarak etkilemektedir.

²² E. Bahar, İşletme Becerileri Grup Çalışması, Ankara, 2009, s. 168

²³ T. Bozkurt ve diğ., Stres (Ed. M. Uluğ), İstanbul, 2010, s. 24

5.2.3. Teknolojik Yenilikler

Teknoloji günümüzde sürekli gelişmekte ve ilerlemektedir. Bu gelişme çalışanlarla sürekli olarak etkileşim halinde bulunmasını gerektirmektedir. İşletmelerin varlığını devam ettirebilmesi çalışanların teknolojiye uyumlu olmasıyla yakından ilişkilidir. "Teknolojik yenilikler çalışanların beceri ve deneyimlerini gereksiz kılmaları durumunda birer stres kaynağı olurlar. Bilgisayar, robotlar ya da otomasyon yüzünden işlerin yapılmasında ortaya çıkan yeni yetenek edinme gereksinimlerine ayak uyduramayan çalışanlar işsiz kalmakla ya da iş değiştirmekle yüz yüze geleceklerdir. Doğal olarak bu durum da stres kaynağı olacaktır."²⁴ Çalışanlar kendileri baskı altında hissederek psikolojik problemler yaşayacaktır.

5.2.4. Sosyal ve Kültürel Değişimler

Sosyal ve kültürel değişimler toplum yapısını ilgilendiren önemli bir etkidir. Bireyler sosyo-kültürel gereksinimlerine bağlı olarak yeni arayışlar içine girmektedir. Değişimlerin getirdiği yenilikler değer yargılarımızı etkileyerek kuşaklar arası çatışmaya neden olmaktadır.

Ülkemizde sosyo-kültürel değişimlere bağlı olarak insanların teknolojiye bağımlılığı artmıştır. Teknolojileşmeyle makine üretimine geçen kırsal kesimde yaşayanlar, hızlı yaşanan hareketliliğe bağlı olarak göç etmek zorunda kalmıştır. Göç nedeniyle insanlar, doğup büyüdükleri bırakıp; yeni kişilere, yeni iş ve yaşam koşullarına uyum göstermeye çalışmaktadırlar. İnsanların fiziksel, ruhsal ihtiyaçların karşılanmasında en önemli destek kaynaklarından biri olan aile düzeni değişimden etkilenerek stres kaynağı olan, "geleneksel aile yapısının terk edilip, çekirdek aile yapılmasına dönüşmesidir. Bu düzen, sosyal yaşamda paylaşımın ve güvenin daha da azalmasıyla sonuçlanmaktadır."²⁵ Yeni düzen arayışı uygarlaşma adına atılan bazı adımlar somut ihtiyaçlarımızı karşılasa da, bizi geleneklerimizden uzaklaştırması psikolojik yönden yorulmamıza etki etmekte ve soyut olan duygularımıza ihtiyacımızı arttırmaktadır.

²⁴ H. Can - Ö. Aşan - E. M. Aydın, Örgütsel Davranış, İstanbul, 2006, s. 243

²⁵ Aslan, s. 197

5.2.5. Sanayileşme, Hızlı Kentleşme ve Trafik Sorunları

Günümüzde hızlı gelişim ve değişimlerin yaşanmasıyla her geçen gün daha da artan küresel rekabetle birlikte işsizlik, kentleşme ve ulaşım sorunları kaçınılmayacak sorunlar haline gelmiştir. Tüm bu sorunlarının olumsuz etkileri hem iş görenleri hem de örgüt yönetimlerini olumsuz etkilemektedir."Çalışma hayatında yaşanan bu olumsuz etkenler, işgörenlerin çekingen, endişe, korku ve hatta saldırgan bir tavır sergilemelerine kısacası, stres içerisinde yaşamalarına neden olmaktadır."²⁶ Kişiler değişime uyum sağlamak zorunda kalmaktadırlar. Kişinin değişimler karşısında göstermiş olduğu tepkiler sonucunda yeni sorunlar oluşabilmektedir. Örgüt yönetimleri çeşitli tedbirler alarak olumsuz etkileri azaltıcı tedbirler almalıdır.

5.2.6. Politik Belirsizlikler

Ülkemizde politikada hızlı değişimler yaşanabilmektedir. Ülke ve dünyada yaşanan siyasi değişiklikler, terör sorunu, diğer ülkelerde yaşanan savaş ortamı çeşitli tehditler oluşturarak sosyal yaşamda endişeye neden olmaktadır.

Her değişimde olduğu gibi sağlık politikasındaki değişimlerde yeni sıkıntıları beraberinde getirmektedir. Sağlıkta dönüşüm politikasıyla sağlık hizmetlerinde rekabet oluşturularak verimliliği arttırmak istenmektedir. Performansının yüksek tutan hekimin daha kazançlı olacağı uygulamalarda rekabeti daha da ağırlaştırarak çalışanların baskı altında kalmalarına neden olmaktadır. Ayrıca özel sektörü teşvik eden politikalar çalışanlarda gelecekle ilgili kaygının artmasına neden olmaktadır.

5.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Kurumlarda çalışan bireyler örgütün amaçlarını yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Stresi belirli kaynaklara göre sınırlamak oldukça zordur. Strese neden olan etmenler birbirini etkilemekte ve birçok etken strese sebep olmaktadır. Örgütsel stres kaynakları araştırmacılar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmıştır.

²⁶ H. Gül, "İş Stresi Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması", Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Dergisi, S.13, Karaman, 2007, s.319

5.3.1. Yapılan İşin Niteliğine Bağlı Stres Kaynakları

Genel olarak iş yerlerinde niteliğe bağlı işyerlerinde incelenebilecek belirli stres kaynakları bulunmaktadır. Yapılan işle nitelendirilen stres kaynaklarının çalışanlar üzerinde oluşturduğu yıkıcı etki, sorunlara yol açmaktadır.

5.3.1.1. İş Yükü:

Stres oluşturan örgütsel kaynaklardan en önemlisi ve en sık karşılaşılan durum aşırı iş yüklenmesidir. İşin gerçekleşebilmesi için gösterilen gayretler kişinin kapasitesini aştığında stres düzeyi artacaktır. "Aşırı iş yüklemesi çok sayıda işin yapılması ya da işin çok kısa sürede bitirilmesinin istenmesi şeklinde sayısal olabileceği gibi, kişinin yetenek ve becerilerinin ötesinde iş istenmesi şeklinde niteliksel de olabilir. Bu durumun tersi düşük iş yüklemesi de can sıkıntısına ve ilgisizliğe yol açar ki, kaygı ve gerilim oluşturabilir."²⁷ Bireyin performansını değerlendirilmenin gerekliliği ortaya çıkmakta, yani kapasiteye uygun olmayan talepte bulunma durumunda birey iş özelliklerine uygun olmadığı için başarısızlıklara bağlı zihinsel olarak yorulacaktır.

Aşırı iş yükü gibi az çalışmada bireyde stres oluşturacaktır. Az çalışma çalışanın yeterli bilgi ve becerilere sahip olmasına rağmen kabiliyetlerinin tamamını kullanamamasıdır. Bu durumda iş kişiye basit gelecektir. Böylece kişi zamanla işten sıkılacak ve körelmeye başlayacak, yaptığı işe, kendine daha az değer verebilecektir. Benzer şekilde işin sürekli aynı biçimde olması çalışanlarda monotonluk oluşturacaktır. Tekdüzeliliğe bağlı ilgisizlik, hayal kırıklığı gibi olumsuzluklar bireyi etkileyecektir.

5.3.1.2. Vardiyalı Çalışma

Modern çağın getirdiği hızlı değişimlerle dolu rekabet ortamına uyum sağlayabilmek için işletmeler çalışanlarından mümkün olduğunca fazla yararlanmak istemektedirler. Günümüzde birçok iş kolunda uygulanan vardiyalı sistemde çalışma ile alışılmış saatlerin dışında çalışan bireylerin biyolojik saatleri değişmektedir.

²⁷ U. Durna, "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.11, S.1, Manisa, 2004, s. 193

Çalışanlarda gece uyanık kalmak için daha çok çay, kahve tüketimi artabilir. Bu durumda beslenme alışkanlıkları değiştiği için gastrointestinal sistem sorunları yaşanabilmektedir. Ayrıca uyku düzenleri bozulan bireylerin sosyal yaşam ilişkileri, aile içi ilişkileri etkilenmekte ve stresle mücadele zorlaşmaktadır.

Sağlık hizmetlerinin kesintisiz devam edebilmesi için hastaneler 7 gün 24 saat hizmet etmektedir. Sağlık hizmetleri içerisinde hemşireler, uzun çalışma saatleri ile hasta ile en çok iletişim halinde olan, hastaya ilişkin sorumluluklarından dolayı iyi bir bakım vermesi gereken meslek grubudur. "Nitekim yapılmış bir araştırmada vardiyalı çalışan hemşirelerin 0.812'sinin bıkkınlık ve işe gelmede isteksizlik duyduğu, 0.776'sının dikkatini yoğunlaştırmada güçlük çektiği ve 0.635'inin ise kendilerini uykulu duyumsadığı saptanmıştır."²⁸ Gece mesaisi ile uyku dengesi bozulan bireyin hata yapma olasılığı artmakta, bu durum hasta açısından tehdit oluşturmaktadır. Vardiyalı çalışma hasta açısından risk oluşturduğu kadar çalışan açısından da risk oluşturmaktadır dikkati dağılan çalışan hata yaptığında yasal ve vicdani sorumluluğu ayrı bir önem taşımaktadır. Vardiyalı çalışma bireyi fizyolojik, psikolojik ve sosyal yönden etkilemektedir.

5.3.1.3. Zaman Baskısı

Örgüt için zaman etkin kullanılması gereken bir kaynaktır. Örgütte zaman baskısına bağlı işi yetiştirme telaşıyla dinlenmeye fırsat bulamayan çalışan baskı altında kalarak stres yaşamaktadır. Zaman baskısı "planlanan zamanda istenen davranışın gerçekleştirilememesi veya planı aksatacak engel çıkması halidir. Bunun sonucunda işgörenler stres girebilir."²⁹ Yapılması gereken işlerin zamanında yetiştirilemeyeceği hissi bireyde gerginlik oluşturarak çeşitli sıkıntılar yaşamasına neden olmaktadır. "Zaman baskısı altında çalışıyor olmanın belirtileri şunlardır: Karın ve ense kaslarında sertlik, sindirim bozukluğu, kalp çarpıntısı, zayıflık, kaygı ve bunalma, öfke, düşmanlık hisleri, mide bulantısı, baş ağrıları ve bitkinlik."³⁰ Kişisel farklılıklardan dolayı iş yerlerine zaman baskısı hissedilme derecesinde oluşan farklılığa bağlı olarak belirtilerde değişiklik oluşması olağan bir durumdur.

²⁸ İ. Yüksel, "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve A tipik İstihdam Açısından İncelenmesi", Doğu Üniversitesi Dergisi, C.5, S.1, İstanbul, 2004, s. 51

²⁹ M. Ölçüm Çetin, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Ankara, 2004, s. 101

³⁰ B. Losyk, Sakin Ol, Sınırlarına Hakim Ol Stresle Başa Çıkma Yolları (Çev. G. Engin), İstanbul, 2006, s. 24

Yoğun bakımda en çok çalışanlar; acil müdahaleler de hastanın ölüm yaşam arasında olması, işleri çabuk yapma gerekliliğinden iş hızının yüksek olma zorunluluğu, hasta yatış çıkışında oluşan bürokratik evrak işleri ayrıca rutindeki kayıtları doldururken oluşan aşırı kırtasiyecilik esnasında zamanı kontrol edemediklerini hissetmektedir.

5.3.1.4. Ücret Yetersizliği

Bireylerin sosyal yaşamda kazanca ihtiyacı vardır. Eşit işe eşit ücret olmaması, ücretin beklenenden az olması bireyleri işte mutsuz edecektir. Maddi ihtiyaçlarını karşılayamama önemli bir stres kaynağıdır. Yeterince kazanç sağlayamayan birey ailevi sorumluluklarını karşılayabilmek için ek kazanç elde etme yollarına başvuracaktır. Bu durumda beraberinde yeni sorunlar oluşturacaktır.

Özellikle yoğun bakımlarda hemşireler hastayla aynı ortamı paylaşmakta hastayla çok daha fazla ilgilenmesine hastaneye daha fazla vakit ayırmasına rağmen hekimlerden çok düşük miktarda ücret almaktadır. Ayrıca hemşireler çok fazla emek harcasalar bile yükselme olanağının olmadığını bilmesi strese neden olmaktadır.

5.3.2. Fiziksel Etmenlere Bağlı Stres Kaynakları

İş ortamındaki fiziksel şartların uygunluğu çalışan açısından önemli bir etkidir. İş yerlerindeki fiziksel etmenler bireyin hem fiziksel hem de psikolojik sağlığını etkilemektedir. Uygun olmayan şartlarda çalışma, çalışanların iş gücünü düşürür, verimli olmalarını engeller.

Çeşitli araştırmalarda fiziksel stres kaynakları olarak, gürültü, aydınlatmanın yetersiz olması veya fazlalığı, ortam sıcaklığının fazla ya da az olması, ergonomik şartların uygunsuzluğu, kötü kokulu, kirli, sağlığı olumsuz olarak etkileyecek faktörler sıralanmaktadır.

5.3.2.1. Aydınlatma

Çalışma yerlerinin yeterli düzeyde aydınlatılması ile iş daha kolay ve çabuk bir şekilde yapılacaktır. Böylece bireyler daha az yorulacak ve iş verimliliği artacaktır. Aydınlatma verimlilik arasındaki ilişki bireyi motive ederek stresle

mücadelesini kolaylaştıracaktır. General Elektrik firmasında yapılan bir araştırmada, özellikle kontrast görüntülerde ışık şiddetinin giderek yoğunlaştırılması, işgören yaşının ilerlemesiyle yoğunluğun artırılması gerekliliği ve en az işin yapıldığı yer kadar, çevresinin de ışıklandırılması gerektiği sonucuna varılmıştır. Işığın görüş etkililiğindeki tesiri önemli bir fiziksel faktördür.³¹

5.3.2.2. Gürültü

Sanayileşme ile gürültü, her geçen gün artarak devam etmektedir. Aşırı gürültünün işitme kaybına neden olduğu bilinmektedir. Çeşitli araştırmalarda gürültünün, dikkat, verimlilik üzerinde olumsuz etkiler oluşturduğu bildirilmektedir. Ayrıca gürültülü ortamlarda iletişim kopukluğunun yaşanması bireyde strese neden olacaktır.

5.3.2.3. Isınma ve Nem

Örgütlerde çalışmaya yerinin ısı ve nem oranının uygun şartlarda olmayışı birey üzerinde çeşitli sıkıntılara neden olmaktadır. Çalışanların rahat bir şekilde çalışabilmesi için ısı ve nem düzeyi önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. "Genel olarak uygun çalışma koşullarına sahip bir işyeri ortamının ısı alt ve üst sınırların da 15,6 - 20 derece arasında olduğu saptanmıştır."³² Çalışma ortamında uygun olmayan sıcaklık ve nemin çalışanca hissedilmesi vücuttaki homeostazın bozulmasına neden olmakta uyumu bozulan kişi kendini ağır stresli bir durumda hissedebilecektir. Ayrıca, iş ortamında sıcaklığın düşük veya normalin altında olduğu durumlarda çalışanların zihinsel ve fiziksel aktiviteleri oldukça zorlaşır. Bu sebepten vücut ısısının korunması önemlidir. Uygun ısı derecesinde verimlilik artmakta iş kazalarını ise azaltmaktadır. Bunun için mevsim özellikleri ve çalışma ortamına dikkat edilmelidir.

5.3.2.4. Ergonomik Faktörler

Bireylerin bedensel ve ruhsal sağlıklarının korunabilmesi için iş ergonomik esaslara uygun olmalıdır. Örgütte başarılı ve verimli çalışmanın sağlanması, huzur, iş

³¹ Z. Sabuncuoğlu, Çalışma Psikolojisi, Bursa, 1987, s. 56

³² M. Z. Camkurt, "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerinde Etkisi", Türkiye İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.20, S.6, İstanbul, 2007, s. 96

tatmini, sağlıklı olma gibi faktörlere bağlıdır. Ergonomik faktörlerin çeşitli düzenlemelerle uygun hale getirilmesi yaşam kalitesini yükseltir. Çalışma yaşamında örgütlerin, ergonomik faktörlere dikkat etmesi çalışanın fizyolojik ve psikolojik sağlığını korumasına yardımcı olmasının yanında, verilen hizmetin kalitesini de arttıracaktır. Bunun için ergonomik bir iş ortamı oluşturulmalıdır.

5.3.2.5. Hava

Havanın kirlenmesiyle bileşiminde bulunan maddelerin oranının değişmektedir. Yapılan çalışmalardaki verilere göre havadaki oksijen oranının %14'ün altına düşmesi, karbondioksit oranının %2,4'ün üzerine çıkması durumunda ciddi sağlık riskleri oluştuğunu göstermektedir.³³ Stresle mücadelede solunum egzersizlerinin önerilmesi yeterli oksijenin vücuttaki etkisini göstermektedir.

Bireylerin çalışmasında psikolojisini etkileyen fiziksel şartlar hizmetin kalitesi için uygun yeterlilikte olmalıdır. Yoğun bakımlar kapalı ortamlardır. Diğer ortamlardan izole olduğu için çalışanların dış çevre ile ilişkisi oldukça azdır. Hastanın durumundaki en küçük değişiklik önem arz ettiğinden çalışanlar buldukları ortamı terk edemez.

Ağır hastalarla her an aynı ortamda bulunan çalışanlar fiziksel etmen olarak; enfeksiyon oluşmaması için ortam ısısının düşük olmasından, sürekli aydınlatma ve cihazların seslerinin olması, tanı amaçlı röntgen çekilmesi ile radyasyona maruz kalma, ergonomik yönden bilinçsiz hastaya bakım verirken oluşan sırt ve bel ağrıları çalışanın kısa sürede yorulmasını sağlaması, tüm bunların yanında çalışanların hastalığa yol açacak mikroorganizmalara bulaşma riskinin yüksek olması dolayısıyla kullanılan dezenfektanlar fiziksel etmendir.

³³ Z. Sabuncuoğlu - M. Tüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa,1998, s. 190

Şekil 5. Örgütlerde Örgütsel Stresi Oluşturan Fiziksel Çevre Koşulları

Fiziksel Çevre Koşulları	Örnekler
Gürültü	Gürültülü makinelere karşı uzun süreli önlem almama Ofisteki yüksek gürültüden dolayı düzenin kesintiye uğraması
Titreşim	İş makineleri (örn; yol matkabı) Bir makineyi kullanmak (örn; çatallı kaldırıcı)
Aydınlatma	İş yerindeki yetersiz ışıklandırma Bir laboratuardaki aşırı ışıklandırma Çalışma ofisinin psikolojik niteliği (örn; ferahlık)
Sıcaklık	Dış cephe inşaat işlerinde karşılaşılan aşırı soğuk İmalat fabrikasında uzun süreli sıcaklığa maruz kalma Ofis sıcaklığındaki önemli iniş çıkışlar
Ergonomik Faktörler	Kereste atölyesinde aşırı kas gücüne dayanan iş yükü Bir uçak kokpitinde aşırı duyarlılık isteyen kontrol paneli Montaj fabrikasında otomasyona dayalı çalışma
Kirli Hava	Laboratuardaki zehirli gazları soluma Kimyasal bir fabrikada deriyi etkileyen virüslere maruz kalmak Nükleer tesiste meydana gelen bir kaza sonucu radyasyona maruz kalmak

Kaynak: A. Yılmaz - S. Ekici, "Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", SDÜ, İİBF Dergisi, C.11, S.1, Isparta, 2006, s. 34

5.3.3. Örgütteki Role Bağlı Stres Kaynakları

Bireyler örgütteki rollerini yerine getirirken çeşitli stres faktörleriyle karşılaşmaktadırlar. Bireyin rolü örgütte yapması gerekenleri belirlemektedir. Örgütte çalışan bireyler farklı örgütsel rolleri yerine getirebilmek için toplanmışlardır. "Örgüt roller sistemidir ancak örgütsel rol bireyin ilgi, istek, beceri ve özelliklerinin sınırlı bir kısmına hitap edebilmektedir. İşte örgütün, bireyin bütünü

değil bir parçasını içermesi bireyde stres yaratmaktadır."³⁴ Örgütlerde görev tanımlarının yeterince belirgin olmamasına bağlı ya da kişisel özelliklerden rol sorunları yaşanabilmektedir. Örgütte verimli bir çalışma düzeninin olması için çalışanların uyumlu, görev tanımlarının belirgin olmalıdır.

5.3.3.1. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, örgütte çalışanların rollerini yerine getirirken yeterli bilgisinin olmadığına ortaya çıkan durumdur. Bireyin iş tanımlarını yerine getirirken yaşadığı belirsizlik çalışanların kararsızlık yaşamalarına sebep olarak iş uyumunu bozmakta ve stres yaşamalarına neden olmaktadır.

5.3.3.2. Rol Çatışması

Rol çatışması, çalışanın aynı anda iki veya daha fazla rolü gerçekleştirilmesinin istenmesi, yapılacak görevin aynı anda farklı kişilere verilmesiyle ortaya çıkan çatışma durumudur. Kişi ne yapacağına karar veremediği için stres kaçınılmazdır.

5.3.3.3. Rol Alanı

Örgütte rol alanlarının analizlerinin iyi yapılması işletmenin devamlılığı açısından dikkat edilmesi gereken bir husustur. Rol alanı, "bir kişinin rolünü yerine getirirken bu rolle ilgili beklentilerin ya da iş yükünün ne kadar olduğudur."³⁵ Günümüzde değişimin hızla artması kişilere yeni sorumluluklar yüklemekte ve karmaşıklaşan ilişkilerde kişiler rolleri alanlarıyla ilgili sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Rol alanının fazla ya da az olması çalışanlarda stres oluşturacaktır. Aşağıdaki şekil rolle ilgili sorun oluşturacak kaynakları açıklar niteliktedir.

³⁴ A. Balcı, İş Stresi, Ankara, 2000, s. 12

³⁵ Can ve diğ., s. 245

Şekil 6. Rol Sorunlarını Ortaya Koyan Bazı İpuçları

Rol Çatışması
<ol style="list-style-type: none">1. Birbirleriyle çatışan kuralların varlığı altında çalışmak.2. Değişik beklentileri olan iki veya daha fazla grup insanla çalışmak.3. İşyerindeki insanlardan birbirleriyle çatışan talepler, istekler almak.4. Sorumlukların ne olduğunun tam olarak bilinmemesi5. Daha farklı şekilde yapılması düşünülen işleri yapmak.6. Sahip olunan yetki düzeyi hakkında belirsizlik yaşamak.
Rol Belirsizliği
<ol style="list-style-type: none">7. İş iyi yapmak için ne kadar performans gösterilmesi gerektiğini bilmemek.8. Yapılması gereken işlere yeterli zamanın uygun bir şekilde bölünüp bölünmediğini bilmemek.9. Ne beklediğine dair sürekli belirsizlik olan bir yerde çalışmak.10. İş yapmak için gerekli bilgi, kaynak ya da materyallerin elde edilmesinin zor olduğu bir yerde çalışmak.11. İş iyi yapmak için gerekli yeteneklerin hepsine birden sahip olunmadığını hissetmek.
Rol Alanı – Çok Az
<ol style="list-style-type: none">12. Daha az kalifiye birisi tarafından da yapılabilecek işlerde çalışmak.13. Sıkıcı veya tekrar gerektiren bir iş yapmak.14. Gerekli veya işe yarar olduğu tam olarak hissedilmeyen bir işi yapmak.
Rol Alanı – Çok Fazla
<ol style="list-style-type: none">15. Sürekli zaman baskısı altında çalışmak.16. İş teslim tarihine yetiştirebilmek için çok sıkı çalışmak.

Kaynak: H. Can - Ö. Aşan - E. M. Aydın, Örgütsel Davranış, İstanbul, 2006, s. 246

Gelişen teknoloji ile birlikte yeni uygulamalar sağlık hizmetine girmiştir. Bu durum cihazların uygulanmasında bireylere yeni rol ve sorumluluklar yüklemektedir. Hemşirelerin görev tanımlarındaki sınırlarının yeterince belirgin olmaması, iş tanımlarındaki eksiklikten dolayı doktorların yapmadıklarını tamamlama gereksinimini oluşturmaktadır. Yetki sorumluluğundaki belirsizlik meslektaşlarıyla çatışmalara yol açacaktır. Tüm bunlar sağlık hizmetinin kalitesini düşürmektedir. Ayrıca hemşirelik mesleğinin genelde bayanlar tarafından yürütülmektedir. Toplumsal olarak bayana yüklenen rollerden dolayı iş ve aile hayatında bayanlar baskı altında kalabilmektedirler.

5.3.4. Kişilerarası İlişkilere Bağlı Stres Kaynakları

Zamanlarının büyük bir kısmını işyerlerinde geçiren bireyler için çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler ayrı bir önem taşımaktadır. Çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler çalışma ortamını da etkilemektedir. Özellikle çalışma ortamlarında ast, üst veya aynı kademedeki bireyler arasındaki dengeli, iyimser ilişkiler çalışanların ruh sağlığını olumlu yönde etkileyerek stresli durumlarla mücadeleyi kolaylaştıracaktır.

Stres kaynaklarından biride yetersiz iletişim veya başka bir deyişle doğru iletişimin çalışanlarca nasıl yapılacağı bilinmemesi gelmektedir. Çalışanların birbirleriyle uyumunun olmaması olumsuz ilişkiler yaşaması ast-üst arasında yaşanan tartışmalar işyerlerinde stres oluşturacaktır. Bunun için gerek ast üst arasında gerekse meslektaşlar arasında etkili iletişim kurarak kişilerle iyi ilişki kurulmaya çalışılmalıdır.

5.3.4.1. Ast ve Üstlerle İlişkiler

İş yerinde ast üst ilişkileri çalışanların düşüncelerinin önemsenmemesi, astların takdir edilmemesi, sürekli eleştirilmesi bireyin psikolojisini bozabilen bir etkidir. Yapılan haksızlıklar üstlere anlatılmadığında yanlış değerlendirmeler, önyargılar oluşturup üstlerle geçimsizlik yaşanmasına neden olacaktır. Yönetici pozisyonu ile yaşanan olumsuzluklar da çalışan stresle mücadele edebilmek için korkakça tavır sergileyerek benlik saygısını yitirecektir.

5.3.4.2. Meslektaşlarla İlişkiler

Psikososyal bir varlık olan insanın çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurmasını sağlamaya yönelik örgütte düzenleyici hizmetler bulunmalıdır. Çalışma arkadaşlarıyla kurulan iyi ilişkilerle yanlış anlamalar azalacaktır. Örgütteki çalışanlar arasındaki sevgi ve saygının olması yardımlaşma ve dayanışma duygusunu arttıracaktır. Böylece bireyler zor durumların üstesinden daha kolay gelebilecek ve stresli durumlarla baş etmek kolaylaşacaktır.

Yoğun bakım gibi hızlı acil müdahale yapılan ekip çalışmasının önemli bir kavram olduğu birimlerde çalışma arkadaşlarından destek görme iş etiği açısından önemli bir olgudur. Çalışan bireyler sosyal yönden desteği gerek iş, gerekse sosyal ortamda gördüklerinde stresli durumların üstesinden daha kolay gelecektir.

Hemşire, hasta bakım hizmeti ilişkisinde etkin olduğunda hastanın gereksinimlerini daha iyi anlaşılacaktır. Gereksinimler fark edildikçe hemşirelik bakımının kalitesi de artacaktır. Böylece hastaların sağlık hizmetleri sunan kişilere karşı olumsuz düşünceleri azalacaktır.

Hemşirenin sağlıkla ilgili sorunlarda yardımcı olabilmek için birey ve ailesiyle etkili iletişim kurma sorumluluğu vardır. Hastadan sözel olarak veya sözel iletişim kurmasa bile dış görüntüsünden veriler toplamaya çalışarak hastanın tedavi sürecine destek olması gerekmektedir. Hastanın problemlerini diğer sağlık personeline aktarılmasında çoğu zaman hemşire aracı olmaktadır. Doğru iletişim sayesinde verilen hizmet ile memnuniyetsizlik ve stres azalacaktır.

5.3.5. Kariyer Gelişimi İle İlgili Faktörler

Çalışanlar arasında adaletsiz bir değerlendirme sistemi sonucunda belirsiz ve çelişkili amaçlara sapmakta ve iş doyumunu yerine stresli bir iş ortamına bırakmaktadır. Örneğin kamuda çalışanlarda genellikle başarı ölçütü olarak mevcut siyasi otoriteye veya kurum amirine yakın olmak, kurumda kariyer olarak ilerlemenin ya da iş yükü az olan rahat birimlerde çalışmanın önünü açmaktadır. Bunun sonucu olarak çalışanların büyük bir kısmı çalışarak bir kariyer yapamayacağına inanmamakta ve bir kısım çalışansa kendisine kariyer sağlamak için

mevcut siyasi otoriteye veya kurum amirine yakın bir profil çizmeye çalışmaktadır. Fakat bu durumu kabullenen, bunun böyle olması gerektiğine inanan personellerin hepsi bu konuda başarılı olamamakta ve stres yaşamaktadır. Bu durum ilginç bir stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır.

5.3.5.1. Hızlı Terfi

Çalışanlar iş yaşamında daha iyi bir konuma gelebilmek için terfi alma isteği duymaktadır. Yöneticilerin kişisel davrandığı bazı bireylere ayrıcalık tanıyarak kendi gücünü göstermeye çalışması çalışanları olumsuz etkilemektedir. Kurumlarda çalışanların adil bir şekilde bilgi ve becerilerine uygun terfi alması dikkat edilmesi gereken bir husustur.

Birey yeteneklerinin en üst düzeyine ulaştığında, hızlı terfi almış ise almış olduğu sorumluluklar kapasitesini aşacaktır. Kişi sorumluluklarını yerine getirebilmek için olağanüstü gayret gösterecektir. Buna, Peter kuramı denmektedir. Birey artık daha fazla sorumlulukları kaldıramayacak duruma gelmiştir. Bireyden yeteneklerini aşan beceremeyeceği görevleri alması durumunda karşılaştığı güçlüklerden dolayı yoğun bir stres altında kalarak yaşadığı uyumsuzluğu bastırabilmek için etrafındakilere gerilimli durumlar yaşatacaktır.³⁶

5.3.5.2. Yetersiz Terfi

Birey kazanmış olduğu yeteneklerini uygulayamadığı bir işte çalışıyorsa, beklenti iş uyumsuzluğu yaşayacaktır. Bu durumda yetersiz terfiden kişinin motivasyonu olumsuz olarak etkilenecek, stresli durumlardan etkilenme düzeyi artacaktır.

5.3.5.3. Performans Değerlendirmesi

Performans değerlendirme ile işteki olumlu ya da olumsuz olarak yapılan geribildirimlerle çalışanın örgüte uyumunu sağlamak mümkündür. Kişilerin işteki etkililiğini belirlemeye yardımcı olan değerlendirme ile ulaşılan neden sonuç ilişkisi örgütte stratejik amaçlara ulaşmada fayda sağlar.

³⁶ E. Altuntaş, Stres Yönetimi, İstanbul, 2003, s. 128

Çalışanların değerlendirildiği ölçütler belirsiz ise bu durum strese neden olacaktır. Başarının nasıl değerlendirildiğinin bilinmemesi çalışanda güvensizliğe yol açarak, iş motivasyonunu olumsuz yönde etkileyecektir. Üstleri tarafından yapılan değerlendirmeleri bilmemek, özellikle nesnel olmayan ve açık olmayan değerlendirmeler çalışanlar için önemli bir stres faktörüdür.³⁷

İnsanlar hangi meslekte olursa olsun mesleğinde yükselmeyi istemektedir. Sağlık sisteminde zor şartlar altında disiplinli bir şekilde karmaşık görevler üstlenen çalışanların gelişimi desteklenmelidir. Hemşirelik mesleği açısından terfi olma durumuna bakıldığında, hemşireler çok fazla emek harcasalar bile yükselme olanağının daha çok meslekte çalışma yılı ve üst yönetime yakın olma durumuyla ilişkilendirilmesi veya değerlendirilme esaslarının belirgin olmaması strese neden olmaktadır. Ayrıca hemşirelikte belirli bir eğitim standardı yakalanamamıştır. Aynı görevi yapan lise, önlisans, lisans, lisans tamamlama eğitimi almış ayrıca yüksek lisans yapmış kişiler bulunmaktadır. Farklı eğitim düzeylerine sahip kişilerin aynı düzeyde görev ve sorumluluk alması eğitim düzeyi yüksek olanların mesleğe karşı olumsuz tavır almasına yol açmaktadır.

5.3.5.4. İş Güvencesizliği

Günümüzde teknolojinin sürekli gelişmesi rekabeti arttırmaktadır. İş yerleri yetenekli, performansı yüksek nitelikli eleman istemektedir. Her geçen gün artan işsizlik karşısında çalışanların gelecek vaat etme durumuna göre yargılanması iş güvensizliğini oluşturmaktadır.

5.3.6. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Faktörler

Örgüt yapı ve iklimi, örgütün sağlam bir yapıda, çalışanların psikolojik sağlığının yerinde olması için idareciler tarafından denetlenmesi gereken bir husustur. Örgütün kuralları çalışanlarını, çalışanların iş ve iş arkadaşları ile olan ilişkisi örgüt yapısını etkilemektedir.

³⁷ E. Özkalp - Ç. Kirel, Örgütsel Davranış, Eskişehir, 1996, s. 139

5.3.6.1. Örgüt Yapısı

Örgütlerdeki çalışanlar için hiyerarşik yapının koşulları stres kaynağı nedenidir. Merkezi örgüt yapılarında karar yetkisi daha çok üst kademe yöneticilerinde toplanmaktadır. "Merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapılarının iş tatmini ve örgütsel strese olan etkilerine ilişkin araştırmalarda, karar mekanizmasına katılma imkânı veren merkezi olmayan yapıların çalışanlarda daha az gerilime neden olduğu belirlenmiştir."³⁸ Çalışanların karar mekanizmalarına katılmalarının sağlanması ve katıldıkları kararların uygulanması işletmeye olan bağlılıklarının artmasının yanında çalışanların insani hislerini okşamaktadır. Çalışanların işletmenin başarılarında pay sahibi olma duygularının geliştiği, kendilerini işletmenin bir parçası olarak gördüklerinde iş tatmini artmaktadır. Kararlara katılmanın sağlanmadığı merkezi örgüt yapılarında örgüte olan güven sarsılıp, değersizlik gibi olumsuz duygular yaşayan çalışanda örgütsel stres artacaktır.

5.3.6.2. Örgüt İklimi

Çalışanların olumsuz örgüt ikliminde çalışması stres kaynağı olarak görülmektedir. Özellikle, "bugünün büyük ve karmaşık örgütleri esneklikten uzak, katı bir yapı ve bireysel olmayan bir iklim geliştirmişlerdir. Bu durumun oldukça önemli oranda strese neden olduğu anlaşılmaktadır."³⁹ Yöneticilerin uzlaştırıcı olduğu yeri geldiğinde çalışanları tasdik ettiği açık iletişimli örgütlerde, örgüt üyelerinin güdülenmesi ile iş verimi, başarı oranı artacaktır. Örgütün etkiliğini etkileyen örgüt iklimi, birçok sorunun çözülmesinde anahtar rol oynamaktadır. Örgüt üyelerinin davranışlarını etkileyerek stresli durumlarda yönetici çalışan arasında uyumun olması olumlu bir örgüt iklimiyle gerçekleşebilecektir.

Sağlık hizmetleri açısından örgütsel yapı ve iklimi değerlendirdiğimizde, hastaneler karmaşık yapıda ve uzmanlaşmış çalışanları bünyesinde bulunduran, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon amaçlı günün 24 saatinde hizmet veren kuruluşlardır. Bu kuruluşların içerisinde bakım hizmeti veren hemşire ise özellikle yoğun bakımlarda en çok hastaya zaman ayıran, gözlem imkânı bulan kişi olarak bazı

³⁸ E. Kaya, Örgütsel Stres Kaynakları ve Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma Örneği, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya, 2006, s. 33

³⁹ Y. Ertekin, Stres ve Yönetim, Ankara, 2006, s. 42

değerlendirmelerde kararlara katılmak istemektedir. Çalışanların kendilerini ilgilendiren problemlerle ilgili toplantılara katılmalarının sağlanması ile ekip ruhu hissini oluşturulduğu örgüt yapısında çalışanlar stresle daha kolay mücadele edebileceklerdir.

Hastanelerde yapı ve süreçle ilgili değişimler örgüt iklimini etkilemektedir. Son zamanlarda sağlıkta dönüşüm politikası ile çalışanların değerlendirilmesinde performans, hasta memnuniyeti, kalite önemli bir unsur haline gelmiştir. Hastanelerde verimlilik ve karı arttırmak adına yapılan düzenlemelerde; kaliteden doldurulan evrak sayısı, performanstan hasta sayısı artmakta olsa da hasta memnuniyetinin sağlanabilmesi için sağlık personeli ağır şartlarda çalışmaktadır. İş yükünün artmasıyla hasta bakım hizmeti veren hemşirenin, hastaya ayırdığı zaman azalmakta işlerine yabancılaşan çalışanın iş tatmini azalarak stres, depresyon gibi duygulara kapılmalarına neden olmaktadır. Ayrıca bir çalışandaki memnuniyetsizlik diğer çalışanı da etkileyerek örgütte olumsuz bir iklim oluşmasına neden olmaktadır.

Hemşirelerin karşılaştığı olduğu stres kaynaklarını yukarıda açıklamaya çalışmış olsak da bunlarla sınırlandırılmaz. İnsanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur bir stres kaynağı olabilmektedir. Her geçen gün değişen dünyamız değişik etkileşimlere maruz kalmaktadır. Hastaneler farklı kariyerdan, farklı kültürden bireylere hizmet eden kuruluşlardır. Hemşireler mesleği gereği ciddi sorumluluk gerektiren hizmetleri yerine getirirken değişik stres faktörlerine maruz kalabilmektedir.

Hemşirelik mesleği için çeşitli kaynaklarda da belirtilen en sık karşılaşılan stres kaynakları; nöbet usulü çalışma, nöbetlerin uzun sürmesi, nöbetlerde uykusuzluk, beslenme bozukluğunun yaşanması, zaman baskısı, hata yapma korkusu, iş güvenliğinin az olması, aşırı çalışma, uzun süre ayakta kalma, acil ve beklenmedik durumlarda karar verme zorunluluğu, hemşirelerin görev tanımlarının açık ve net olmaması, yer değişikliklerinin yaşanması, zor görevler üstlenme, teknolojik gelişmelere uyum sağlama, profesyonelleşmenin tam olarak olmaması, çalışma ortamının kötü olması, stresli hastalara hizmet etme, hemşirelik mesleğinin ekip işi olması dolayısıyla çalışma arkadaşlarıyla problemler yaşama, hasta ve yakınlarına empati ile yaklaşmanın gerekliliği, hasta hakları üzerinde durulurken haksız

suçlamalarla karşılaşılabilmesi ve tüm bunlara rağmen hemşirelik mesleğinin toplumca yeteri kadar saygı görmeyişi gibi etkenler hemşirelik mesleğinde strese neden olan faktörler olarak sıralanmaktadır.

Şekil 7. Hemşirelerde Stres Faktörleri

İş karakteristikleri	Stres kaynakları
Kurumsal işlevler ve kültür	Zayıf (yetersiz) iletişim Kurumun zayıf bir iş ortamının bulunması Yetersiz problem çözme Mesleki gelişime destek olmama
Katılım	Kararlara yeterli düzeyde katılmama
Kariyer geliştirme	Kariyer belirsizliği Kariyer stagnation
Roller	Rol belirsizliği Rol çatışması Diğerlerinden sorumlu olmak
İşin içeriği	İyi tanımlanmamış iş Yüksek belirsizlik Değişkenlik ve fiziksel sınırlılıklar İşin parçalara bölünmesi İşin anlamsızlaşması Becerilerin yetersiz kullanımı İş içeriği üzerinde yetersiz kontrol imkanı
İş yükü	İş yükünün yüksek olması Zaman baskısı İş yükü üzerinde kontrol sağlayamama Yüksek düzeyde iş baskısı Kontrolün sağlanamaması
İş organizasyonu	Esnek olmayan çalışma süreleri Mesainin sık sık uzaması Uzun çalışma süresi Çalışma süresi üzerinde yeterli kontrole sahip olamama Vardiyalı çalışma
Kişilerarası ilişkiler	Sosyal ve fiziksel izolasyon Diğer personel gruplarından yeterli sosyal desteğin olmaması Diğer hemşirelerle çatışma Doktorlarla çatışma Şiddete maruz kalma Yönetici ve gözetmen ile olumlu olmayan ilişkiler Hekim davranışı ve hemşirelere yaklaşımı

Ev iş Etkileşimi	Ev ve iş yaşamının çelişen talepleri Aile bireylerinden yeterli destek göremem İkili kariyer sorunları
Hazırlanma ve eğitim	Ölüm durumlarına karşı yeterli düzeyde hazırlıklı olamama Hasta ve aileleriyle olumlu ilişki geliştiremememe Yeterli bilgi ve beceriye sahip olamama
Diğer psikososyal sorunlar	Kaynak yetersizliği ve hemşire personelin yetersizliği

Kaynak: N.Polat, Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması, Başkent Üniversitesi, SBE, YYLT, Ankara, 2008, s. 22

6. STRES TÜRLERİ

Stres günümüze ait bir durum değildir. Geçmişten günümüze insanlar değişik nedenlerle strese gitmiştir. Stres nedenleri eski zamanlarda kimi zaman yiyecek bulma, barınma veya benzeri olumsuz durumlar olmuşken son zamanlarda belirli düzeydeki stresin insanı olumlu yönde etkilediği anlaşılmıştır. Belli başlı stres türleri ise aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

6.1. Olumlu Stres

Stres ilk bakışta sadece olumsuzluklara vesile olan bir olguymuş gibi görünmektedir. Oysa stres olumlu olaylarda da görülebilir. Örneğin, hemşire için hizmet ettiği hasta tarafından takdir edilmek gibi istenilen durumlarda da stres yaşanabilir. Olumlu stres olarak nitelendirilen bu olaylar kişiyi harekete geçirir, verimliliğini artırır. Çalışanın psikolojik dengesine zarar veren olaylardan etkilenmesini azaltır.

Yaşama anlam katacak yeni yararlı beceriler kazanmaya yardımcı olacak coşku fayda sağlayıcıdır. Stresin tamamen insanın yaşamını tehdit eden bir durum olduğunu söylemek yanlış olur. Belirli bir düzeyde stres, insanı olumlu yönde etkiler. Olumlu stresin tanımını yapmak gerekirse; bireyin verimliliğinin en üst seviyede tutan ve bireyi sağlıklı, mutlu kılan strese olumlu stres denir. Olumlu olan stres kişiyi güdüler ve başarının artmasına neden olur. Olumlu stres insana aynı zamanda mutluluk veren strestir. Kararlar hızla ve kolayca verilir, baskı altında bile sakin

kalınabilir. İyi stres bireyin kendini geliştirmesine de yardımcı olurken aynı zamanda kişini sağlığını da korur.

Ancak stresin olumlu olmasını sağlayan olayın niteliği değildir. Stresin belli düzeyde olmasıdır. Stresin az olması, çok olması kadar insanı rahatsız eder. Her insanın olumlu stres düzeyi farklıdır. "Yapılan araştırmalara göre, herkesin stres tanımının farklı olduğu gibi, insanlarda gözlenen stres nedenleri, belirtileri ve olumlu stres düzeyleri de farklı farklıdır."⁴⁰ Hatta bir insanın olumlu stres düzeyi başka bir insan için olumsuz bir stres oluşturabildiği gibi bir insanın olumlu stres düzeyi zaman içinde değişiklik gösterebilir. Fakat belirli miktar stres hepimiz için gereklidir, hatta yararlıdır. İşte bizim yaşantımızı olumlu yönde etkileyen, belirli bir düzeydeki strese olumlu stres denir.

6.2. Olumsuz Stres

Yaşamda algılanan olumsuz duyguların psikolojik yapımızda oluşturduğu etkiler stres düzeyinde değişikliğe neden olmaktadır. Hayatımızın her anında iç içe olduğumuz stres ideal seviyede olduğunda motive eden bir güç oluşturur ve amaçlarımızı gerçekleştirmeyi kolaylaştırır. Stres düzeyinin kişinin hayatına zarar vermeye başlaması ile kişi ilerleyemez ve stres olumsuz etkisini gösterir. Olumsuz stres, "bireyin kendine güvenini kaybetmesine neden olan, yetersizlik duygularına sevk eden, çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı yaratan streştir."⁴¹ Olumsuz olarak nitelendirilen boşanma, ölüm, suç işleme gibi önemli yaşam olayları ile karşılaşma birey üzerinde çeşitli sıkıntılar oluşturarak stres yaşamasına neden olduğu gibi iş hayatındaki zaman baskısı, iş arkadaşlarıyla çatışma yaşanması gibi psikolojik baskı oluşturan etkenlerin kişinin kendini geliştirmesini engellemesi olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Birey yaşantısında gerçekleşen olayları tehdit olarak algılamaya başlaması ile zihinsel olarak yorulmaya başlar, bunun sonucunda güç ve enerjisini olumlu yönlendiremez.

⁴⁰ H. Tutar - M. K. Yılmaz - C. Erdönmez, İşletme Becerileri Grup Çalışması, Ankara, 2003, s. 200

⁴¹ K. Türk – C. Eroğlu – D. Türk, "T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, C.5, S.1, Sakarya, 2008, s. 5

Hayatı güçleştiren stresin etkisini olumlu hale dönüştürmek kişisel gayretle değiştirmek mümkündür. Kişisel gelişimin gerekliliğini her geçen gün daha fazla hissettiğimiz günümüz şartları olumlu olumsuz birçok etkeni beraberinde getirmektedir. "Motorlu araçlar, gürültü ve hava kirlenmesi gibi olumsuz stres kaynakları oldukları halde, ulaşım açısından insanlığa kazandırdıklarından asla vazgeçilemez."⁴² Olumsuz stresin etkilerini değerlendirirken bir yandan stresin hayatımıza kattığı anlamı düşünme güdülerini kontrol etme yeteneği oluşturacağı gibi stres ile mücadele etmeye katkı sağlayacaktır.

6.3. Anlık Stres

Anlık ya da kısa süreli stres, uyarıcı olan etkeni bireyin kısa sürede aşabildiği stres faktörüyle mücadele edebildiği bir strestir. Kişinin stresli durumda adaptasyon sorunu yaşamadan gündelik hayatına dönebilmesi, stres karşısında enerjisini tüketmemesine bağlıdır. Stresin zararlı etkenlerine fazla maruz kalmama ciddi sorunlar oluşmasını önler. Kişinin ideal stres düzeyini korumasında etkin stres yönetimlerini uygulaması önemli bir etkidir.

Örneğin; yoğun bakımda yeni çalışmaya başlayan bir hemşireye sorumlu doktor, acil gelen bir hastaya ilaç uygulamasını istesin. Burada hemşire ilk kez yoğun bakımda çalışmaya başladığı için tedaviyi uygularken oldukça gergindir. Hemşiremiz ilk yoğun bakım gününde gelen ilk isteği yerine getirdiğinde derin bir nefes alarak rahatlar. Birkaç saniye gevşedikten sonra işini yapmaya devam eder. Burada hemşiremizin karşılaşmış olduğu stres ilk kez yani bir ortamda çalışmış olmanın tedirginliği ile pekiştirilen bin anda gerçekleşen strestir. Bu tür karşılaşılan stresler anlık strese örnek olarak gösterilebilir.

6.4. Sürekli Stres

Az ve hafif stres yapan durumlarda, gevşememe sonunda stresin yavaş yavaş artması ile ortaya çıkan strese sürekli (uzun süreli) stres denir. Stresin harekete geçtiği sistemler, bireyi korumak ve beden dengesinin bozulmamasını sağlamak üzere tasarlanmıştır. Öte yandan, eğer bu sistemler uzun süre strese maruz kalırsa

⁴² Z. Baltaş - A. Baltaş, Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul,2011, s. 65

bedene zarar vermeleri söz konusu olabilir.⁴³ Bazen sıradan çözümünü olan stresler uzun süre devam ettiğinde ve bu tür sürekli olarak meydana gelmeye başladığı zaman uzun süreli strese neden olabilir. Örneğin yoğun bakımda çalışıyorsanız yüksek lisans yapıyorsunuz ve danışmanınız size yapmanızı söylediği ödevler için tanınan süreyi aştınız, yakında hazırlanamadığınız bir finaliniz var, evde anneniz ve babanız sürekli kavga ediyor ilişkileri boşanmaya doğru gidiyor, serviste size bir haftada üç nöbet yazılmış. Bunların hepsine tek tek bakıldığında hepsinin üstesinden gelebilirsiniz. Fakat karşılaşılan her ayrı stres vücudumuzun buna tepki göstermesine neden olur. Maruz kaldığımız ilk stres kaynağı ile baş etmek için hazırlanırken, ikinci, üçüncü ya da daha fazlada stres kaynağı ile karşılaşırsak bu duruma karşı hazırlıksız yakalanabiliriz. Vücudumuz veya psikolojimiz üst üste gelen stres kaynaklarına karşı baş edemez hale gelir. Bu durum bizi sürekli stres(uzun süreli stres) içine sokar. Bu durumdan zarar görmemiz kaçınılmazdır.

7. STRESİN SONUÇLARI

Stres kişiler üzerinde çok farklı etki ve sonuçlara neden olur. Bu durum örgütün kalitesinin önemli olduğu günümüzde ayrı bir önem taşımaktadır. Gerek çalışanların ruh sağlığı gerekse organizasyonların devamlılığının sağlanması açısından stresin sonuçlarının bilinmesi stresin zararlı etkileriyle mücadele yöntemlerinin araştırılmasını sağlayacaktır. Bireyleri örgütleri olumsuz durumlarla karşılaşmasına neden olan stresin, muhtemel çok daha fazla sonucu olsa da birkaçını açıklamaya çalışacağız.

7.1. Bireysel Sonuçları

Değişen koşullara uyum sağlamaya çalışan kişi fizyolojik, psikolojik, davranışsal tepkiler vererek organizmada etki oluşturmaktadır. Gündelik hayatımızın doğal bir parçası olan stres bireysel farklılıklara göre kişilerde farklı sonuçlar oluşturmaktadır. Stres sonuçlarını bilme, stresin vücudumuzda oluşturduğu etkileri ve gözlem yolu ile kişilerdeki stresi anlamamıza yardımcı olur.

⁴³ N. H. Şahin, "Stres Nedir Ne Değildir" Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım, (Ed. N. H. Şahin), Ankara, 1998, s. 41

7.1.1. Fizyolojik Sonuçları

Stres karşısında organizmanın vermiş olduğu tepkiler çeşitli faktörlerin oluşmasında etkin olduğu bilinmektedir. Stres sonucunda organizmanın verdiği tepki sistemleri etkilemekte ve metabolik bir cevap oluşturmaktadır.

1. "Dolaşım Sistemi, Kalp ve Damar Hastalıkları: Çarpıntı, kalp atışlarında düzensizlikler ve atışlar, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hipertansiyon.
2. Solunum Sistemi Hastalıkları: Aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım.
3. Sindirim Sistemi Hastalıkları: İştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi hastalıklar.
4. Üreme Sistemi Hastalıkları: Cinsel iktidarsızlık, soğukluk.
5. İç Salgı Bezi Hastalıkları: Hipertroid, şeker hastalığı.
6. Deri Hastalıkları: Kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi.
7. Hareket Sistemi Hastalıkları: Kireçlenme, kas gerilmesine bağlı hastalıklar, migren, kronik baş ağrıları."⁴⁴

Stres sonucunda değişim süresince dengeyi sağlama adına vücutta oluşan sistematik etkilenme ciddi patolojilere zemin hazırlamaktadır. Stres, vücudun hormon dengesini bozduğu ve günümüzde kanserin yaygın olmasındaki en büyük etkenin stres olduğu öne sürülmektedir. Bireyin, bireysel yaşantısını etkileyen bu sonuçlar örgüt yaşantısını etkileyerek manevi ve maddi zararlar oluşturacaktır.

7.1.2. Psikolojik Sonuçları

Stres karşısında duygusal açıdan da etkilenen organizma öfke, kırgınlık gibi hislere kapılması kaçınılmaz bir durumdur. Stresin sebep olduğu psikolojik uyarımlar kaygı, depresyon ve uykusuzluk gibi rahatsızlıklar ortaya çıkmasına neden olur.

⁴⁴ D. Tengilimoğlu - M. Okutan, "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", GÜ, İİBF Dergisi, S.3, 2002, Ankara, s. 23

Kaygı, Psikolojik olarak bireyde şartların sürekli kötü olacağı hissini bulduğu, kişinin iç dünyasıyla dış dünyası arasında uyumunun bozularak hayatının zorlaştığı bir durumdur. Birey içinde bulunduğu duruma bağlı huzursuzluk, endişe, korku ve karamsarlık gibi duygular hissediyorsa kaygı yaşıyordur. Kaygı, stres içinde olmanın bir göstergesidir. Bu durum devam ettikçe birey huzursuz ve mutsuzdur. Kaygı, hayatın belli dönemlerinde geçici olabilmektedir. Kişiyi olumsuz etkileyen durumun kaybolması ile kaygı hisside kaybolur. Bazı kişiler için sürekli var olan içten kaynaklanan durumdur. Hayatının her anında bu duyguyu hisseden birey tehlikeli bir durum yaşamaktadır. Sürekli kaygı yasayan kişi, olayları stresli algılamaya uygun olur ve stresli kişi de kaygı duymaya hazırdır⁴⁵

Depresyon, şiddetli uzun süren stres sonucunda kişilerin bunalım halini anlatmak için kullanılan bir terimdir. Depresyon, bireyde sürekli yorgunluk hissi oluşturan, yaşam zevkini azaltan bir etken olduğu için iş verimini azaltır. Davranışlardaki dengede bozulduğu için gerek sosyal yaşamı gerekse iş yaşamını olumsuz yönde etkiler.

Uyku ve bozuklukları, stres sonucu ortaya çıkan uyku bozukluğu bireyin ruh sağlığını etkileyerek sorunlar oluşturur. İnsan yaşamının yaklaşık üçte birinin uykuda geçmesi yaşam için önemini göstermektedir. "Stres, beraberinde kaslardaki gerilimi artıracığından, beynin uyku merkezi uyanık kalacaktır. Bunun sonucunda ise kişinin uyku uyuması zorlaşacaktır."⁴⁶ Bunun sonucunda kişi dinlenemediği için gerginlik ve uyumsuzluk yaşayacaktır. Uykusuzluk gibi aşırı uyumada stres işaretidir. Aşırı uyuyarak sorunlarını unutmaya çalışan kişinin yaşam enerjisi kaybolur. Kapasitesini yeteri kadar kullanmadığı için sorunlarını çözme becerisi geliştiremez ve stresin etkilerine maruz kalır.

Tükenmişlik, çalışanlar görevlerini yerine getirirken birçok zorluklarla karşılaşmaktadır. Kendisinde çok fazla baskı hisseden birey tükenmişlik duygusuna girecektir. "Burnout (tükenmişlik) sağlık çalışanlarında stres; iritabilite, yorgunluk, işi bırakmakta zorluk, devamsızlık, mesleksi tatminde azalma, iş başarısında azalmayla kendini gösterebilir. Çok yoğun ortamda çalışmanın uzun dönem sonucu

⁴⁵ Sabuncuoğlu - Tüz, 1998, s. 196

⁴⁶ A. Kaya, Yönetimde İnsan İlişkilerinin Sırları, Konya, 2009, s. 213

oldukça sık karşılaşılan bir problem"⁴⁷ olduğundan sağlık çalışanları uzun süreli strese maruz kaldıkları için tükenmişlik sık karşılaşılan bir durumdur.

Hastanelerin yoğun bakım birimlerinde hasta ölüm oranı diğer bölümlere göre fazladır. Kişi çabalarının yetersiz kaldığını hissederek stresin psikolojik sonuçlarını en ağır biçimde hissedebilmektedir. Diğer bireylere göre psikiyatrik problem yaşama oranı arttığı gibi ne yaparsa yapsın hastanın öleceğini düşünmeye başlaması, çalışmada kayıtsızlık oluşturur. "Örneğin, hemşirelerin iş stresi ve başa çıkma yollarının incelendiği araştırmada iş stresi arttıkça duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın arttığı bulunmuştur."⁴⁸ Yapılan çalışmalarda stresin etkisi sonucunda oluşan yıkıcı durumların artması içinde bulunduğumuz koşullara verdiğimiz tepkilerdir. Bu durumu ortadan tamamen kaldırmak mümkün olmasa bile iş tatmini artırıcı düzenleyici önlemler almak mümkündür.

7.1.3. Davranışsal Sonuçları

Stres, organizmanın dengesini bozan bir etmen olarak, bireysel davranışlar üzerinde de değişik etkilere sebep olmaktadır. Bireyin baskıdan kurtulabilmek için alkol, sigara, uyuşturucu, beslenme bozukluğu, risk içeren hareketlerde bulunma gibi davranışsal bozukluklar yaşaması stres oluşturan etmenlerden kaynaklanmaktadır. Bu davranışlar olumsuz kaçış yöntemleridir. Madde kullanımı, alkol ve sigara zamanla ünsiyet oluşturarak bağımlılık yapan zararlı bir etkendir.

7.2. Örgütsel Sonuçları

Stres çalışanları etkilemektedir. Bu durum örgütün kalitesinin önemli olduğu günümüzde ayrı bir önem taşımaktadır. Gerek çalışanların ruh sağlığı gerekse organizasyonların devamlılığının sağlanması açısından stresin sonuçlarının bilinmesi stresin zararlı etkileriyle mücadele yöntemlerinin araştırılmasını sağlayacaktır.

⁴⁷ F. Tüzüner, Anestezi Yoğun Bakım Ağrı, 2010, Ankara, s. 1464

⁴⁸ H. Korkmazıyrek - H. Şeşen, "İş Yaşamında Stres ve Stresle Baş Etme" Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarım, (Ed. M. Ş. Şimşek - A. Çelik), Konya, 2008, s. 335

7.2.1. İşe Devamsızlık

Stresli bir ortamda çalışmanın sonucu olarak bireyin işten uzaklaşma seçeneğini seçmesidir. Çalışanlar ulaşım sorunları, iş tatmininin olmaması, çalışma saatlerinin uygunsuzluğu gibi nedenlerden devamsızlık yapma isteği duymaktadır. Bu nedenler aynı zamanda stres etkenidir. "Hastalık nedeniyle işe devamsızlık gösteren bireylerin hangi nedenlerle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bu hastalıkların %40'ının örgütsel stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Devamsızlığın ortadan kaldırılabilmesi ya da en az düzeye indirgenebilmesi için devamsızlığa neden olan hastalıkların örgütsel kaynaklarına inilmesi ve bunların düzeltilmesi gerekmektedir."⁴⁹ Kişi, örgütte karşılaşmaktan korktuğu olumsuz durumlardan dolayı devamsızlık yapabilir. Yöneticiler devamsızlığa neden olabilecek faktörlerin farkında olmalı ve düzenleyici önlemler almalıdır.

7.2.2. Performansı ve Verimliliğin Azalması

Stres ve iş performansının arasındaki ilişki, stresin düzeyine göre değişmektedir. Yoğun stres yaşayan çalışanın kararsızlık, verimsizlik yaşadığı yapılmış olan birçok çalışmada ifade edilmektedir. "Çünkü yoğun stres dikkat azalması-dağılmasına ve yargı kararlarında tutarsızlıklara ve hatalara neden olmaktadır."⁵⁰ Bu durum çalışanın performansını etkilemektedir. Stresin performans üzerine etkisini araştıran Yerkes ve Dodson stresin performansı tamamen olumsuz etkilemediğini belirlemişlerdir. Şöyle ki "Dodson ve çalışma arkadaşları bireylerdeki stresi harekete geçirmeyi arttıran olarak stresi sergilemişlerdir, bu da etkinlik ve performansı arttırmaktadır. Bununla beraber harekete geçirme ve stresin sürekli arttığı belirli bir noktada performans düşmektedir. Şelale etkisi yerleşmekte ve bireyin performansı düşmektedir. Stresin artışı sonucunda tükenme oluşmaktadır.

Yerkes-Dodson eğrisi ortalama tasvirle genel bir kanundur, bireyler ve davranışları temsil etmez."⁵¹ Genel olarak amacı kar elde etmek olan işletmeler için

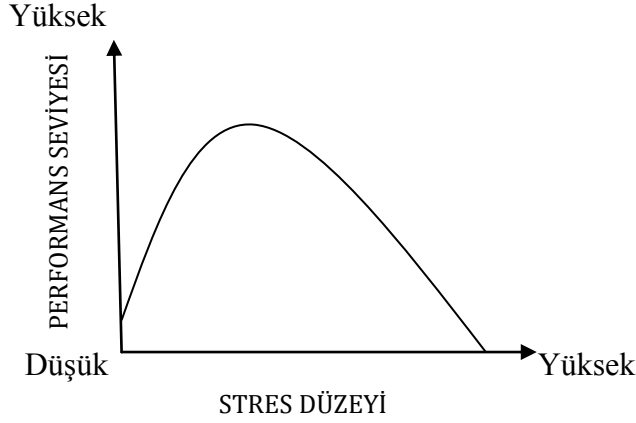
⁴⁹ İ. Artan, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, İstanbul, 1986, ss. 117-118

⁵⁰ M. Silah, Endüstride Çalışma Psikolojisi, Ankara, 2005, s. 159

⁵¹ T. Keçecioğlu, Yönetim Stillerinizi Anlama ve Değiştirme Üzerine Notlar, Ankara, 2006, s. 183

performans düşüklüğü önlemek için çalışanların stres düzeyi optimum seviyede tutmalı ki yüksek performans gösterebilsinler.

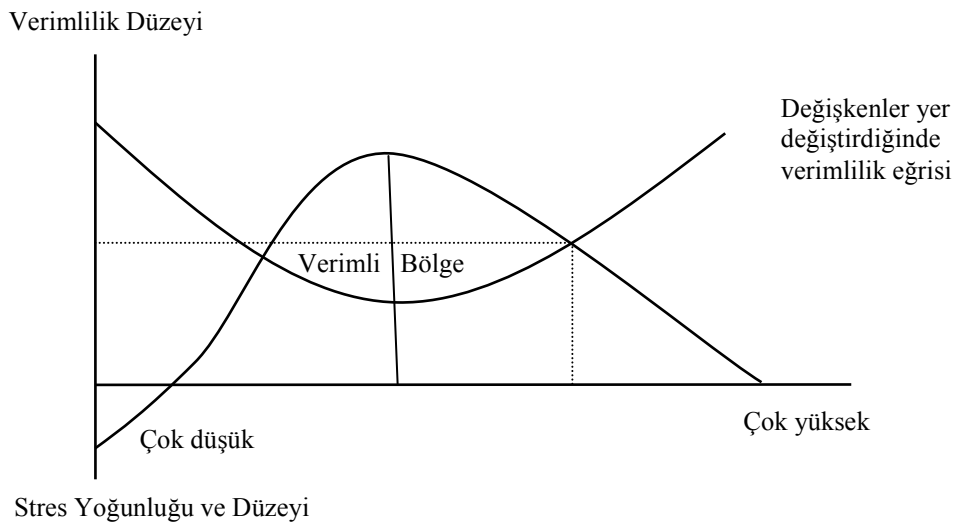
Şekil 8. Yerkes-Dodson Eğrisi



Kaynak: T. Keçecioğlu, Yönetim Stillerinizi Anlama ve Değişirme Üzerine Notlar, Ankara, , s. 183

İdeal seviyedeki stres, örgüt ve birey açısından iyi bir performans yakalanmasını sağlayarak verimliliği artırır. Bu seviyedeki stres kişinin bilgi, beceri ve yeteneklerini optimum düzeyde kullanılmasını sağlayarak bireysel verimlilikte artış sağlar.

Şekil 9. Stres Yoğunluğu – Verimlilik İlişkisi



Kaynak: M. Silah, Endüstride Çalışma Psikolojisi, Ankara, 2005, s. 159

Çok düşük ve çok yüksek stres bireylerin performans ve verimliliğini olumsuz yönde etkiler. Aşırı stres bireyde baskı oluşturur. Hata yapma oranını artırır. Çok düşük streste ise yeterli uyarım olmadığı için stresin güdüleyici etkisi olmaz ve verimlilik düşer. Aşağıdaki şekilde de görüldüğü gibi çalışanların verimliliği, uygun düzeyde stres seviyesinin olmasına bağlıdır.

7.2.3. İşgücü Devri

İş gücü devri çalışanın kendini gerilim altında hissetmesi ile çalıştığı kurumdan ayrılmasının oransal olarak ifade edilmesidir. Bu oranın yüksek olması işletmede çeşitli sıkıntılar yaşandığının başka bir ifade ile strese neden olan etmenlerin bulunduğuna işaret etmektedir.

Örgütte işgören seçme, değerlendirme ve işe yerleştirme sisteminin iyi olmaması, tatminkâr bir ücret ve terfi sisteminin bulunmaması veya bu konularda bazı haksızlıkların yapılmış olması, çalışma şartlarının kötü olması, yöneticilerin emrinde çalışanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri, bütün bu faktörler bireyin strese girmesine neden olabilecek ve örgüte olan bağlılığını ve sadakatini azaltabilecek etkenlerdir. "İş görenin kendini gerçekleştirmesine, yeteneklerini kullanmasına ve kariyerini geliştirmesine olanak sağlanmayan otokritik örgütlerde stres yaratıcı faktörler çok olacağından devir hızının yüksek olması kaçınılmaz bir sonuç olacaktır."⁵² İşgören devrinin oranı, örgütün yönetim biçimi ile de ilişkilendirilebilir.

İşgücü devir oranının yüksek olması örgütsel stresin yansıması olmakla birlikte, örgüt açısından tehlikeli sonuçlar oluşturabilecektir. Özellikle kalifiye elemanın işten ayrılması örgütün prestijini etkileyeceği gibi mali yönden çeşitli sıkıntılar yaşanmasına da sebep olacaktır.

7.2.4. İş Kazaları

İş kazalarının bir kısmı işyerinde ortaya çıkan stresli bir durumdan kaynaklanabilmektedir. Bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyen

⁵² A. Sökmen, "Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma", Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, C.1, S.2, Bolu, 2005, s. 7

stres, hata yapma olasılığını arttırarak kazaya neden olabilmektedir. Stres altındaki birey işine yeteri kadar konsantre olamaz ve dikkat dağınıklığına bağlı yapmış olduğu hatalı değerlendirmeler iş maliyetini etkilemektedir. "Yapılan araştırmalara göre örgütsel stres iş kazalarıyla ilişkili tek faktör olmamakla birlikte iş kazaları ile arasında güçlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır. İş kazalarının yaklaşık %75-85'inin nedeni, stres yönetimi konusundaki bireysel ve örgütsel yetersizliklerdir."⁵³ Bu sebeple özellikle insan faktörünün önemli olduğu işletmelerde kişilerin ruhsal durumlarına dikkat edilmelidir. Stresi azaltıcı önlemler alınarak iş kazalarını önlenmesi örgüt ve birey açısından verimliliği arttıracığı göz önünde bulundurulmalıdır.

7.2.5. İşe Yabancılaşma

İşle ilgili stresin bir sonucu olarak kişiler örgüt etkinliğinden uzaklaşmakta ve yabancılaşma ortaya çıkmaktadır. Yabancılaşma; "bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine olan uyumunun azalması, özellikle çevresi üzerindeki denetiminin etkisizleşmesi ve bu denetim ile uyum azalmasının giderek bireyin yalnızlığına ve çaresizliğine yol açması"⁵⁴ olarak tanımlanmaktadır. Bireyin örgütten kendisini soyutlaması, pasifleşmesi küreselleşme ile değişimlerin arttığı iş dünyasında kişinin örgütten dışlanmasına neden olur. Yabancılaşma olumsuz durumlara bireyin vermiş olduğu bir duygu sonucu oluşan tepkidir. İşverenin iş göreni örgüte bağlayıcı tedbirler aldığı, bireysel farklılıklara dikkat edildiği koşullarda kişiler stres altına girmez ve yabancılaşma sorununu ortadan kalker.

Yoğun travmatik olaylara maruz kalan sağlık çalışanları, stres etkisinde kalarak beden ve ruh sağlığı bozulmaktadır. Yüksek sorumluluk gerektiren hemşirelik mesleğinde yapılan bir hata fiziksel ve psikolojik olumsuzluklar oluşturur. İş yerindeki stres bu sebeple herkesi ilgilendirmektedir. Stresin sonucu olarak çalışan işine yeteri kadar odaklanamaz dikkatsizlik hastayı etkilediği gibi çalışanın da bulaşıcı hastalık kapmasına neden olabilir. Çalışan sağlığının bozulması işten ayrılma ya da erken emeklilik nedeni olduğu gibi diğer çalışanları etkileyerek iş

⁵³ A. Yılmaz – S. Ekici, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.10, S.2, Manisa, 2003, s.9

⁵⁴ M. Ş. Şimşek - A. Çelik, İşletme Yönetimi, Konya, 2013, s. 167

motivasyonu ve performansı düşürmektedir. Stresin bir sonucu olarak depresyon, kaygı, tükenmişlik gibi ruhsal bozukluklar çalışma hayatında artmaktadır. Yapılan araştırmalarda sık karşılaşılan tükenmişlik, "çalışma hastalığı kültürü ve toksik stres karışımının ciddi bir sonucudur."⁵⁵ Bu durum hastayla kurulan iletişimi bozmakta, verilen bakımın kalitesini düşürmektedir. İş hayatında mutlu olamayan birey iş doyumunu sağlayamaz, işle ilgili artan sıkıntılarla artan yabancılaşma hasta ve çalışan memnuniyetini azaltır. Kişinin sosyal ve özel yaşansını bozar, çatışmalara yol açarak stres etkenleriyle mücadeleyi zorlaştırır.

7.3. Çalışanların Sağlığı Açısından Stresin Olası Sonuçları

Organizma stres karşısında vücudun dengesini değiştiren birçok tepki vermektedir. Özellikle yoğun bakım birimleri gibi karmaşık yapılarda çalışan hemşireler zor ve kompleks görevler üstlenirken aynı zamanda vardiya/nöbet usulü çalışma, uzun süre ayakta kalma gibi bireyin psikolojik yapısını tehdit edecek bir çok stres etkeniyle karşılaşmaktadırlar. Tüm bunlar bireyin ruh sağlığını etkilediği gibi organizmasını da etkilemektedir.

Yapılan çeşitli araştırmalar stresin insan yaşamına etkilerini gözler önüne koymaktadır. "ABD'de yirminci yüzyılda kalp krizleri ve inmelere yol açtığı ölüm sayısı bir önceki yıla kıyasla %300 artmıştır. Yine sadece bu ülkede 4 200 000 koroner kalp yetersizliği olan ve 1 820 000 inmeli hasta olduğu bildirilmektedir. Ancak bu veriler kadar inanılmaz olan bir başka olgu da yüksek tansiyonun yol açtığı felakettir. ABD'de 34 milyon yüksek tansiyon hastası vardır."⁵⁶ Bunlar gibi ciddi hastalıklar çoğu kez kontrol edilemeyerek ölümlerle sonuçlanabilmektedir. Hastalıkların birçoğunun psikosomatik kökenli olması ile ilgili uzmanların aynı görüşte olması, stresin insan sağlığını ne kadar çok etkilediğini göstermektedir.

Hastanelerdeki stresörler çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkileyerek vücudun stres karşısındaki uyum dengesini bozmaktadır. Farklı uzmanlık alanlarında çalışanların bir arada bulunduğu hastaneler birçok yönden karşılıklı uyumu gerektirir. "Hemşirelik mesleğinin görev ve işlevlerinin temelini, sağlıklı ve hasta

⁵⁵ E. M. Hallowell, Stres Yönetimi (Çev. B. Çekmece), İstanbul, 2008, s. 30

⁵⁶ Z. Baltaş, Sağlık Psikolojisi, İstanbul, 2000, s. 147

bireye yardım etmek oluşturur. Yardım, sağlığın geliştirilmesi, sürdürülmesi ve yeniden kazanılması için yapılan uygulamaların bütünüdür."⁵⁷ Buna karşın hemşirelerin kapasitesini aşabilecek performansı göstermeleri çoğu kez hastalar ve yönetim tarafından arzu edilmektedir. Kronikleşen stres, kurumlardaki çalışanların sadece sağlığını etkilememekte, kurum da personel sıkıntısı oluşturduğu gibi maliyeti de arttırmaktadır. Bu sebepten çalışanın sağlığı hem kendisi hemde işyeri için önemlidir.

İşyerinde Söz Konusu Stresler

Olası Sonuçlar

- "Ağır işler, uzun çalışma saatleri, yetersiz beslenme
 - İş ritminin yüksek ve zorlayıcı olması
 - Ağır sorumluluklar ve mesleki aşama sorunları
 - Doyumsuz, monoton, sıkıcı ve anlamsız işler
 - İzole bir ortamda uzun süreli çalışmalar
 - İş koşulları, iş yükü ve iş ritmi zorlukları
 - Güvensizlik, işini kaybetme, parasızlık, konut sorunu ve emeklilik tasası gibi kuşular
 - Ortam gürültüsü, titreşimler, ısı ve aydınlatma gibi sorunlar
 - Kimyasal zararlılar ve uyuşturucu etkili maddeler
 - Kazalanma, hastalanma ve sakatlanma tasası
 - Aile ve genel çevre sorunları, gece mesaisi ve fazla mesai gibi zorlanmalar ile bu tür düzen bozukluklarının neden olduğu aile ve toplumsal sorunlar
- Yorgunluk
 - Kazalanma
 - Ülser
 - Sindirim bozukluğu
 - Yüksek tansiyon
 - Kalp sektesi
 - Cilt iritasyonları
 - İşitme, görme, kas ve sinir sorunu
 - Depresyon
 - Anksiyete bulgusu
 - Astım benzeri reaksiyonlar"⁵⁸

⁵⁷ F. Akça Ay, Temel Hemşirelik Kavramlar, İlkeler, Uygulamalar, İstanbul, 2008, s. 49

⁵⁸ Ertekin, 1993, s. 28

8. STRESLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Stres genellikle insanlarda olumsuz etkiler bıraktığı için özellikle çalışanların iş performanslarını dolayısıyla işletmelerinde başarısını olumsuz etkilemektedir. Bunun için araştırmacılar stres kavramının ortaya çıktığı günden beri stresle mücadele yollarını bulmaya çalışmışlardır.

Stres ile mücadele yöntemleri bireye yeni yetenekler kazandırarak olaylar karşısında denetimlerini kaybetmemelerini sağlar. Stres yönetiminde amaç; "stresi azaltmak, kontrol etmek ve baş etmeyi geliştirmektir."⁵⁹ Bunlara ilave olarak stresle mücadele yönteminin amacı, strese neden olan tepkileri anlayabilmek, etkenleri ortadan kaldırmak yani optimum stres seviyesini sağlayarak bireyin kişisel gelişimini arttırmasıdır.

Yaşantımızda önemli olan stresten kaçmak değil üstesinden gelmektir. Stresten kurtulabilmek için stresle mücadele stratejileri geliştirilmelidir. Bu stratejiler stresle mücadelede etkili ise bu yöntemler uygulanmalı ve devam ettirilmelidir. "Stresle başa çıkma, bireyin iş yeri taleplerine karşı kontrol sağlayamadığını ve kişisel kaynaklarını zenginleştirmesi gerektiğini kabul etmesi ile başlar. Arzu edilen sonuç, taleplerin tamamını ortadan kaldırmak olmamalıdır, buna hem imkân yoktur hem de stressiz bir yaşam boşluk yaratır. Hedeflenen, talep-kaynak dengesini oluşturmak olmalıdır. Bunun için en iyi strateji; iş yeri taleplerini yeniden yorumlamak, algı hatalarının farkına varmak ve bireysel kaynakları çoğaltmaktır."⁶⁰ Eğer stresle mücadele yöntemlerinin yaşantımıza olumlu bir etkisi olmuyorsa, kişi kendini kötü hissediyorsa yeni metotlar denenmelidir. Sağlıklı yaşam kalitesi için aktif bir sinerji oluşturulması sağlanmalıdır.

Alan yazında, stresle mücadele yöntemlerinin beş farklı açıdan incelendiği görülmektedir. Bunlar:

1."Freud'un psikonalitik kuramında önerdiği bilinç dışı 'savunma mekanizmaları'(Ego savunma mekanizmaları),

⁵⁹ N. Akdemir - L. Birol, İç Hastalıkları ve Hemşirelik Bakımı, Ankara, 2005, s. 146

⁶⁰ J. M. Poussard - M. İ. Çamuroğlu, Psikolojik Taciz İş Yerindeki Kâbus, Ankara, 2009, s. 100

2. Erikson'un 'yaşam dönemleri' yaklaşımında sözünü ettiği, özgüven, özyeterlik ya da içsel kontrol gibi 'bireysel kaynaklar',

3. Evrim kuramı ve davranışçı yaklaşımdaki,'problem çözme çabaları',

4. Canon ve Selye (1976) gibi araştırmacıların ileri sürdüğü, hem insanların, hem de hayvanların stres karşısında gösterdiği, genetik olarak programlanmış 'savaş ya da kaç' tepkisi,

5.Organizmanın, kendi fizyo-psikolojik kaynaklarının zorlanıp tükenmesi karşısında gösterdiği, 'uyum sağlamaya' yönelik, sürekli değişen bilişsel ve davranışsal çabalar olarak sıralanabilir."⁶¹

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi yaşantımızı da etkilemektedir. Sürekli yeni etkileşimlere maruz kalan dünyamız yeni stres etkenleriyle karşılaşmakta, bu faktörlerle baş edebilmek için birey yeni stresle mücadele yöntemleri geliştirmektedir.

Çalışanların yaşamlarında yaşamış oldukları stresle örgütlerde yaşamış oldukları stres birbirleri ile etkileşim halindedir. Bu yüzden bu çalışmada, stresle mücadele bireysel ve örgütsel yöntemler olarak ele alınmıştır.

8.1. Bireysel Yöntemler

Stres çoğu zaman bireysel özelliklerden kaynaklanmaktadır. Bu sebeple stresle mücadelede bireysel yöntemlerin etkisi oldukça fazladır. Bu yöntemlerin ortak yönleri hemen hemen bireysel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıları kontrol altına almayı sağlayacak beceriler kazanmanın gerekliliğini kabul etmeleridir. Bu yöntemler sayesinde bedende başlayan ve zararlı olan strese karşı stresle mücadele edilerek stres düzeyi uygun seviyede tutulmaya çalışılmaktadır.

Stresle mücadele edebilmek için literatür incelendiğinde yazarlar tarafından ele alınan bazı yöntemler bulunmaktadır.

⁶¹ K. B. Aydın, "Stresle Başa Çıkma" (Ed. U. Öner), Ankara, 2006, s. 7-8

8.1.1. Bedensel Hareket (Spor ve Egzersiz)

Kişi stres verici olaylar yaşadığında kasları kasılır. Düzenli yapılan egzersiz organizmayı harekete geçirir. Uzmanlar yürüyüş, bisiklet, jimnastik, yüzme gibi çeşitli bedensel hareketleri sağlıklı bir yaşam için önermektedirler. "Düzenli spor ve fiziksel egzersiz stresin etkilerini azaltan önemli bir stresle baş etme tekniğidir. Bedenin psikolojik ve fizyolojik hastalıklarına karşı doğal bir savunma mekanizması olarak bilinmektedir. Kas hareketleri bedenin ter ve toksinleri atmasını sağlamakta, iç organlarının dayanıklılığını da artırarak psikosomatik hastalıklara karşı bireyin direncini artırmaktadır."⁶² Bireyin kapasitesine uygun doğru egzersiz planını uygulaması gerek fizyolojik gerekse psikolojik sağlığı açısından ayrı bir önem taşımaktadır. Kişi hoşuna gittiği egzersizi seçtiğinde iş baskısından sıyrılır, zihinsel stresinden de kurtulmuş olur.

8.1.2. Solunum Egzersizi

Solunumun doğru bir şekilde kontrollü yapılması stresle mücadeleyi olumlu etkileyen bir unsurdur. Doğru soluma vücuda alınan oksijenin hücrelere yayılımını sağlamaktadır. Solunumun ritmik ve düzenli olmasıyla sinir sistemini sakinleştirdiğinden, stresin azalmasına yardımcı olduğu kabul edilmektedir. Özellikle stresli anlarda vücudun oksijene olan ihtiyacı artmaktadır. Stresli durumda soluma süresi kısılır. Alınan hava ciğerlerin sadece üst kısmını doldurur. Bu sebeple beyne yeterli oksijen gitmez. Doğru alınan nefeste göğüs kafesini değil karın bölgesini şişirilmesine dikkat edilmelidir. Solunumun doğru yapılması gevşemeyi sağlayarak, strese verilen tepkinin kontrolüne yardımcı olmaktadır. Doğru solunum yapıldığında kişi vücut gerginliğinin azaldığının farkına varacaktır.⁶³

8.1.3. Gevşeme Teknikleri

Gevşeme teknikleri stres verilen tepkilerde kişisel enerjinin toparlanmasını sağlayan rahatlama yöntemleridir. Stresin oluşturduğu etkilerin en az seviyede hissedilmesini sağlar. "Bu konuda yapılan araştırmalarda bu tekniğin tansiyonu düşürdüğü, akciğerin bronşlarını bütünüyle açtığı gözlenmiştir. Bu yaklaşımda

⁶² G. Uysal, "Sağlıcakla", Aylık Sağlık Dergisi, S.9, 2008, Ankara, s. 8

⁶³ Şahin, s. 126

bireylere kendi organizmalarının belli bir bölgesinde dikkatlerini yoğunlaştırmaları ve diğer bölümlerdeki kaslarını dinlendirmeleri öğretilmektedir."⁶⁴ Kolay uygulanabilen bu teknikler bireyin, zihin yorgunluklarından kurtulmasını sağlayarak iç huzur dengesine kavuşmasında yardımcı olur. Stresle mücadelede bu teknikler dinlendirici etkisiyle bireyi stresi oluşturduğu zararlardan korur.

8.1.4. Pozitif Düşünme

Stres ile mücadelede pozitif düşünme bireye pozitif bir enerji verecektir. Psikososyal yapısı olumlu yönde etkilenen kişinin düşünceleri hayata bakış açısı değiştirerek zorlukları kontrol edebilme gücü oluşturur. "Pozitif düşünme biçimi, stresle başa çıkma yöntemleri arasında bilişsel olanlarındandır. Bu düşünce sistemini benimseyen kişi daima birden fazla alternatifi olması nedeniyle kendisini sıkışmış hissetmez ve strese girmez."⁶⁵ Zihindeki olumlu yansıma yaşantıyı etkileyerek hayatı daha anlamlı kılar. Zorlukların içinde güzellikleri bulma olayları iyi değerlendirme iyi sonuçlar almayı sağlar.

8.1.5. Hobiler

İş endeksli bir hayatta gerilimler sosyal hayata yansımacaktır. Bireylerin iş ve özel yaşantıdaki sıkıntılarını unutturacak meşgaleleri olmalıdır. "Aktivitelere katılın, hobileriniz olsun. Sorunlarınızdan geçici olarak uzak kalmanın, onları düşünmemenin de çok yararı olur. Sinemaya gitmek, kitap veya dergi okumak, çocuklarla oynamak veya egzersiz yapmak sizi olumsuz duygulardan kurtarır ve kendinizi yeniden kontrol etmenize yardımcı olabilir."⁶⁶ Kendinize zevk ve eğlence veren aktiviteler hayata pozitif bakmanızı sağlar. Stresle mücadele etmeniz de kolaylaşmış olur.

⁶⁴ A. Usta, "İşgörenlerin Stresi Bir Sorun Olarak Algılamaları ve Stres Yönetimi" Kurumlar ve Yönetim, (Ed. H. Erkul – Y. Karakılçık - A. Usta), Ankara, 2004, s. 173

⁶⁵ N. Telman, Pozitif Düşüncenin Sihirli Gücü, İstanbul, 2003, s. 147

⁶⁶ F. Agombar, Sonsuz Enerji (Çev. Z. Yeke), İstanbul, 2003, s. 22

8.1.6. Beslenme Alışkanlıkları

İyi ve dengeli beslenme, sağlıklı yaşamın koşuludur. C ve B kompleks vitaminlerinin düzenli alınması, stresle baş etmede kişiyi daha güçlü kılar. Aynı günde içilen çay, kahve, kakao ve kolalı içecekler, uyarıcı içeren maddelerdir. Bu maddelerin ölçülü kullanılması gerekir. Eğer bu maddeler beraber veya kısa aralıklarla alınırsa stres düzeyimizi olumsuz etkileme durumu bulunmaktadır. Çünkü stres organizmanın aşırı uyarılması ile ortaya çıkan bir durumdur. "Stres ile beslenme arasındaki ilişkilerin özü, büyük ölçüde gerilim sebebiyle meydana gelen psikosomatik hastalıkların çoğunun özel bir beslenme şekli yani diyet gerektirmiş olmasında yatmaktadır."⁶⁷ Stres anında organizma dengesini koruyabilmek için sistemik sorunlar oluşturmaktadır. Mesela; stres anında sindirim sisteminde oluşan değişiklikler metabolizmayı etkileyerek peptik ülser, gastrit, konstipasyon, ülseratif kolite neden olduğu ve buna özel diyetler önerildiği bilinmektedir.

8.1.7. Din

Dini inançlar bireylerin yaşam felsefesine sabır, şükür gibi olumlu unsurları yerleştirerek zorluklarla dolu yaşantımıza stresle mücadeleyi kolaylaştıran bir etken olmaktadır. Dini inanç uygulamaları bireyin içsel huzura erişmesine yardımcı olarak yaşantımızı dengeleyen bir etmendir. "Her ne kadar birbirinden farklı şekilleri olmakla birlikte, bütün dinlerde var olan ve dini inancın somut bir tezahürü olan ibadetlerin de insanın ruh sağlığı üzerinde olumlu etkileri vardır. İbadetler Tanrı'ya karşı görev şuuruyla yapıldığı için, yerine getirildiklerinde bir gönül rahatlığı ve iç huzuru sağlar. Sorumluluk duygusunu geliştirerek dengeli bir şahsiyet kurulmasına ve bu dengenin korunmasına yardımcı olur."⁶⁸ Yapılan ibadetlerle ruhani hazza ulaşan birey maddi doyumunu bir yana bırakıp manevi doyuma yöneldiği için hayata bakış açısı pozitif olmaktadır. Karamsarlığa kapılmayan mümin birey en travmatik olaylarda bile stresin olumsuz etkilerini hissetmesi güçtür. Hayat onlar için bir imtihan yeridir. Kişi elinden geleni yaptıktan sonra Allah'a teslim olabilmelidir. Bu inanç sistemi stresle mücadeleyi kolaylaştırmaktadır.

⁶⁷ F. Eroğlu, Davranış Bilimleri, İstanbul, 2006, s. 451

⁶⁸ M. Cengil, "Depresyonu Önlemede Dini İncanın Koruyucu Rolü", Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi, C.3, S.2, Samsun, 2003, s. 146

8.1.8. Sosyal Destek

Sosyal destek, stres karşısında kişinin yalnızlık duygusuna kapılmasını engelleyerek stresle mücadelesini kolaylaştırmaktadır. Sosyal bir varlık olan insanın övgü, onaylanma isteğinin bulunması psikolojik olarak destek görme isteğinin göstergesidir. Kişilerin etkileşim halinde bulunmaları zorlukları paylaşımlarında yarar sağlayıcı bir faktör olabilmektedir. "Sorunlarla ilgili olarak insanın konuşabileceği (bilgi sağlayıcı destek) ve kendisi hakkında iyi hissettirecek, bir başka deyişle, kendine güvenini arttıracak birinin varlığı (duygusal destek) özellikle çok önemlidir; çünkü bunlar pek çok stresli olayda duyulan gereksinimlerdir."⁶⁹ Geliştirilen insani ilişkilerde kişisel farklılıklar bulunsun da önemli olan çatışmaları çözümlenerek kişilerin birbirine destek olabilmesidir. Kişilerin endişelerini paylaşabilmesi, ortak bir amaç için paylaşımda bulunması stresi tolere edebilmesini kolaylaştırır.

Çalışanlar özellikle karşılıklı iş bölümünün yoğun olduğu işletmelerde yardımlaşma duygusunun olması karşılaşılan zorlukların mücadelesini kolaylaştırır. "Stresi azaltma ve kabul edilebilir bir düzeye indirme de ekip çalışması da yararlıdır. Ekiplerde çalışan bireyler işlerini daha az stresli bulabilmektedirler. Ekip içerisindeki rollerinden dolayı sorumluluk üstlenenler bile, başarının genel sorumluluğu bir bireyin omuzlarından birçok kişinin omuzlarına geçmektedir. Paylaşılan sorumluluk da, tek başına çalışan işçinin çok yüksek hedefler veya güçlüklerle karşılaştığı zaman yaşadığı panik veya çaresizliği azaltabilmektedir."⁷⁰ Çalışanlarda ekip ruhu bilincinin olması, destekleyici bir ortam sağlayarak kontrollü bir güçlü olma duygusu ile hem kendisine hemde örgüte olan katkıları arttırmakta, zor anlarda stres düzeyini korumasını kolaylaştırmaktadır. Mesela; yoğun bakım gibi hızlı acil müdahale yapılan ekip çalışmasının önemli bir kavram olduğu birimlerde çalışma arkadaşlarından destek görme iş etiği açısından önemli bir olgudur. Çalışan bireyler iş ortamında gördükleri desteği dış ortamda da aramakta sosyal destek, gerek iş, gerekse sosyal ortamda gördüklerinde stresli durumların üstesinden daha kolay gelmelerini sağlamaktadır.

⁶⁹ Ü. H. Okyayuz, Sağlık Psikolojisi Giriş, Ankara, 1999, s. 89

⁷⁰ M. Ş. Şimşek - A. Çelik - T. Akgemci, İşletme Becerileri Grup Çalışması, Ankara, 2008, s. 256

8.1.9. DKBY Modeli

Stres ile mücadelede Barbara J. Braham'ın geliştirmiş olduğu stres yönetimi modelidir. "Hayatınızı nasıl yaşayacağınızı belirlemeye yardım edecek bir felsefedir."⁷¹ Bu model bireyi aşama aşama yönlendirerek yaşam tarzını yönetme becerisi oluşturmaya çalışmaktadır. Aşağıda aşamalar halinde DKBY Modeli açıklanmaya çalışılmıştır.

İlk adım olan D (değiştir), stres düzeyini düşürmek için olumsuz düşüncelerin farkına vardığı zaman kişinin, içinde bulunduğu durumu çeşitli yollarla değiştirmeye çalışmasını içerir.

İkinci adım, K (kabul et), kişi stres ile başa çıkamayacağı bir durumla karşılaştığında kendine karşı acımasız davranmak yerine içinde bulunduğu durumu kabul etmelidir. Pozitif bir şekilde kişi öfke kontrolünü sağlamalıdır.

Üçüncü adım olan B (boş ver) Stresle mücadele edebilmek için bireyin değiştiremeyeceği durumlarda gerçek dışı beklentilere girip kontrol duygusunu kaybetmesi yerine farklı yönelimlere başvurmasını içerir.

Dördüncü adım, Y (yaşam tarzını yönet) stresle mücadele edebilmek için egzersiz, diyet gibi rahatlama yöntemlerini uygulayarak yaşantıdaki sıkıntılardan uzaklaşmayı ve kontrolü sağlamayı içerir. Bilinçli becerilere sahip olarak stres düzeyini optimum seviyede tutabilme kabiliyetidir.

8.2.Örgütsel Yöntemler

Yaşantımızın her alanında bulunan stres, iş yaşantımızda da mücadele edilmesi gereken bir unsurdur. Stresin olumsuz etkenleriyle başa çıkabilmek için örgütsel düzeyde önlemlerin alınması gerekmektedir. İş yaşantısındaki stresle mücadele edebilmek için çeşitli stratejiler uygulanarak düzenleyici önlemlerin alınması sağlanabilir. Örgütsel stres ile mücadele edebilmek için kullanılacak genel stratejilerin bazılarını açıklamak mümkündür.

⁷¹ Braham, s. 61

8.2.1. Aşırı veya Az İş Yükünün Ortadan Kaldırılması

Örgütlerde stresi azaltmanın yollarından biride iş yükünün çalışanlara uygun şekilde dağıtılmasıdır. Kişinin yapmış olduğu iş aşırı veya az olduğunda beden ve ruh sağlığı bu durumdan olumsuz yönde etkilenecektir. İşteki sıkıntıların özel yaşama yansımaması için görev dağılımının dengesine dikkat edilmelidir. Aşırı iş yükü bireyin kendisine ve ailesine ayırmış olduğu zamanı azaltmasına, az iş yükü de benlik saygısına etki ederek bireyde çeşitli sıkıntılara sebep olarak stres yaşamasına neden olur.

8.2.2. Destekçi Bir Örgütsel İklim Oluşturmak

Çalışanları destekleyen örgütsel bir iklim oluşturmak için demokratik uygulamalar ve açık iletişim önemli bir unsurdur. "İşletmenin örgütsel işleyişi planlanırken yapıyı merkeziyetten uzak, katılımcılığı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici, ast üst arası iletişim engellerini yok edici bir organizasyon geliştirilirse, yalnızlık, desteksizlik ve aşırı iş bölümünün yarattığı olumsuz stres, önemli ölçüde engellenecektir."⁷² Günümüzde artan yenilikler karşısında çalışanların psikolojik yönden desteklendiği, kişisel ayrımcılığa-çekişmelere izin verilmediği, yönetim tarafından gerekli düzenlemelerin yapıldığı destekleyici örgüt iklimine sahip sistemli örgütlerde güven ortamı oluşarak, stres çalışanlar tarafından daha az hissedilecektir.

8.2.3. İş zenginleştirme

İşin zenginleştirilmesi örgütte çalışanlara yeni olanaklar sunmaktadır. Kendini gösterme fırsatı bulan çalışan monotonluktan kurtularak her yakaladığı başarıda motivasyonu artacaktır. "İş zenginleştirme hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin; hem de farklı uğraşlar, farklı görevler gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Zenginleştirilmiş görevler tek düze yapılandırılmış işlere göre stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır."⁷³ Özellikle yetenekli kişiler yakaladığı başarılarla hem örgüt hem de kendileri için fırsat yakalama imkanı bulacakları gibi yeni stres etkenleriyle de

⁷² İ. Erdoğan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996, s. 325

⁷³ İ. Pehlivan, Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995, s. 76

karşılaşılabileceklerdir. Bilgi ve becerilerine göre dikkatli bir şekilde görevle ilgili sorumlulukların dağıtılması yapılan işe ayrı bir anlam katarak iş doyumunu arttıracaktır.

8.2.4. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması

Çalışanlar işyerlerinde rollerine bağlı sorumluluklarını yerine getirirken iş tanımlarındaki eksikliklerden çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. "Rol çatışması ve belirsizlikler, bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler. Her görev, işgörene destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. Özel bir rol belirleme stratejisi olarak her rol göndericinin beklentilerinin bir listesinin kişinin elinde bulundurulması sağlanabilir. Bu listede odak kişinin beklentileri ile bütünleştirildikten sonra çatışmaların ortadan kaldırılmasında kullanılabilir."⁷⁴ Yöneticiler rol sorunlarını önleyebilmek için açık ve net biçimde çalışana görev tanımlarını bildirmeli ve düzenleyici faaliyetlerde bulunmalıdır. Rol tanımları düzenlenirken işgören ve yöneticilerin beklentileri ve becerileri dikkate alınmalıdır. Rol tanımlarının eksikliği bağlı işyerlerinde psikolojik gerilim yaşanması kaçınılmazdır.

8.2.5. Planlama ve Programlama

Çalışanların gelecekle ilgili örgütte belirsizlik yaşaması beklentileriyle ilgili hayal kırıklığı yaşamasına neden olur. Planlama ve programlama ile gereksiz iş kayıplarının engellenmesi sağlanır. "Örgütsel amaçları, politikaları ve hedefleri önceden saptamak, yapılacak işleri ve etkinlikleri planlamak ve bunları önem ve öncelik sırasına ve zaman dilimlerine göre programlamak, örgütte düzensiz ve rastgele çalışmayı önler, planlı ve programlı, düzenli ve sistemli çalışmayı sağlar. Ve böylece çalışma ve yönetim yaşamında stresi azaltır."⁷⁵ Planlama ve programlama çalışama ortamındaki düzeni sağlayabilmek için gerekli bir uygulamadır.

⁷⁴ K. Soytürk, Eğitim Yönetiminde Stres (Bakırköy İlçesi Örneği), İstanbul, 2011, s. 79

⁷⁵ Ö. Peker – N. Aytürk, Etkili Yönetim Becerileri, Ankara, 2000, s. 380

8.2.6. İş Yerinde Neşeli Bir Ortam Oluşturmak

İş yerlerinde bireyler görev ve sorumluluklarını yerine getirirken sert ve katı tutumlar kişide kötü etkiler oluşturur. Mizah ve şaka, gerginlik ve baskı ortamından uzaklaşmayı olumsuzluğun içinde neşenin artmasını sağlayarak stresi azaltır. "Yapılan araştırmalarda işyerinde mizahın ve insanları güldüren etkinliklerin artırılması sonucunda, işgörenlerin verimliliklerinin ve sağlıklarının arttığı görülmüştür."⁷⁶ Mizahın olduğu bir işyeri için ciddiyetsiz olduğu düşünülmemelidir. Bakış açısını genişleterek olayların farklı yönlerinin görülmesinde etken olur. Keyifli bir işyeri işbirliğini sağlar. Pozitif algılamının olduğu çalışanlarda istek ve gönüllü katılım gerçekleşir. Örgütlerde çalışanlara moral sağlayan neşe stratejik bir yöntem olarak uygulanmalıdır.

8.2.7. Hizmet İçi Eğitim

Yeniliklerin arttığı günümüz çağında değişime uyum sağlama sürecinde hizmet içi eğitim yardımcı olmaktadır. Hizmet içi eğitim sayesinde gerek kurum ve gerekse kurumda çalışanlar için değişim ve gelişim sağlayarak büyük yararlar sağlamaktadır. "Bunları sıralamak gerekirse; hizmet içi eğitim yoluyla bireyin, işinde güven duygusu artar, morali yükselir, çalışma huzuru artar, iş doyumunu artar, kurumda yükselme olanağı fazlaşır, iş arkadaşları, ast ve üstleri ile ilişkileri gelişir, geleceğe güven ve umutla bakar, kurum içinde ve dışında saygınlık kazanır, öğrenme yolu ile bireysel doyum sağlar, işinde sınama yanıt süresi kısalmış, istekli çalışır, güdülenir, rahat ve güvenli çalışma olanağı artar, iş kazalarından korunabilir."⁷⁷ Belli bir görevi gerçekleştirmek üzere bulunan bireyin işine ve iş çevresine ilişkin algı, beklenti analizlerinin yapılmasını sağlayarak verimliliği artırması ayrıca, bireyin performansını, duygu ve düşüncelerini olumlu yönde etkilemesi önemli bir faktördür. Tüm bu etkileşimler sayesinde güdülenen çalışan geleceğe güven ve umutla bakar.

Stresle başa çıkmada çalışanlarının gayreti önemli olduğu kadar örgütlerdeki idarecilere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Örgüt üyelerinin bireysel ve kolektif insan eğitimi vazgeçilmez ideal disiplini içerir. Çalışanların mesleki

⁷⁶ İ. Aydın, İş Yaşamında Stres, Ankara, 2008, s. 160

⁷⁷ O. Kaya, Eğitim Yöneticilerinin Hizmet İçi Eğitimi, Ordu, 2011, s. 11

yeterlilik seviyesinin artması için gerekli koşulların sağlanması potansiyellerini keşfetmesine ve stres sorunlarıyla mücadelesini kolaylaştırır. Özellikle hastanelerde kişiler hastanedeki servislere yerleştirilirken ruh halleri, becerileri dikkate alınmalı uygun bölümlerde çalıştırılmalıdır. Ayrıca hastanelerde belli aralıklarla rotasyon sistemi uygulanması özellikle yoğun bakım gibi kapalı ortamlarda çalışanlara sosyal ortam sağlar. Bireysel enerjilerini artıran birimler, olumsuz duygusal tepkilerin süreklilik arz etmesini önleyerek, çalışanlarda oluşan strese bağlı oluşan komplikasyonları önler. Kişilerin moral düzeyi yükselmesi davranışlarını etkileyerek sorunlarla mücadelesi kolaylaştırır, işte etkinliğini artırır.

Sağlık kurumlarında etkili stresle mücadele yöntemleri kullanılmadığında stres faktörleri kişinin iş ve özel yaşamını meşgul edecektir. "Bu saptama, tükenmişlik ve stresle ilgili diğer sorunlarla başa çıkılmasında, iş dışı ilişkilerin de dikkate alınması gereğini doğurmaktadır."⁷⁸ Örgütlerde sosyal aktivite düzenlenmesi kurumsal ve sosyal desteği artırarak bireyler arası etkileşimi sağlar. Paylaşım ortamının artması bireysel ve örgütsel memnuniyeti sağlar.

⁷⁸ A. Torun, "Stres ve Tükenmişlik" Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, (Ed. S. Tevrüz), Ankara, 1996, s. 50

İKİNCİ BÖLÜM

DENİZLİ DEVLET HASTANESİ VE DENİZLİ SERVERGAZİ DEVLET HASTANELERİNDE ÇALIŞAN YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE STRES VE STRESLE MÜCADELEYE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

1. DENİZLİ DEVLET HASTANESİ VE SERVERGAZİ DEVLET HASTANESİNE İLİŞKİN TEMEL BİLGİLER

1.1. Fiziki Kapasite

Denizli ilinde Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesi adında iki tane devlet hastanesi bulunmaktadır. Çeşitli hizmetlerin sunulabilmesi için matriks örgüt yapısına sahip bu hastanelerin verimli olabilmesi yeterli nitelikte, uygun kapasitede olmasını gerektirmektedir. Hastanelerin, hasta fiili kapasitesi, personel sayısı illerin gelişmişliğinin göstergelerindedir. Hastaneler tarihsel süreç içerisinde çeşitli aşamalardan geçerek gelişen teknolojiye uyum sağlama çabası içerisinde olmuşlardır.

Denizli ilinin sağlık hizmetlerinin karşılanmasında önemli bir yeri olan Denizli Devlet Hastanesinin kapasitesi halkın ihtiyaçları doğrultusunda zamanla artmıştır. "Denizli'de bir hastane yaptırmak için ilk faaliyetler Müftü Ahmet Hulusi Efendi'nin önderliğinde 1913 yılında başlamıştır. Bu çalışmaların sonunda hastane 1919 yılında açılmıştır. İlk başhekimisi Giritli Kerim Beydir. 50 yataklı olarak açılan hastaneye 1924'te ve 1927'de 25'er yatak ilave edilmiştir. 1933 yılında Cumhurbaşkanımız Atatürk hastaneyi ziyaret etmiştir. 1950 yılında ismi Denizli Devlet Hastanesi olan hastane il özel idare bütçesinden ayrılarak genel bütçeye bağlanmıştır. Yapılan eklemelere rağmen ihtiyaca cevap veremeyen hastane 1972 yılında 400 yataklı yeni binasına taşınmıştır. Denizli devlet hastanesi günümüzde 800 yatak kapasitesi ile bölgemizin önemli sağlık kuruluşlarından biridir."⁷⁹ Tıbbi gelişmelerin ayrı bir önem taşıdığı birimlerden biri hastanelerin yoğun bakımlarıdır.

⁷⁹ M.Karatepe – A. İ. Bozkurt, " Denizli Devlet Hastanesi Tarihçesi", Pamukkale Üniversitesi, SBE Dergisi, C.2009, S.3, Denizli, 2009, s. 127

"Denizli Devlet Hastanesinde; 90 yoğun bakım yatağı mevcut olup, dağılımı; 5 adet K.V.C, 10 adet koroner, 18 adet cerrahi, 6 adet çocuk,12 adet dahili, 9 adet nöroloji, 30 adet yeni doğan yoğun bakım şeklindedir."⁸⁰ Durumu kritik hastaların bulunduğu yoğun bakımların mevcut potansiyeli hastanelerin teknoloji ile içi içe olmasını gerektirmektedir.

Kentin diğer önemli hastanelerinden Denizli Servergazi Devlet Hastanesi; "11 Kasım 1998 yılında 200 yataklı SSK Bölge Hastanesi olarak temeli atıldı. 20 Kasım 2004 yılında SSK Genel Müdürlüğünce binanın geçici kabulü yapıldı. 19 Nisan 2005 tarihinde Sağlık Bakanlığına devredildi."⁸¹ Denizli Servergazi Devlet Hastanesi adıyla hizmet eden hastane; "304 yatak kapasitesine sahip olup, 483 kadrolu personel, 39 sözleşmeli sağlık personeli, 232 şirket çalışanı ve B tipi 112 Acil İstasyonu ile hizmet vermektedir.

SSK Müdürlüğünden 10 yıl süre ile devralınan Kıbrıs Şehitler Semt Polikliniği 14/08/2006 tarihinde hizmete açılmıştır. Hastanemizde diyaliz hizmeti dışında tüm poliklinik ve servis hizmetleri verilmektedir. 44 yoğun bakım yatağı mevcut olup, dağılımı; 8 adet Koroner, 18 adet anestezi, 7 adet cerrahi, 11 adet yenidoğan şeklindedir. İleri tetkik ve tedavi için gerekli teknik ve tıbbi donanım mevcuttur."⁸² Yaşam kalitesini arttırmak için hastaneler bilim ve teknolojiyi kendi koşullarına göre toplum hizmetine sunmaktadır.

1.2. İnsan Kaynakları Yapısı

Sağlık kuruluşlarının kurulması ve işletilmesi için çeşitli görevlerde uzmanlaşmış insanlar bir arada çalışmaktadır. Hastanelerin amaç ve vizyonlarını gerçekleştirmesinde insan kaynakları ayrı bir önem arz etmektedir. "Denizli Devlet Hastanesinde; 249 uzman hekim, 483 hemşire, 192 ebe, 5 psikolog, 2 diyetisyen, 8 eczacı, 5 biyolog, 9 fizyoterapist ve diğer 52 hizmet birimleriyle toplam 1306 personel sayısına sahiptir."⁸³

⁸⁰ Denizli Devlet Hastanesi istatistik birimi verileri aralık, 2012

⁸¹ servergazidh.gov.tr/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=1, (10.08.2013)

⁸² Denizli Servergazi Devlet Hastanesi İstatistik Birimi, (17.09.2013)

⁸³ Denizli Devlet Hastanesi personel birimi verileri temmuz, 2013

Denizli Servergazi Devlet Hastanesinin insan kaynakları içerisinde çeşitli birimlerde görevli farklı branşlara sahip çalışanları bulunan “hastanede kadrolu olarak 100 doktor, 199 hemşire, 98 ebe, 2 psikolog, 3 diyetisyen, 3 eczacı, 2 biyolog, 7 fizyoterapist, 13 laborant ve 49 diğer branşlarda hizmet eden personel vardır. Ayrıca hizmetlerin devamlılığını sağlamak için sözleşmeli olanlar ve şirket aracılığıyla görev yapanlarla birlikte olarak toplam 918 hastane çalışanı mevcuttur.”⁸⁴ Kapasiteleri oldukça geniş bu hastanelerdeki çalışanlar sağlık hizmetlerini yürütebilme amacıyla toplanmıştır.

2. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK PROFİLİ

Yoğun bakımlarda araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özelliklerindeki yüzdeleri değerlendirilmiştir. Yaş, Cinsiyet, Eğitim Durumu, Medeni Durumu, Çocuk Sayısı değişkenleri istatistiksel olarak ele alınan inceleme Kanbay tarafından 2007’de yapılan anket sorularını içermektedir.

2.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Yaş, Cinsiyet, Öğrenim Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Yaş Değişkeni ve Yüzde Değerleri

Değişken	Grup	N	%
Yaş	18-22	8	5,2
	23-27	26	16,9
	28-32	27	17,5
	33 ve üstü	93	60,4
Çalıştığı Kurum	SDH	67	43,5
	DDH	87	56,5
TOPLAM		154	100,0

⁸⁴ Denizli Servergazi Devlet Hastanesi İstatistik Birimi verileri Eylül, 2013

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin çalıştıkları kuruma göre dağılımları %43,5'i (N=67) Servergazi Devlet Hastanesi'nde, %56,5'i (N=87) Denizli Devlet Hastanesi'nde olmak üzere toplam 154 hemşirenin çalışmaya katıldığı görülmektedir. Araştırmaya katılan hemşirelerin; en düşük oranla %5,2'sinin (N=8) 18-22 yaş aralığında, en yüksek oranla %60,4'ünün (N=93) ise 33 yaş ve üstünde olduğu görülmektedir.

Birey farklı yaş dönemlerinde farklı duygu durumlarındadır. Yaş ilerledikçe bireyin olgunlaştığı kabul edilir. Zaman geçtikçe bireyin olayları değerlendirme kabiliyeti kazanması uyumu artırıcı bir faktördür. Yoğun bakıma yeni işe başlamış birey daha idealist olması, tecrübesizliği ve ortama alışma sürecinden geçtiğinden strese maruz kalmaktadır.

Yaş ilerledikçe deneyim sahibi olan sağlık personeli, hastayı daha iyi değerlendirebilmekte yoğun bakımda karşılaşılan sorunların daha kolay üstesinden gelebilecektir. %60,4'ünün 33 yaş ve üstünde olması çalışanların büyük çoğunun deneyim sahibi olduğunu göstermektedir. Görev ve sorumluluklara hâkim olma stresle mücadeleyi kolaylaştıran bir etkidir.

Tablo 2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Cinsiyet Dağılımı

Değişken	Grup	N	%
Cinsiyet	Erkek	18	11,7
	Kadın	136	88,3
TOPLAM		154	100

Tablo 2'ye göre araştırmaya katılan hemşirelerin %88,3'ü (N=136) kadın iken, %11,7'sinin (N=18) erkek olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuca göre Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesindeki hemşirelerin çoğunluğunu bayanlar oluşturmaktadır.

Yaşam koşullarındaki değişim dinamik ilişkilere dayanan hemşirelik mesleğini de etkilediği anlaşılmaktadır. Hemşireliğin sosyolojik yönden bayanlarca

yapılan meslek olgusu değişmiş ve iki cinsiyet tarafından da uygulanabilen bir meslek haline geldiği anlaşılmaktadır. Yinede sayıca bayanların daha fazla olması hemşireliğin bayanlarca daha fazla tercih edildiğini göstermektedir

Kadınların psikolojik yapısı, olaylara daha fazla anlam yüklemesi, hassasiyetlerinin farklılığı stres faktörlerinden etkilenme düzeylerini etkilemektedir. Toplum yapımızda kadına yüklediği anlamdan çalışan bayan iş ve ev sorumluluğunu daha fazla yüklenmektedir. "Ülkemizde yapılan bazı çalışmalarda da kadın çalışanların erkek çalışanlardan daha fazla oranda psikolojik sıkıntı yaşadıkları, ayrıca, kadınların stresli iş durumlarını kendilerine saklama eğiliminde oldukları; sıkıntıyı kimsenin bilmesini istememe ve olanlardan kimseye söz etmemeye çalışma gibi davranışlarda buldukları görülmüştür."⁸⁵ Tüm bireyler aynı özellikte olmasa bile cinsiyet unsuru göz ardı edilmemesi gereken bir husustur. Bunun dışında kadınların hormon yapılarını etkileyen; gebelik, doğum, menapoz, psikososyal yönden etkileyen; boşanma, taciz, güvencesinin olmaması gibi etkenler stres kaynağıdır.

Yasal düzenlemelerle hemşirelik eğitime erkek hemşirelerin katılması cinsiyet ayrımını ortadan kaldırmış, erkekler tarafından da verilen bir hizmet haline gelmiştir. Bu durum mesleğe profesyonellik kazandıracaktır. Bayan ve erkek çalışanların olması mesleğin cinsiyete göre değerlendirilmesini değiştirecek, mesleğe yeni bir statü kazandırarak çalışanlara olumlu bir güç sağlayacaktır.

Tablo 3. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Öğrenim Durumu

Değişken	Grup	N	%
Öğrenim Durumu	Sağlık meslek lisesi	15	9,7
	Ön lisans	49	31,8
	Lisans	88	57,1
	Yüksek lisans-doktora	2	1,3
TOPLAM		154	100

⁸⁵ T. Solmuş, İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, İstanbul, 2004, s. 72-73

Tablo 3'deki sonuçlara göre; hemşirelerin en yüksek oranla %57,1'nin (N=88) lisans mezunu iken, en düşük oranla %1,3'ünün (N=2) lisansüstü eğitim (yüksek lisans – doktora) mezunu olduğu anlaşılmaktadır.

Hemşirelik eğitiminin lisans düzeyine çıkarılması çalışanların eğitim düzeyini yükselttiği söylenebilir. Bilimsel bir disiplin gerektiren hemşirelik mesleğinin insan sağlığına olan etkileri düşünüldüğünde lisans mezunu oranının yüksek çıkması önemli bir gelişmedir. Ancak lisans tamamlama ile uzaktan eğitim görenlerle, örgün olarak eğitim görenlerin aynı statü adı altında toplanması düşündürücüdür. Yine de eğitim bilgi ve becerilerin kullanılmasında ve uygulanmasında yeteneklerin gelişmesini sağlamaktadır. Gelişim çağı diyebileceğimiz günümüz standartlarının yakalanmasında alınan eğitimin kalitesi hizmetin kalitesini arttıracak ve aynı zamanda çağa uyumu sağlayacaktır. Böylece kişiler zorluklarla karşılaştığında daha az stres etkisinde kalacaktır.

2.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Medeni Durumu, Çocuk Sayısına Göre İncelenmesi

Tablo 4. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Medeni Durumu ve Çocuk Sayısı

Değişken	Grup	N	%
Medeni Durum	Evli	116	75,3
	Bekar	38	24,7
Çocuk Sayısı	0	46	29,9
	1	43	27,9
	2	56	36,4
	3	9	5,8
TOPLAM		154	100,0

Tablo 4'de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan hemşirelerin %75,3'ünün (N=116) evli, %24,7'sinin (N=38) ise bekar olduğu; en yüksek %36,4'ünü (N=56) iki çocuğa sahipken en düşük oranla %5,8'i (N=9) üç çocuğa sahip olduğu görülmektedir.

Bekâr olanlar kendilerine daha fazla zaman ayırabilmeleri ve sorumlulukları daha az olduğu için stresle daha kolay mücadele edebilirler. Hemşirelikte bayan oranının yüksek olması ve kültürel olarak kadına ev sorumluluğunun daha fazla yükleyen bir yapı bulunması kişinin baskı hissetmesine neden olacaktır. Araştırmada %75,3'ünün evli ve evli olan içinde %29,9 dışındakilerin çocuk sahibi olmaları çalışana iş sorumluluğunun yanında iyi bir eş, iyi bir ebeveyn sorumluluğu yüklemesinden dolayı daha fazla stres etkenine maruz kalmalarına neden olacaktır.

Bireyler yaşamlarında onları güçlü kılacak kişilerin varlığını hissetmeleri stresi önlemeye yardımcı olur. Araştırmaya katılanların çoğunun ortak paylaşım temeline dayanan evli olma durumunun sağladığı sosyal destek ve statü stresle mücadele yöntemi olarak kişinin geliştirebileceği bir metottur.

3. YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE AİT BULGULARIN İNCELENMESİ

Hemşirelerin mesleki özelliklerine yönelik bulgularda meslekteki hizmet süresi, mesai saati içerisinde bakım verilen hasta sayısı, mesleği seçme durumu, çalıştığı servisi seçme durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, çalışma ortamı memnuniyeti, haftalık çalışma saati, çalışma şekli, iş yerinde karşılaşılan sorunların paylaşımı ve stresle ilgili programlara katılma durumu ile ilgili değişkenler incelenmiştir.

3.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Meslekte Hizmet Süresi ve Mesai Saati İçerisinde Bakım Verdiği Hasta Sayısına Göre İncelenmesi

Tablo 5. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Meslekte Hizmet Süresinin Dağılımı

Değişken	Grup	N	%
Meslekte hizmet süresi	1 yıl ya da daha az	8	5,2
	2-5 yıl arası	31	20,1
	6-10 yıl arası	30	19,5
	11 yıl ve daha fazlası	85	55,2
TOPLAM		154	100,0

Tablo 5'deki değerleri incelediğimizde araştırmaya katılan hemşirelerin meslekte hizmet suresi dağılımlarının % 5,2' sinin (N=8) 1 yıl ya da daha az, %20,1' inin 2-5 yıl arası (N=31), %19,5'inin 6-10 yıl arası, %55,2' sinin 11 yıl ve daha fazla olduğu görülmektedir.

Araştırmaya göre, en yüksek oranla %55,2' sinin 11 yıl ve daha fazla zamandan beri hizmette bulunması çoğunluğun mesleki deneyim ve tecrübe sahibi olduğunu göstermektedir. Bu tablo, yaş değişkeni tablosunda büyük çoğunluğun 33 yaş ve üstünde çıkması sonucuyla uyumludur. Çalışanların yaşadıkları deneyimler zihinsel ve ruhsal gelişimleri etkilemekte, onlara muhakeme gücü vermektedir. Nitekim sağlık hizmetlerinin kalitesi çalışanların kendini birçok yönden tamamlaması ile ilişkilidir. Yoğun bakımlarda durumu kritik hastaların bulunması, doğru kararların alınmasını gerektirmekte, dolayısıyla çalışanların tecrübeli olması önemlidir. Belli bir olgunluğa gelmiş kişilerin stres ve etkenlerini değerlendirme ve mücadele kabiliyetleri de gelişecektir.

Tablo 6. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesai Saati İçerisinde Bakım Verdiği Hasta Sayı Oranı

Değişken	Grup	N	%
Mesai saati içerisinde bakım verilen hasta sayısı	1-3 arası hasta	78	50,6
	4-6 arası hasta	51	33,1
	7 ve üzeri hasta	25	16,2
TOPLAM		154	100,0

Tablo 6'ya baktığımızda yoğun bakım hemşirelerinin %56,6'sının (N=78) 1-3 arası hastaya, %33,1'inin (N=51) 4-6 arası hastaya, %16,2'sinin (N=25) 7 ve üzeri hastaya bakım verdiği anlaşılmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre çoğunluğun 1-3 arası hastaya bakım verdiği anlaşılmaktadır. Hastanelerin en önemli birimlerinden olan yoğun bakım

hizmetlerinde standartları sağlayabilmek için insan kaynakları dağılımına yönetimce dikkat edildiği anlaşılmaktadır. Yoğun bakımlarda hastayla ilgili en çok gözlemlenebilir bulunma imkânı olan hemşirenin vereceği bilgiler hayati önem taşımaktadır. Hemşire hasta oranının uygunluğu verilen hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlayacaktır. Bakım kalitesinin artması çalışan ve hasta memnuniyetini sağladığı gibi kişilerin yaşayacakları stres ve etkenleriyle mücadele edebilmelerini kolaylaştıracaktır.

3.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleği Seçme, Çalıştığı Servisi Seçme, Mesleği Kendine Uygun Bulma ve Çalışma Ortamı Memnuniyet Durumlarına Göre İncelenmesi

Tablo 7. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleği Seçme Durumu

Değişken	Grup	N	%
Mesleği seçme durumu	İsteyerek	82	53,2
	İsteğim dışı (aile, arkadaş vb.)	72	46,8
TOPLAM		154	100,0

Tablo 7'ye göre yoğun bakım hemşirelerinin %53,2'si (N=82) mesleği isteyerek seçmekte iken %46,8'i (N=72) mesleği seçmelerinde istekleri dışındaki faktörler etkili olmuştur. Günümüzde mesleğe yerleşme üniversite puanına göre olmaktadır. Araştırmada %46,8'i isteği dışında mesleği seçmesinde bu durumun etkili olma ihtimali bulunmaktadır.

Meslek seçimiyle kişinin yaşam şeklini seçtiği söylenebilir. Hastaya verilen hizmeti ifade eden hemşirelik mesleğini isteyerek seçenlerin oranının yüksek olmasında mesleğe duyulan ilgiden kaynaklanabileceği gibi hemşirelik mesleğinde iş bulma olanaklarının yüksek olması, sağlık politikaları, maddi kaygılar gibi nedenlerde etkili olabilmektedir. Nitekim bireylerin istedikleri meslekte görevli olmaları mesleklerin gelişimini olumlu yönde etkileyecektir. Mesleği isteyerek seçme bireyin mesleki uyumunu hızlandırır, kişinin mesleğin gerekliliği olan görevleri yerine getirme esnasında karşılaşacağı zorluklarla mücadele etmesini

sağlar. İstekli çalışanların mutlu, başarılı olma oranları daha yüksek olacağından stresle mücadele etme güçleri olur.

Tablo 8. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Çalıştığı Servisi Seçme Durumu

Değişken	Grup	N	%
Çalıştığı servisi seçme durumu	İsteyerek	83	53,9
	İstemeyerek	71	46,1
TOPLAM		154	100,0

Tablo 8’de görüldüğü üzere; %53,9’u (N=83) isteyerek; %46,1’i (N=71) ise çalıştığı servisi istemeyerek seçmiştir. Araştırmada çoğunluğun çalıştığı servisi isteyerek belirlediği anlaşılmaktadır.

Kişilerin istedikleri serviste çalışması verimliliği ve iş doyumunu artırır. Örgütlerin amaçlarını yerine getirebilmesi için çalışanların istekli olması önemli bir etkidir. Çalışmada büyük bir kısmın istedikleri serviste çalıştığı sonucunun çıkması yönetimin kişisel duygu ve düşüncelere dikkat ettiğini gösterir. Örgütsel başarıda insanların etkililiği ancak çalışma isteği şevkinin kırılmaması ile sağlanabilir. Kişisel tatmini sağlayan isteklerin yerine gelmesi çalışanların daha uyumlu olmasını sağladığı gibi stresle etkin mücadeleyi de sağlar.

Tablo 9. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleği Kendine Uygun Bulma Durumu

Değişken	Grup	N	%
Mesleği kendine uygun bulma durumu	Uygun	105	68,2
	Uygun değil	49	31,8
TOPLAM		154	100,0

Tablo 9’da araştırmaya katılanların %68,2’si (N=105) mesleklerini kendilerine uygun bulmakta iken %31,8’i (N=49) mesleği kendilerine uygun bulmamaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre hemşirelerin çoğunluğu mesleği kendilerine uygun gördüğü anlaşılmaktadır. Bu sonuç hemşirelerin mesleği kendi istekleriyle seçenlerle ilişkilendirilebilir. Dolayısıyla meslekte teoride öğrendiği bilgileri pratikte de uygulamayabildiği ile ilişkilendirilebilir. Lisans düzeyinde eğitim alanlarında çoğunlukta olduğu araştırma sonucunda bireyler belli bir yaş döneminde istek, karakter ve yeteneklerini daha iyi analiz edebileceğiyle de uygunluk göstermektedir.

Mesleği kendine uygun bulma oranının yüksek çıkması beceri, sabır, sorumluluk gerektiren hemşirelik mesleğini çalışanların bilinçli olarak tercih ettiğini gösterir. Mesleğe kendini uygun bulma kişinin iş tatminini artırır, severek yapmasını sağlayarak stresle mücadelesini kolaylaştırır.

Tablo 10. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Çalışma Ortamı Memnuniyet Durumu

Değişken	Grup	N	%
Çalışma ortamı memnuniyeti	Evet	45	29,2
	Kısmen	70	45,5
	Hayır	39	25,3
TOPLAM		154	100,0

Tablo 10’a göre çalışanların %29,2’sinin (N=45) çalışma ortamından memnun, %45,5’inin (N=70) çalışma ortamından kısmen memnun iken %25,3’ünün (N=39) memnun olmadığı anlaşılmaktadır.

Hastanelerin insan kaynaklarının önemli bir kısmını hemşirelik mesleğinin üyeleri oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerinde etkin bir rolü olan hemşirelerin iş memnuniyeti ve stresle başa çıkma literatürü tarandığında aralarında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çünkü iş memnuniyeti olan çalışanın işteki etkililiği artar,

başarı duygusunun getirdiği olumlu hava ile kişi işine sıkıca bağlanır. Memnun olan çalışanın iş verimliliğinin artması örgütün kalitesini arttırır.

Bu çalışmanın yoğun bakım gibi terminal dönem hastalarının olduğu emek yoğun çalışılan birimde yapılmasına rağmen hemşirelerin %25,3'ünün çalışma ortamından memnun olmaması çalışanların istek ve ihtiyaçlarının dikkate alındığını göstermektedir. Ekip ruhunun önemli olduğu yoğun bakımlarda kişilerin memnun olması çalışanların ilişkilerini de etkilemekte ve stresle ilişkili sorunlarda zorlanmamalarını sağlayacaktır.

3.3. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Haftalık Çalışma Saati, Çalışma Şekli Durumlarına Göre İncelenmesi

Tablo 11. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Haftalık Çalışma Saati

Değişken	Grup	N	%
Haftalık çalışma saati	40-45 saat	106	68,8
	46-60 saat	43	27,9
	61 ve üstü saat	5	3,2
TOPLAM		154	100,0

Hemşirelerin haftalık çalışma saatleri ile ilgili tabloya bakıldığında, %68,8'inin (N=106) haftada 40-45 saat arasında, %27,9'unun (N=43) 46-60 saat, %3,2'sinin (N=5) 61 saat ve üstünde çalıştıkları görülmektedir.

Kamu sektöründe çalışma saatlerinde belirli standartların olmasından dolayı çalışanların büyük çoğunluğu haftalık 40-45 saat çalışmaktadır. Hastanelerin 7 gün 24 saat hizmet vermesi hemşirelerin bir kısmının fazladan çalışmasına neden olmaktadır. Bu çalışanlar fazla geldikleri mesainin ücretini almaktadır. Çalışanların mesai saatlerinin uzaması kendilerine ve ailelerine ayırdıkları zamanı azaltmaktadır. Çalışma hayatının ve sosyal yaşamın kalitesini bozan fazla çalışma saati önemli bir stres etkenidir. Ayrıca yeterli düzeyde dinlenememe kişilerin sürekli yorgunluk

hissetmelerine neden olmaktadır. Bu durumda kişilerin olaylarla başa çıkması zorlaşmakta ve stresten daha fazla etkilenmektedirler.

Tablo 12. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Çalışma Şekli

Değişken	Grup	N	%
Çalışma şekli	Sürekli gündüz	11	7,1
	Sürekli gece	7	4,5
	Gündüz ve gece	103	66,9
	Vardiyalı değişim	33	21,4
TOPLAM		154	100,0

Tablo 12’de yoğun bakım hemşirelerinin çalışma şekli dağılımına göre büyük çoğunluk (%66,9) gündüz ve gece şeklinde çalışmaktadır. Hastaneler de hizmetlerin süreklilik arz etmesi standart saatlerin dışında çalışma zorunluluğu oluşturmuştur.

Gündüz ve gece mesaisi şeklinde çalışma hemşirelerin sosyal ve psikolojik yapılarını olumsuz etkilemektedir. Çalışanların kişilerarası uyumunu bozmakta, iletişim kuracakları kişileri sınırlandırarak yalnızlık duygusu hissettirmektedir. Nöbet şeklinde çalışmanın sinirlilik, uyku bozukluğu, kronik yorgunluk, beslenme bozukluğu oluşturduğu bilinmektedir. Çalışma biçiminden kaynaklı sorunların etkileri çalışanları olumsuz etkileyerek stresle mücadelelerini güçleştirdiği gibi verdikleri hizmetin kalitesini düşürmektedir.

3.4. Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Yerinde Karşılaşılan Sorunları Paylaştığı Kişi ve Stresle İlgili Programlara Katılma Durumlarına Göre İncelenmesi

Araştırmaya katılan hemşirelere sorulan, iş yerinde karşılaştıkları sorunları kiminle paylaştıkları ile ilgili soruya %51,3 (N=79) oranla “arkadaş” cevabı verilirken %19,5’i (N=30) aile (anne, baba, eş vb.), %16,9’u (N=26) sorumlu hemşire, %12,3’ü (N=19) hiç kimse cevabını vermiştir.

Tablo 13. Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Yerinde Karşılaşılan Sorunları Paylaştığı Kişi Dağılımı

Değişken	Grup	N	%
İş yerinde karşılaşılan sorunların paylaşımı	Aile (anne, baba, eş vb.)	30	19,5
	Arkadaş	79	51,3
	Sorumlu hemşire	26	16,9
	Hiç kimse	19	12,3
TOPLAM		154	100,0

Yoğun bakımlarda çalışanların gerek iş gerekse sosyal anlamda ihtiyaçlarını karşılamasında iş arkadaşları büyük bir önem taşımaktadır. Çalışma ortamında stres oluşturabilecek birçok olayla karşılaşılabilir. Sağlık hizmeti amacıyla görevli çalışanlarca benzer sorunların yaşanabilmesi kişilerin birbirini daha iyi anlayabileceğini düşündürmektedir. Ekip halinde çalışılan bu yerlerde kişiler ailelerinden çok arkadaşları ile zaman geçirme durumunda olduklarından sorunları arkadaşları ile paylaşarak destek alma yöntemini seçtiği bu çalışmada anlaşılmaktadır.

Tablo 14. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Stresle İlgili Programlara Katılma Durumu

Değişken	Grup	N	%
Stresle ilgili programlara katılma durumu	Evet	17	11,0
	Hayır	137	89,0
TOPLAM		154	100,0

Tablo 14’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin %89’unun (N=137) stresle başa çıkma ile ilgili herhangi bir programa katılmadığı, %11,0’ının (N=17) stresle başa çıkma ile ilgili herhangi bir programa katıldığı görülmektedir.

Stresle ilgili programlara katılma yoğun bakım hemşirelerinin stres etkisinde kaldıklarında profesyonel davranış sergilemelerini sağlayacaktır. Yoğun bakım ünitelerinde hemşirelerin hasta ve ailelerine karşı sorumlulukları fazla olsa da uygun hizmeti vermesi için stresle mücadele edebilme kabiliyeti kazanmasında eğitim önemli bir faktördür. Bu araştırmada çoğunluğu stresle ilgili programa katılmıı olmaması hemşirelerin kendi algı mekanizmalarına göre hareket ettiğini göstermektedir.

4. YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN STRES İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Yoğun bakım hemşirelerinin stres etkenleri ile mücadele edebilmek için uyguladıkları başa çıkma tarzlarının boyutları incelenmiştir. Araştırmada kullanılan Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği etkili yollar ve etkisiz yollar olmak üzere isimlendirilen iki boyutu vardır. Bu iki boyutlu ölçek kendine güvenli yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama olmak üzere toplam beş etkenden oluşmaktadır.

4.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Alt Boyutlarına Ait Puan Ortalamalarının İncelenmesi

Tablo 15. Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Alt Boyutlarına Ait Puan Ortalamaları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
Kendine Güvenli Yaklaşım	154	1,86	4,00	2,99	,427
İyimser Yaklaşım	154	1,20	4,00	2,81	,475
Kendine Güvensiz Yaklaşım	154	1,12	3,38	2,24	,498
Boyun Eğici Yaklaşım	154	1,00	3,67	1,91	,532
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	154	1,25	3,50	2,65	,424

Tablo 15 incelendiğinde, araştırmanın örneklemini oluşturan yoğun bakım hemşirelerinin stresli olaylar karşısında en sık başvurdukları başa çıkma tarzının “kendine güvenli yaklaşım” (Ort.=2,99) olduğu görülmektedir. Bu yaklaşımı sırayla; “iyimser yaklaşım (Ort.=2,81)”, “sosyal destek arama yaklaşımı (Ort.=2,65)”, “kendine güvensiz yaklaşım (Ort.=2,24)” ve en düşük ortalama ile en az tercih edilen yaklaşım olarak “boyun eğme yaklaşımı (Ort.=1,91)” şeklinde sıralanmaktadır.

Stresin rolü ve etkilerinin karmaşık olmasına rağmen çalışanların stresle başa çıkma yöntemi olarak kendine güvenli yaklaşımı seçmeleri, sorunları anlama ve çözme becerileri geliştirdiklerini göstermektedir. Hemşirelik eğitiminin problem çözme becerilerine yönelik olması bu durumda etkili olmaktadır. Ayrıca, yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin ölüm olayı ile sık karşılaşması karar vermede etkin olmaları sorunları anlama ve çözme kapasitelerini arttırmaktadır. Kişisel çabalar stresle mücadele yöntemlerini daha etkili kullanılmasını sağlamaktadır.

4.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Kişisel Özelliklerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın örneklemine alınan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel özelliklerine göre; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu özelliklerinin stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarını oluşturan her bir yaklaşımın farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular aşağıda açıklanmıştır.

Tablo 16 incelendiğinde araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin bütün yaş gruplarına göre stresle başa çıkma tarzları arasında istatistiksel olarak 0.05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir fark bulunamamıştır ($p>0.05$).

Alt gruplar incelendiğinde 33 yaş ve üstü grubun stresle başa çıkma tarzı olarak iyimser yaklaşımı, 18-22 yaş grubunun ise sosyal destek yaklaşımını manidar düzeyde olmasa da daha çok kullandığı söylenebilir. Gençlerin deneyimleri daha az olduğu için tecrübelerden faydalanabilmek için diğer kişilerle etkileşime girerek sosyal desteği kullanmasında etkili olabileceği gibi belli bir olgunluğa gelmiş kişilerin özsaygıları hayatta kazandığı deneyimler başarılar ile artması onları iyimser yaklaşımlarını arttırabileceği de söylenebilir.

Tablo 16. Yaş Gruplarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Yaş Grupları	N	Sıra Ort.	Sd	Ki-kare değeri	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	18-22	8	74,31	3	,289	,962*
	23-27	26	79,50			
	28-32	27	74,02			
	33 ve üstü	93	78,23			
İyimser Yaklaşım	18-22	8	69,56	3	2,977	,395*
	23-27	26	69,00			
	28-32	27	71,13			
	33 ve üstü	93	82,41			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	18-22	8	84,81	3	,495	,920*
	23-27	26	75,33			
	28-32	27	73,98			
	33 ve üstü	93	78,50			
Boyun Eğici Yaklaşım	18-22	8	82,94	3	1,620	,655*
	23-27	26	85,00			
	28-32	27	70,11			
	33 ve üstü	93	77,08			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	18-22	8	90,88	3	1,736	,629*
	23-27	26	81,50			
	28-32	27	70,11			
	33 ve üstü	93	77,38			

*p>0,05 (Kruskall Wallis H-Testi)

Tablo 17. Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma						
Tarzları Ölçeği Alt	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	P
Boyutları						
Kendine Güvenli Yaklaşım	Kadın	136	2,9811	,42264	,992	,323
	Erkek	18	3,0873	,45740		
İyimser Yaklaşım	Kadın	136	2,7882	,46365	1,410	,161
	Erkek	18	2,9556	,54257		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Kadın	136	2,2739	,48841	-2,280	,024
	Erkek	18	1,9931	,51176		
Boyun Eğici Yaklaşım	Kadın	136	1,9191	,50020	-,851	,396
	Erkek	18	1,8056	,73930		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Kadın	136	2,6158	,42482	2,894	,004
	Erkek	18	2,9167	,32084		

Tablo 17’de cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analizlerinin sonuçlarına yer verilmiştir. Uygulanan istatistiksel analiz sonuçlarına göre hemşirelerin cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ($p>0.05$) puan analizinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin cinsiyete göre stresle başa çıkma yöntem tarzı kendine güvensiz yaklaşımı seçenlerin puan analizinde anlamlı düzeyde ($p<0.05$) fark belirlenmiştir. Kadın ve erkeklerin cinsiyete göre stresle başa çıkma yöntem tarzı kendine güvensiz yaklaşımı üzerine yapılan Kruskal Wallis H-

Testi ortalamaları dikkate alındığında kadınların (Ort. =2,2739) ortalamasının erkeklerin (Ort. =1,9931) ortalamasından yüksek olduğu görülmektedir. Bayanların duygusal hassasiyetlerinin daha fazla olması sonucu etkilemiş olabileceği gibi erkek sayısının daha az olması da sonucu etkilemiş olabilir.

Yoğun bakım hemşireleri üzerinde yapılan araştırmada cinsiyete göre stresle başa çıkma yöntem tarzı sosyal destek arama yaklaşımında ($p<0.05$) anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmıştır. Kadın ve erkeklerin cinsiyete göre stresle başa çıkma yöntem tarzı sosyal destek arama yaklaşımı üzerine yapılan Kruskal Wallis H-Testi ortalamaları dikkate alındığında erkeklerin (Ort. =2,9167) ortalamasının kadınlardan (Ort. =2,6158) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre erkek çalışanların stresle başa çıkmada sosyal desteğe daha fazla ihtiyaç duyduğu söylenebilir. Bu durumda hemşireliğin bayan mesleği olduğu algısının erkekleri rahatsız ettiği ve sosyal yönden desteklenmek istedikleri söylenebilir.

Tablo 18. Medeni Duruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	N	Ort.	SS	t	P																																									
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evli	116	2,9815	,42400	-,608	,544																																									
	Bekar	38	3,0301	,43832			İyimser Yaklaşım	Evli	116	2,8224	,46943	,667	,506	Bekar	38	2,7632	,49398	Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evli	116	2,2414	,47939	,013	,989	Bekar	38	2,2401	,55704	Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	116	1,8879	,51816	-,729	,467	Bekar	38	1,9605	,57531	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evli	116	2,6379	,40425	-,665	,507	Bekar
İyimser Yaklaşım	Evli	116	2,8224	,46943	,667	,506																																									
	Bekar	38	2,7632	,49398			Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evli	116	2,2414	,47939	,013	,989	Bekar	38	2,2401	,55704	Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	116	1,8879	,51816	-,729	,467	Bekar	38	1,9605	,57531	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evli	116	2,6379	,40425	-,665	,507	Bekar	38	2,6908	,48433								
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evli	116	2,2414	,47939	,013	,989																																									
	Bekar	38	2,2401	,55704			Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	116	1,8879	,51816	-,729	,467	Bekar	38	1,9605	,57531	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evli	116	2,6379	,40425	-,665	,507	Bekar	38	2,6908	,48433																			
Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	116	1,8879	,51816	-,729	,467																																									
	Bekar	38	1,9605	,57531			Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evli	116	2,6379	,40425	-,665	,507	Bekar	38	2,6908	,48433																														
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evli	116	2,6379	,40425	-,665	,507																																									
	Bekar	38	2,6908	,48433																																											

Tablo 18’de medeni duruma göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analizlerinin sonuçları gösterilmiştir. Analiz sonuçlarına medeni duruma göre hemşirelerin göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Evli olanların aile yaşantısında birçok rol ve görev üstlenmesine bağlı bekâr olanlardan farklı stresle mücadele becerilerine sahip olması beklenmesine rağmen istatistiksel olarak bir fark elde edilememiştir. Hemşirelerin geleneksel aile yapısında yetişmiş olmaları ve hasta bireye hizmet etmeye yönelik eğitim görmüş olmaları etkili olabilir.

Tablo 19. Çocuk Sayısına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Çocuk Sayısı	N	Sıra Ort.	Sd	Ki-kare değeri	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	0	46	75,96	3	,513	,916
	1	43	76,99			
	2	56	80,29			
	3	9	70,50			
İyimser Yaklaşım	0	46	68,80	3	3,276	,351
	1	43	77,02			
	2	56	83,51			
	3	9	86,83			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	0	46	76,71	3	2,293	,514
	1	43	84,57			
	2	56	71,62			
	3	9	84,33			
Boyun Eğici Yaklaşım	0	46	78,88	3	5,747	,125
	1	43	88,03			
	2	56	67,14			
	3	9	84,56			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	0	46	74,80	3	1,016	,797
	1	43	74,38			
	2	56	80,82			
	3	9	85,50			

Tablo 19’da ki Kruskal Wallis H-Testi analiz sonuçlarında çocuk sayısına göre hemşirelerin stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Farklı yaş gruplarına göre değişen ve gelişen çocukta aileler çocuğun içinde bulunduğu dönemin özelliğine göre stresli durumlarda farklı baş etme yöntemleri uygulamış olabileceğinden anlamlı bir sonuç çıkmamış olabilir. Aslında çocuk sayısı arttıkça bireylerin üstleneceği sorumluk ve kazandığı tecrübe artacağı için kişilerin kullandığı stresle baş etme yöntemlerinde farklılık beklenmekteydi.

Her çocuğun aileye vermiş olduğu sorumluluk yetiştirme aşamalarında ebeveynlerin yorulmalarına neden olacaktır. Çocuk sayısı arttıkça çocuk yetiştirme esnasında karşılaşılan güçlükler olabileceği gibi büyük kardeşin küçük kardeşe desteği de olabilir. Ebeveynlerin stresli durumlarda yaklaşımında onları yönlendirebileceği psikolojilerine uygun tarzda farklı baş etme mekanizmaları kullanmış olma ihtimali de sonucu etkilemiş olabilir.

Tablo 20. Öğrenim Durumuna Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Öğrenim Durumu	N	Sıra Ort.	Sd	Ki-kare değeri	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	Sağlık Meslek Lisesi	15	92,53	3	5,884	,117
	Ön Lisans	49	76,46			
	Lisans	88	74,17			
	Yüksek Lisans-Doktora	2	136,75			
İyimser Yaklaşım	Sağlık Meslek Lisesi	15	96,63	3	4,157	,245
	Ön Lisans	49	76,31			
	Lisans	88	74,28			
	Yüksek Lisans-Doktora	2	105,00			

Kendine Güvensiz Yaklaşım	Sağlık Meslek Lisesi	15	75,97			
	Ön Lisans	49	75,18			
	Lisans	88	80,77	3	6,394	,094
	Yüksek Lisans-Doktora	2	2,00			
Boyun Eğici Yaklaşım	Sağlık Meslek Lisesi	15	80,20			
	Ön Lisans	49	75,63			
	Lisans	88	79,26	3	3,028	,387
	Yüksek Lisans-Doktora	2	25,50			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Sağlık Meslek Lisesi	15	92,93			
	Ön Lisans	49	70,71			
	Lisans	88	78,53	3	3,123	,373
	Yüksek Lisans-Doktora	2	82,75			

Tablo 20’de öğrenim durumuna göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analiz sonuçlarında öğrenim durumuna göre hemşirelerin göre stresle başa çıkma tarzları ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre hemşirelerin eğitim durumu ile stresle mücadele arasında ilişki yoktur. Araştırmada azınlığın lise mezunu olması ve sonradan önlisans, lisans tamamlama eğitimi alanların olması sonucu etkilemiş olma ihtimali bulunmaktadır.

4.3. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Mesleki Özelliklerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına İlişkin Bulguların İncelenmesi

Araştırmanın örneklemine alınan yoğun bakım hemşirelerinin mesleki özelliklerine göre; çalıştıkları kurum, hizmet süresi, mesai saati içinde bakım verilen hasta sayısı, meslek seçme durumu, servis seçme durumu, mesleği kendilerine uygun bulma durumu, çalışma ortamlarından memnuniyet durumu, haftalık çalışma saati, çalışma şekli özelliklerinin stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarını

oluşturan her bir yaklaşımın farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular incelenmiştir.

Tablo 21. Hemşirelerin Çalıştıkları Kuruma Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma						
Tarzları Ölçeği Alt	Kurum	N	Ort.	SS	t	P
Boyutları						
Kendine Güvenli Yaklaşım	SDH	67	3,0405	,44542	1,202	,231
	DDH	87	2,9573	,41054		
İyimser Yaklaşım	SDH	67	2,7552	,46165	-1,208	,229
	DDH	87	2,8483	,48317		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	SDH	67	2,1959	,43477	-,988	,325
	DDH	87	2,2759	,54123		
Boyun Eğici Yaklaşım	SDH	67	1,8731	,52712	-,669	,505
	DDH	87	1,9310	,53709		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	SDH	67	2,6381	,37760	-,330	,742
	DDH	87	2,6609	,45905		

Tablo 21’de hemşirelerin çalıştıkları kuruma göre stresle başa çıkma tarzları analiz sonuçlarına göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bilindiği üzere, devlet destekli kuruluşlarda iş güvencesi bulunmaktadır. Denizli Devlet Hastanesi ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesi sağlık bakanlığına bağlı kurumlardandır. Hizmet ve personel politikaları belirli esaslara göre düzenlenmiş yapılar olması çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında anlamlı farklılık oluşmamasını etkilemektedir.

Tablo 22. Hizmet Sürelerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Hizmet Süresi	N	Sıra Ort.	Sd	Ki-kare değeri	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	1 yıl ya da daha az	8	78,50	3	1,090	,779
	2/5 yıl arası	31	74,10			
	6/10 yıl arası	30	71,93			
	11 yıl ve daha fazla	85	80,61			
İyimser Yaklaşım	1 yıl ya da daha az	8	83,12	3	3,722	,293
	2/5 yıl arası	31	64,35			
	6/10 yıl arası	30	77,52			
	11 yıl ve daha fazla	85	81,76			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	1 yıl ya da daha az	8	91,12	3	1,543	,672
	2/5 yıl arası	31	81,32			
	6/10 yıl arası	30	71,48			
	11 yıl ve daha fazla	85	76,95			
Boyun Eğici Yaklaşım	1 yıl ya da daha az	8	99,62	3	9,185	,027
	2/5 yıl arası	31	89,13			
	6/10 yıl arası	30	59,27			
	11 yıl ve daha fazla	85	77,61			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	1 yıl ya da daha az	8	93,69	3	2,563	,464
	2/5 yıl arası	31	79,06			
	6/10 yıl arası	30	83,73			
	11 yıl ve daha fazla	85	73,21			

Tablo 22’de hemşirelerin hizmet sürelerine göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analizlerinin sonuçları verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin

hizmet sürelerine göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Diğer yönden, boyun eğici yaklaşım puan analizi sonucunda ($p<0.05$) anlamlı düzeyde farklılık saptanmıştır.

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde hizmet süresi 1 yıldan az olanların çoğunluğunun boyun eğici yaklaşımı (Sıra Ort.=99,62) kullandığı anlaşılmaktadır. İşe yeni başlayan kişinin deyim sahibi olmaması, prosedürleri bilmemesi, ortama uyum sağlama çabası içerisinde olması boyun eğici davranış sergilemesine neden olabilir. Kişinin kabul görebilmek için ya da değişimi sağlayabilecek gücü kendinde bulmaması düşüncelerini saklamasına yol açabilmektedir. Hemşirelikte sık sık çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Yoğun bakımlarda ölüm olayı ile karşılaşma başlangıçta idealist duygular içinde olan çalışan için duygusal durumunda oluşturduğu yıkım etkisi stresle başa çıkma yöntemini etkileyebilir. Ayrıca, çeşitli cihazların kullanımını bilmeme, ekip çalışmasının gerektiği anda yalnız kalma ve hata yapma korkusu çalışanın görüşünü söyleyememesine yani kabullenmeye dayalı bir sonuç oluşturma ihtimali bulunmaktadır.

Tablo 23. Mesai Saati İçinde Bakım Verilen Hasta Sayısına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	Gruplar Arası	,035	2	,017	,094	,911
	Grup İçi	27,816	151	,184		
	Toplam	27,851	153			
İyimser Yaklaşım	Gruplar Arası	,053	2	,026	,116	,891
	Grup İçi	34,418	151	,228		
	Toplam	34,471	153			

Kendine Güvensiz Yaklaşım	Gruplar Arası	,394	2	,197	,794	,454
	Grup İçi	37,515	151	,248		
	Toplam	37,910	153			
Boyun Eğici Yaklaşım	Gruplar Arası	,509	2	,254	,899	,409
	Grup İçi	42,765	151	,283		
	Toplam	43,274	153			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Gruplar Arası	,280	2	,140	,775	,462
	Grup İçi	27,272	151	,181		
	Toplam	27,552	153			

* $p>0.05$

Tablo 23’de görüldüğü gibi, stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin “Kendine Güvenli Yaklaşım Boyutu”na ait puanlar açısından mesai saati içinde bakım verilen hasta sayıları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonucunda, kendine güvenli yaklaşım açısından mesai saatleri içerisinde bakım verilen hasta sayılarının istatistiksel olarak 0.05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir ($f= 0,094$; $p> 0.05$). Diğer stresle başa çıkma tarzları olan iyimser yaklaşım ($f= 0,116$; $p> 0.05$), kendine güvensiz yaklaşım ($f= 0,794$; $p> 0.05$), boyun eğici yaklaşım ($f= 0,899$; $p> 0.05$), sosyal destek arama yaklaşım ($f= 0,775$; $p> 0.05$) analiz sonuçlarında da anlamlı düzeyde farklılık saptanmamıştır.

Hemşirelerin meslek seçme durumlarına göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan değerleri arasında anlamlı düzeyde farklılık olup olmadığını test edebilmek için yapılan çalışmada tablo 24’deki sonuçlar elde edilmiştir. Analiz sonuçlarında meslek seçme durumlarına göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Diğer yönden araştırmada meslek seçme durumlarına göre değerlendirilen hemşirelerin stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvensiz yaklaşım metodunu seçme ilişkisinde anlamlı düzeyde farklılık saptanmıştır ($p<0.05$).

Tablo 24. Hemşirelerin Meslek Seçme Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Meslek Seçme	N	Ort.	SS	t	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İsteyerek	82	3,0383	,43819	1,396	,165
	İstek Dışı	72	2,9425	,41018		
İyimser Yaklaşım	İsteyerek	82	2,8463	,48105	1,076	,284
	İstek Dışı	72	2,7639	,46673		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İsteyerek	82	2,1540	,51156	-2,352	,020
	İstek Dışı	72	2,3403	,46545		
Boyun Eğici Yaklaşım	İsteyerek	82	1,9004	,56161	-,135	,893
	İstek Dışı	72	1,9120	,49959		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	İsteyerek	82	2,6555	,42426	,140	,889
	İstek Dışı	72	2,6458	,42739		

Kişinin yapmak istediği işi seçmesi meslekle ilgili olumlu düşüncelerinin olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde bireyin hayatının önemli bir alanını kaplayan mesleği isteyerek seçmesi o iş için yapabilirim inancı taşıdığını göstermektedir. Bireysel yönden yeterli olduğunu düşünen kişinin özgüven sahibi olduğu ve işi yapabilme inancı taşıması kişinin daha etkin davranmasına neden olacağı düşünülmüştür.

Tablo 24 incelendiğinde mesleği isteği dışında seçenlerin daha fazla oranda (Ort. = 2,3403) stresle baş etmede kendine güvensiz yaklaşım metodunu kullanması, meslek seçimindeki isteğin kişinin stresle mücadele yöntemindeki etkisini göstermektedir.

Hemşirelik mesleğinin gerekliliği olan bireysel ilişkiler, üstlendiği rol ve görevler de karşılaşılan zorluklarla mücadelede istekli olma, çatışmaları yönetebilme gücünün daha etkili olmasına yardımcı olacağı araştırma sonucunda düşünülmüştür.

Mesleği istek dışında seçme stresle mücadeleyi zorlaştırıcı bir etkidir. Kişilerin ilgi ve becerilerine yönelik faaliyetlerin düzenlenmesi hemşirelik mesleğine adapte olmada etkin olabileceği gibi örgütsel stresle mücadelede de kullanılabilir.

Tablo 25. Hemşirelerin Servis Seçme Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Servis Seçme	N	Ort.	SS	t	P
Kendine Güvenli Yaklaşım	İsteyerek	83	3,0379	,47174	1,399	,164
	İstek Dışı	71	2,9416	,36348		
İyimser Yaklaşım	İsteyerek	83	2,8578	,48843	1,419	,158
	İstek Dışı	71	2,7493	,45446		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İsteyerek	83	2,2274	,55565	-,367	,714
	İstek Dışı	71	2,2570	,42357		
Boyun Eğici Yaklaşım	İsteyerek	83	1,9177	,55239	,297	,767
	İstek Dışı	71	1,8920	,51029		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	İsteyerek	83	2,6958	,43310	1,421	,157
	İstek Dışı	71	2,5986	,41075		

Tablo 25’de hemşirelerin servis seçme durumlarına göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analizlerinin sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarında servis seçme durumlarına göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Buna göre, stres yönetim teknikleri ile stresli anlardaki davranışların eyleme dönüşme aşamasında çalışılan servisi seçme durumlarında bağlantı olmadığı ortaya çıkmıştır. Hemşirelerin servis ayrımı olmadan eğitim aşamalarını tamamlaması sonucu etkilemiş olabilir.

Tablo 26. Hemşirelerin Mesleği Kendilerine Uygun Bulma Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Uygun Bulma	N	Ort.	SS	t	P
Kendine Güvenli Yaklaşım	Uygun	105	3,0626	,41740	3,018	,003
	Uygun Değil	49	2,8455	,41222		
İyimser Yaklaşım	Uygun	105	2,8629	,48936	2,132	,035
	Uygun Değil	49	2,6898	,42242		
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Uygun	105	2,1964	,51184	-1,638	,103
	Uygun Değil	49	2,3367	,45658		
Boyun Eğici Yaklaşım	Uygun	105	1,9302	,54193	,830	,408
	Uygun Değil	49	1,8537	,51103		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Uygun	105	2,6214	,42050	-1,267	,207
	Uygun Değil	49	2,7143	,43000		

Tablo 26’da hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma durumlarına göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analizlerinin sonuçları gösterilmiştir. Analiz sonuçlarında hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma durumları stresle başa çıkma tarzı olan, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Diğer taraftan kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım ($p<0.05$) puanlarında anlamlı düzeyde farklılık saptanmıştır.

Kişinin kendini tanıması kişiliğine uygun meslek seçebilmesi ona özgüven sağladığı gibi problem çözme becerisi kazanmasını da sağlamaktadır. Yaşamın önemli bir alanını kapsayan mesleğe uygun olma kişinin kendini geliştirmesini

kolaylaştırır. Hemşirelik mesleğini uygularken iletişim, beceri, problem çözme kabiliyetlerini sergileme artan iş memnuniyeti ve performansı verimliliğe dönüşmesini iyimser bakış açısı kazanmasında etkili olabilir. Psikolojik anlamda iyimser bakış açısı geliştirme bakım hizmetleri esnasında moral bozukluğuna neden olan etkenlerde çalışanların hizmetlerinin niteliğini korumasını sağlar. Kişinin psikolojisini olumlu etkileyen etmenler alternatif çözüm yolu bulmayı kolaylaştırır. Kontrol gücü kaybolmayan bireyin daha etkili yollar arayacağı ve stresli durumlarla daha kolay mücadele edebileceği söylenebilir. Araştırmada mesleğe uygunluk oranı fazla olan kişilerin stresle mücadelede olumlu yöntemler seçtiği görülmektedir.

Tablo 27. Hemşirelerin Çalışma Ortamlarından Memnuniyet Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	Gruplar Arası	,915	2	,458	2,565	,080
	Grup İçi	26,936	151	,178		
	Toplam	27,851	153			
İyimser Yaklaşım	Gruplar Arası	2,422	2	1,211	5,707	,004
	Grup İçi	32,048	151	,212		
	Toplam	34,471	153			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Gruplar Arası	,944	2	,472	1,927	,149
	Grup İçi	36,966	151	,245		
	Toplam	37,910	153			
Boyun Eğici Yaklaşım	Gruplar Arası	,511	2	,255	,902	,408
	Grup İçi	42,763	151	,283		
	Toplam	43,274	153			

	Gruplar Arası	,120	2	,060		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Grup İçi	27,432	151	,182	,331	,719
	Toplam	27,552	153			

Tablo 27’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan hemşirelerin memnuniyet durumlarına göre stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) ile incelendiğinde ($p>0.05$) puan değerlerinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Araştırmada iyimser yaklaşımın diğer başa çıkma tarzlarından farklı düzeyde memnuniyet puan ($p<0.05$) analizi anlamlı bir fark göstermektedir. Çalışma yaşamında memnuniyetin psikolojiye olumlu etkisi çeşitli sıkıntılar ihtiva eden hemşirelik mesleği üyelerine, iyimser bakış açısını kazandırdığı söylenebilir. Mesleki olarak yaşamı tehdit eden heyecanlı olaylarla karşılaşmayı seven kişinin ölüm durumu ile karşılaşması ölümü bir kurtuluş olarak görmesine yani kontrol olanağının olmadığını durumlarda iyimser bakış açısı geliştirmesi sebep olabilir.

Tablo 28. Hemşirelerin Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalama ası	F	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	Gruplar Arası	,166	2	,083	,452	,637
	Grup İçi	27,685	151	,183		
	Toplam	27,851	153			
İyimser Yaklaşım	Gruplar Arası	,278	2	,139	,613	,543
	Grup İçi	34,193	151	,226		
	Toplam	34,471	153			

Kendine Güvensiz Yaklaşım	Gruplar Arası	,563	2	,281	1,137	,323
	Grup İçi	37,347	151	,247		
	Toplam	37,910	153			
Boyun Eğici Yaklaşım	Gruplar Arası	,030	2	,015	,053	,949
	Grup İçi	43,243	151	,286		
	Toplam	43,274	153			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Gruplar Arası	,106	2	,053		
	Grup İçi	27,446	151	,182	,292	,747
	Toplam	27,552	153			

Tablo 28’de görüldüğü gibi, stresle başa çıkma tarzları ölçeğine ait puanlar açısından haftalık çalışma saati sayıları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonucunda; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı açısından mesai saatleri içerisinde bakım verilen hasta sayılarının istatistiksel olarak 0.05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Haftalık çalışma saatlerinin kurumsal yapının şartlarına göre belirlenmiş olması etkili olabilir.

Tablo 29. Hemşirelerin Çalışma Şekillerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Çalışma Şekli	N	Sıra Ort.	Sd	Ki-kare değeri	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	Sürekli Gündüz	11	81,23			
	Sürekli Gece	7	58,71			
	Gündüz ve Gece	103	78,80	3	1,468	,690
	Vardiyalı Değişim	33	76,18			

İyimser Yaklaşım	Sürekli Gündüz	11	99,68	3	4,799	,187
	Sürekli Gece	7	56,00			
	Gündüz ve Gece	103	77,91			
	Vardiyalı Değişim	33	73,39			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Sürekli Gündüz	11	63,45	3	5,452	,142
	Sürekli Gece	7	104,79			
	Gündüz ve Gece	103	74,41			
	Vardiyalı Değişim	33	86,05			
Boyun Eğici Yaklaşım	Sürekli Gündüz	11	88,82	3	4,871	,181
	Sürekli Gece	7	102,86			
	Gündüz ve Gece	103	72,62			
	Vardiyalı Değişim	33	83,59			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Sürekli Gündüz	11	63,91	3	4,300	,231
	Sürekli Gece	7	106,00			
	Gündüz ve Gece	103	76,05			
	Vardiyalı Değişim	33	80,50			

Hemşirelerin çalışma şekillerine göre stresle başa çıkma tarzlarının incelendiği tablo 29'da stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puan analizinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Yapılan araştırma sonucunda anlamlı bir farklılık olmasa da sürekli gece çalışanların sosyal destek arama yaklaşım (Sıra Ort.= 106,00) değeri daha fazla çıkmıştır. Gece mesaisi süresince uzun süren uykusuzluk hali ve mesai saatlerinden bozulan yaşam düzeni aile ve sosyal yaşam ilişkilerinde kişinin destek alma ihtiyacını arttırabilmektedir. Bu araştırmada anlamlı sonuç çıkmamasında sürekli gece çalışan sayısının ($N=7$) sınırlı olmasından kaynaklanma ihtimali bulunmaktadır.

İş şartları zaman zaman kişilerin psikolojilerini etkileyebilir. Kişilerarası ilişkilerin gelişmesini ve yanlış algıların düzeltilmesini sağlayan sosyal yaşam ilişkilerinin kurulması hayattan kopmamayı sağlar. Araştırmada iyimser yaklaşım yöntemini kullananların çoğunluğunun sürekli gündüz çalışanı olması (Sıra Ort.= 99,68) anlamlı düzeyde olmasa da ruhsal yapıyı olumlu yönde etkileme ihtimalini bulundurmaktadır. Gündüz mesaisinde hasta ile ilgili bir sorunla karşılaşıldığında alanıyla ilgili uzman kişiye ulaşmak ve bilgi almanın daha kolay olması çalışanların birbirini pozitif ele almasında etkili olabilir.

4.4. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Stresle İlgili Programlara Katılma Durumlarına Göre ve İş Yerinde Karşılaştıkları Sorunları Paylaştıkları Kişilere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına İlişkin Bulguların İncelenmesi

Tablo 30. Hemşirelerin Stresle İlgili Programlara Katılma Durumlarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Katılma Durumu	N	Ort.	SS	t	P																																									
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evet	17	3,0924	,36401	1,014	,312																																									
	Hayır	137	2,9812	,43338			İyimser Yaklaşım	Evet	17	2,8588	,36582	,469	,640	Hayır	137	2,8015	,48719	Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evet	17	2,3162	,38047	,658	,511	Hayır	137	2,2318	,51081	Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	17	1,9706	,39191	,531	,596	Hayır	137	1,8978	,54729	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evet	17	2,8235	,40277	1,790	,075	Hayır
İyimser Yaklaşım	Evet	17	2,8588	,36582	,469	,640																																									
	Hayır	137	2,8015	,48719			Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evet	17	2,3162	,38047	,658	,511	Hayır	137	2,2318	,51081	Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	17	1,9706	,39191	,531	,596	Hayır	137	1,8978	,54729	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evet	17	2,8235	,40277	1,790	,075	Hayır	137	2,6296	,42346								
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Evet	17	2,3162	,38047	,658	,511																																									
	Hayır	137	2,2318	,51081			Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	17	1,9706	,39191	,531	,596	Hayır	137	1,8978	,54729	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evet	17	2,8235	,40277	1,790	,075	Hayır	137	2,6296	,42346																			
Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	17	1,9706	,39191	,531	,596																																									
	Hayır	137	1,8978	,54729			Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evet	17	2,8235	,40277	1,790	,075	Hayır	137	2,6296	,42346																														
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evet	17	2,8235	,40277	1,790	,075																																									
	Hayır	137	2,6296	,42346																																											

Tablo 30’da hemşirelerin stresle ilgili programlara katılma durumlarına göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analizleri gösterilmektedir. Araştırma sonucunda stresle başa çıkma tarzı olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Alan yazıları incelendiğinde, stresle ilgili programa katılım bireyin stres etkenlerini ve sonuçlarını daha iyi anlamasını sağlamaktadır. Çalışanlara kazandırılan stresle mücadele stratejileri olumsuz durumların etkilerini azaltmakta olduğu ve psikolojik yönden mutlu bireyin daha etkili baş etme yöntemleri kullanacağı düşünülmüştür.

Bu çalışmada stresle ilgili programa katılmayanların stresle ilgili programlara katılanlardan sayılarının çok daha fazla olması bu durumda etkili olmuş olabilir. Diğer yönden çalışma yaşamında her bireyin farklı olduğu kendi duygu durumuna göre stres karşısında etkileşime giren algıların benzer olmayan tepkiler verdiği söylenebilir.

Hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları sorunları paylaştıkları kişilere göre stresle başa çıkma tarzları ölçeği puanları tablo 31’de gösterilmiştir. Tablo 31’de görüldüğü üzere hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları sorunları paylaştıkları kişilere göre stresle başa çıkma tarzı olan iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ($p>0.05$) puanlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Araştırmada yoğun bakım hemşirelerinin iş yerinde karşılaştıkları sorunları paylaştıkları kişilere göre stresle başa çıkma tarzı kendine güvenli yaklaşım puan analizinde ($p<0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmiştir. Sorun paylaşılan kişi olarak sorumlu hemşireyi seçenlerin (Sıra Ort.= 92,08) daha fazla olduğu görülmektedir. Yoğun bakımlardaki iç düzeni sağlayan sorumlu hemşire stres kaynaklarının tanımlanmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Stres oluşturan boyutları sorumlu hemşire ile paylaşma denetlenebilen olaylarda çözüme yönelik adım atılmasını sağlamaya yönelik olabileceği gibi kişilerin buldukları yerde karar mekanizmalarına yakın olması güvenli davranış sergilemelerine etki etme ihtimali bulunmaktadır.

Tablo 31. Hemşirelerin İş Yerinde Karşılaştıkları Sorunları Paylaştıkları Kişilere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanları

Stresle Basa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Sorun Paylaşma	N	Sıra Ort.	Sd	Ki-kare değeri	p*
Kendine Güvenli Yaklaşım	Aile	30	58,95	3	8,453	,038
	Arkadaş	79	78,51			
	Sorumlu Hemşire	26	92,08			
	Hiç Kimse	19	82,66			
İyimser Yaklaşım	Aile	30	65,33	3	2,998	,392
	Arkadaş	79	79,41			
	Sorumlu Hemşire	26	82,73			
	Hiç Kimse	19	81,61			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Aile	30	100,38	3	12,263	,007
	Arkadaş	79	73,70			
	Sorumlu Hemşire	26	77,06			
	Hiç Kimse	19	57,79			
Boyun Eğici Yaklaşım	Aile	30	93,23	3	6,020	,111
	Arkadaş	79	76,46			
	Sorumlu Hemşire	26	64,88			
	Hiç Kimse	19	74,24			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Aile	30	83,63	3	2,218	,528
	Arkadaş	79	79,15			
	Sorumlu Hemşire	26	73,92			
	Hiç Kimse	19	65,87			

Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin iş yerinde karşılaştıkları sorunları paylaştıkları kişilere göre stresle başa çıkma tarzı kendine güvensiz yaklaşım seçenlerin puan analizinde ($p<0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmiştir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları sorunları paylaştıkları kişi olarak aile faktörünü seçenlerin (Sıra Ort. 100,38) çoğunluğu kendine güvensiz yaklaşımı stresle mücadele yöntemi olarak seçmiştir. Bireylerin doğduğu günden itibaren tüm ihtiyaçlarının karşılandığı yer aile ortamıdır. Ailenin farkında olmadan ileride yetişkin olacak kişilere; kendi gereksinimlerinden çok çocuklarının gereksinimlerini karşılaması, yeterli sorumluluk vermemesi onların ileride kendine yeterince güvenemeyen, onaylanabilmek için başkalarına boyun eğen kişiler olmasına neden olabilir. Bu kişiler aile desteğini hissetme ihtiyacı duyduğu için anlamlı düzeyde sonuç daha fazla çıkmış olabilir.

5. YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN STRES DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Stres düzeyi, stres faktörlerini algılamada oluşan bireysel farklılıklara göre değişmektedir. Stres düzeyi, stres verici faktörlerin kişi üzerindeki etkisine bağlı oluşan tepki boyutudur. Bireysel farklılıklar stres etkenlerine verilen tepkiler de farklı düzeyde etkiye neden olmaktadır.

5.1. Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Faktörlerinin Stres Oluşturma Düzeyleri

Yoğun bakım hemşirelerinin karşılaştıkları etkilerin oluşturduğu stres düzeyini yorumlamak adına 0- 10 arası puanlandırma sistemli 18 sorudan oluşan form ölçüm tekniği olarak kullanılmıştır. Her bir stres etkeni için verilen yanıt 0-3 puan düşük, 4-7 puan orta, 8-10 puan yüksek stres seviyesi olarak gruplandırılmıştır.

Çalışmada hemşirelerin stres düzeyine etki eden stres faktörlerinin etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Hemşirelerde stres oluşturan faktörler ve bu faktörlerin en az, en çok ve ortalama puan değerleri ile standart sapma değerleri Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32. Hemşirelerde Stres Yaratan Faktörler ve Ortalama Puanları (N=154)

Stresörler	Min.	Max.	Ortalama	S.S.
1. İş yükü fazlalığı	0	10	7,84	2,112
2. Doktorlarla çatışma	0	10	5,51	2,749
3. Meslektaşlarla çatışma	0	10	4,77	2,791
4. Sorumlu hemşire ile çatışma	0	10	4,05	3,272
5. Klinik kural/ politika vs. değişimi	0	10	6,24	2,777
6. Destekleyici olmayan kıdemliler	0	10	5,76	2,979
7. Aşırı kalabalık servis	0	10	6,27	2,960
8. Hata yapmaktan korkma	0	10	5,21	3,350
9. Klinik yapısı(fiziki şartlar, gürültü, ışık vs.)	0	10	6,23	2,834
10. Hemşire sayısının yetersiz oluşu	0	10	7,80	2,685
11. Meslekte ilerlemenin sınırlı olması	0	10	7,16	2,886
12. Sözlü ya da fiziksel saldırılar	0	10	6,36	2,883
13. İş ile ilgili mesleksi riskler	1	10	8,14	2,115
14. Hasta ve hasta yakınları	0	10	6,30	2,761
15. Kayıp durumları	0	10	6,03	3,182
16. Ölüm durumları	0	10	6,58	3,093
17. Kendini yetersiz hissetme	0	10	4,37	3,215
18. Yardımcı personel sayısının yetersiz oluşu	0	10	6,81	2,707

Tablo 32 ayrıntılı olarak incelendiğinde, yoğun bakım servisinde çalışan hemşirelerde en yüksek düzeyde stres yaratan faktörün 8,14 ortalama ile “iş ile ilgili mesleksi riskler” olduğu görülmektedir. Bu faktörü sırasıyla; “iş yükü fazlalığı (Ort.=7,84)”, “hemşire sayısının yetersiz oluşu (Ort.=7,80)” ve “meslekte ilerlemenin sınırlı olması (Ort.=7,16)” faktörleri izlemektedir. Bunun yanında, hemşirelerde en düşük düzeyde stres yaratan faktörün ise 4,05 ile “sorumlu hemşire ile çatışma” olduğu görülmektedir.

Yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin çoğu zaman acil müdahalede bulunmaları, hastaların yapılarının diğer birimlerden farklı olmasından sürekli invaziv girişim gereken bu birimlerde enfeksiyon riskinin yüksek olması bu

birimlerde çalışanların meslekten kaynaklı bulaş olma endişesi taşıdıklarını göstermektedir. Hemşirelerin sağlık hizmetlerini gerçekleştirmeye çalışırken mesleksi risklere maruz kalmaları stres yaşamalarına neden olduğu bu araştırma sonucu desteklemektedir.

İş yükü fazlalığının strese etkisinin incelendiği araştırma sonucu, yoğun bakımlarda sorumluluğun fazla olduğunu göstermektedir. Teknolojik aletlerin kullanılması, emek yoğun çalışılması, hızlı çalışma temposu, durumu ağır hastaya bakım vermenin getirdiği fiziksel ve psikolojik yüke hemşirelerin çalışma sürelerinin nöbetlerde uzun olması iş yükünün etkisini arttırmaktadır. Bireyleri baskı altında tutan bu faktörler bedensel ve ruhsal yorgunluğa yol açarak iş stres düzeylerinin yüksek çıkmasına neden olmaktadır.

Hemşirelerde stres oluşturan tabloya göre; hemşire sayısının yetersiz oluşu stres düzeyinde önemli değişikliğe neden olmaktadır. Yetersiz sayıda çalışanın olması iş yükü fazlalığının stresle ilişkisini doğrulamaktadır. Kurumlarda yetersiz sayıda çalışan olması hizmetlerin aksamasına neden olduğu gibi verilen hizmetin kalitesini düşürmektedir. Hemşirelik hizmetlerindeki aksamaların olması kişilerin kendilerini yetersiz hissetmelerine yol açarak stres düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir.

5.2. Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Seviyesinin ve Stresle Mücadelede Kullanılan Yaklaşımların İncelenmesi

Araştırmada stres oluşturan faktörlerin stres seviyesi ve stres seviyesine göre stres ile baş etme tarzları sıralaması yapılmıştır. Hemşirelerin stresörlere karşı stres ile mücadele kullanılan yaklaşımların boyutu incelenmiştir.

Stres seviyesi düşük, orta ve yüksek olmak üzere gruplandırılan araştırmada stres seviyesine göre kullanılan, stres ile baş etme yöntemleri tablo 33'de gösterilmiştir. Tablo 33 incelendiğinde araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin stresörlere karşısında en fazla kendine güvenli yaklaşım yöntemini, boyun eğici yaklaşım yöntemini ise en az kullandıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 33. Stresörlerin Stres Seviyesi ve Stres Seviyesine Göre Baş Etme Tarzları Sıralaması

Stresörler	Stres Seviyesi	N	Kullanılan Baş Etme Yöntemleri				
			Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Kendine Güvensiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı
1. İş yükü fazlalığı	Düşük	5	1	2	4	5	3
	Orta	50	1	2	4	5	3
	Yüksek	99	1	2	4	5	3
2. Doktorlarla çatışma	Düşük	38	1	2	4	5	3
	Orta	74	1	2	4	5	3
	Yüksek	42	1	2	4	5	3
3. Meslektaşlarla çatışma	Düşük	62	1	2	4	5	3
	Orta	61	1	2	4	5	3
	Yüksek	31	1	2	4	5	3
4. Sorumlu hemşire ile çatışma	Düşük	76	1	2	4	5	3
	Orta	48	1	2	4	5	3
	Yüksek	30	1	3	4	5	2
5. Klinik kural/ politika vs. değişimi	Düşük	30	1	2	4	5	3
	Orta	67	1	2	4	5	3
	Yüksek	57	1	2	4	5	3
6. Destekleyici olmayan kıdemliler	Düşük	39	1	2	4	5	3
	Orta	60	1	2	4	5	3
	Yüksek	55	1	2	4	5	3
7. Aşırı kalabalık servis	Düşük	35	1	2	4	5	3
	Orta	54	1	2	4	5	3
	Yüksek	65	1	2	4	5	3
8. Hata yapmaktan korkma	Düşük	56	1	2	4	5	3
	Orta	47	1	2	4	5	3
	Yüksek	51	1	2	4	5	3
9. Klinik yapısı (fiziki şartlar, gürültü, ısı vs.)	Düşük	32	1	2	4	5	3
	Orta	61	1	2	4	5	3
	Yüksek	61	1	2	4	5	3
10. Hemşire sayısının yetersiz oluşu	Düşük	17	1	2	4	5	3
	Orta	34	1	2	4	5	3
	Yüksek	103	1	2	4	5	3
11. Meslekte ilerlemenin sınırlı olması	Düşük	23	1	2	4	5	3
	Orta	43	1	2	4	5	3
	Yüksek	88	1	2	4	5	3
12. Sözlü ya da fiziksel saldırılar	Düşük	31	1	2	4	5	3
	Orta	58	1	2	4	5	3
	Yüksek	65	1	2	4	5	3
13. İş ile ilgili mesleki riskler	Düşük	9	1	2	4	5	3
	Orta	33	1	2	4	5	3
	Yüksek	112	1	2	4	5	3
14. Hasta ve hasta yakınları	Düşük	29	1	2	4	5	3
	Orta	66	1	2	4	5	3
	Yüksek	59	1	2	4	5	3
15. Kayıp durumları	Düşük	36	1	2	4	5	3
	Orta	55	1	2	4	5	3
	Yüksek	63	1	2	4	5	3
16. Ölüm durumları	Düşük	30	1	2	4	5	3
	Orta	45	1	2	4	5	3
	Yüksek	79	1	2	4	5	3
17. Kendini yetersiz hissetme	Düşük	78	1	2	4	5	3
	Orta	41	1	2	4	5	3
	Yüksek	35	1	3	4	5	2
18. Yardımcı	Düşük	23	1	2	4	5	3

personel sayısının yetersiz oluşu	Orta	54	1	2	4	5	3
	Yüksek	77	1	2	4	5	3

SONUÇ

Stres yaşamın içinde verilen tepkilerle bize anlam katan yaşamımızda oluşturduğu etki ve sonuçlarla tecrübe kazandıran etkidir. Bu çalışmada yoğun bakım hemşirelerinin stres düzeyine etki eden faktörleri belirlemek ve stres karşısında kullandıkları yöntemleri belirlemek adına literatür bilgileri incelenmiştir. Araştırmanın uygulama kısmında yapılan incelemelerde bazı bulgular elde edilmiştir.

Organizmanın uyum sorunu yaşamaması için stres düzeyi makul seviyede tutulmalıdır. Çalışanın verimi için ideal düzeydeki stres gereklidir. İş performansının önem kazandığı günümüzde verilen sorumlulukların baskı oluşturacak kadar zor ya da teşvik etmeyecek kadar kolay olması kişinin stres düzeyini ve stresle mücadele etme kapasitesini olumsuz etkilediği çalışmalarda belirlenmiştir.

Hastaneler hizmetlerin kesintiye uğramaması için 24 saat çalışan bulunduran kurumlardır. “Gece mesaisinde çalışan yoğun bakım hemşirelerinin gündüz çalışanlara göre daha fazla sosyal desteğe ihtiyacı vardır.” Birinci varsayım olarak değerlendirdiğimiz araştırmada bu sonucun doğruluğu belirlenmiştir. Araştırma sonucunun çıkmasında, sosyal yönden bayram, tatil ayrımı olmadan tutulan gece nöbetlerinin kişileri aile ve arkadaş çevrelerinden uzaklaştırmasının etkisi olmuştur. Hastanelerde çoğunluk gündüz ve gece şeklinde çalışmaktadır. Vücut biyolojik ritmi gereğince gece uyuyarak dinlenmek istemektedir. Gece vardiyası kişilerde uyku bozukluğu oluşturarak vücudun dengesini bozmaktadır. Gece mesaisi çalışanlarda sosyal izolasyon etkisi oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda sürekli gece şeklinde çalışanların stresle başa çıkma tarzı olarak sosyal destek arama yaklaşımı sıra ortalamaları değerinin daha yüksek çıkması, gece mesaisinde çalışan hemşirelerin gündüz çalışanlara göre daha fazla sosyal desteğe ihtiyacı olduğu varsayımını destekler niteliktedir. Kişilerin sağlıklı bir şekilde bireysel gereksinimleri karşılayabilmesi için çalışma saatlerinin aile düzenini bozmayacak şekilde uygun aralık ve sayıda nöbet konmasına yönetimce dikkat edilerek düzenlenmesi gerekliliğini göstermektedir.

Çalışmada örgütlere getirilen yeniliklerin etkisi ele alınması adına ikinci varsayımımız değerlendirilmiştir. “Gelişen ve değişen koşullara uyum sağlamaya

yönelik yapılan düzenlemeler yoğun bakım hemşireleri için stres ile mücadeleyi kolaylaştırıcı bir etkidir.”Araştırma sonucuna bu varsayımımızı doğrulamaktadır. Şöyleki, araştırmada çoğunluğun lisans düzeyinde eğitim görmüş olması, 1-3 arası hastaya bakım vermesi, haftada 40-45 saat arasında çalışması ve mesleğe erkeklerinde katılmaya başlaması yapılan yeni düzenlemelerle mesleğin uygun statüye kavuşturulmaya çalışıldığını sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Geçmişte lise mezunu, yalnız bayanlar tarafından, yetersiz sayıda çalışanlarca verilen hizmet mesleğin topluma yararlılığını etkilemekteydi. Belirli bir eğitim seviyesine gelmiş uygun şartların sağlandığı yetişkinlerce verilen hizmet politikaları geleneksel uygulamalara profesyonel uygulama yöntemlerini kazandırarak kaliteyi arttırmaktadır. Standartlara ulaşmaya yönelik düzenlemeler bireysel ve kurumsal gelişmeyi sağlar. Çalışma koşullarında düzenlemelerle standartların yükseltilmeye ve iş memnuniyetinin arttırmaya çalışılması stresle mücadeleyi kolaylaştıracaktır. Hemşireliğin zor ve karmaşık rollerinin olmasına rağmen azınlığın çalışma ortamından memnun olmadığını belirtmesi yapılan düzenlemelerin iş hayatındaki olumlu etkilerini göstermektedir.

Meslek seçimi aşamasına kişinin istemeden kendisine uygun olmayan bir görevde çalışması onun, iş ve özel yaşamda mutsuz olmasına yol açar. Bu araştırmada hemşirelerin çoğunluğunun mesleği ve çalıştıkları servisi isteyerek seçtikleri sonucu çıkmıştır. Hizmetlerini etkileyen bu sonuç çalışanların zor ve karışık görev üstlenmelerine rağmen iş tatminlerini artırır. Hemşirelerin çalışma ortamından kısmen memnun, çalışma ortamından memnun olma oranlarının memnun olmama oranlarından daha yüksek olduğu bir sonuç ortaya çıkmıştır.

Araştırma kapsamında yoğun bakımda hemşire olarak görev yapanların çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır. Ağır bakım gerektiren yoğun bakım hemşireliği emek yoğun çalışılan birimlerdir. Kadın sayısının fazla olduğu meslek grubunda önemli bir kısmının evli ve çocuk sahibi olması stres düzeyini arttıracak unsurlardır. Erkek egemen toplumsal yapımızın kadınlara yüklediği ağır sorumluluklara yoğun bakım hasta bakım mesuliyetinin eklenmesi çalışan kadınların fizyolojik ve psikolojik sağlık durumlarını etkileyecektir. Bu bağlamda, erkeklerin

çalışan kadınlara yönelik bilinçlenmesinin sağlayacak eğitimlerin verilmesi stresle etkin mücadeleyi sağlayacaktır.

Yoğun bakım hemşirelerinin stres seviyesininin araştırıldığı saha çalışmasının sonucuna göre; mesleki risk, hemşire sayısının yetersiz oluşu, iş yükü fazlalığı etkenlerini yüksek stres seviyesi olarak gören kişi sayısı daha fazla iken, doktorlarla çatışma, klinik kural/ politika vs. değişimi orta düzey stres seviyesi olduğunu kabul eden kişi sayısı fazladır. Düşük düzey stres olarak görülen stresörler ise sorumlu hemşire ile çatışma, kendini yetersiz hissetme olduğu yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucunda yoğun bakım hemşirelerinin stres düzeyini en fazla etkileyen faktör belirlenmiştir. “Yoğun bakım hemşirelerde en fazla stres oluşturan etken işle ilgili mesleki risk faktörüdür.”Araştırma kapsamında elde edilen bu bulgu üçüncü varsayımımızın doğruluğunu ispatlamaktadır. Sağlık alanında çalışma esnasında bulaşıcı hastalık kapma ciddi bireysel ve örgütsel sonuçlar oluşturacaktır. Çalışanların sağlığını tehdit eden kan ve solunum yolu ile geçen hastalıklara maruz kalma, ağır hasta bakımının kas ve iskelet sorunları oluşturması, biyolojik risk ile birlikte psikososyal risk etkisi yoğun bakım hemşirelerinde stres düzeyini etkilediği araştırmada saptanmıştır. Sağlık hizmetlerinde yaşanan gelişmelerden yararlanarak koruyuculuğu yüksek malzemelerin araştırılması ve kullanılmasının sağlanması verilen eğitimlerle bütünleştirilmesi idarecilerin sorumluluğundadır. Mesleki riskin çalışanların stres düzeyini arttıran faktör olduğu belirlenmiştir. Yapılan düzenlemelerle mesleki riskin minimize edilmesi, çalışanların stresin olumsuz etkilerinin önlenmesinin gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucunda yoğun bakım hemşirelerinin stres düzeyini en az etkileyen faktörün sorumlu hemşire ile çatışma faktörü çıkmıştır. Bu sonuç, sorumluların çatışmaları iyi yönettiğini göstermektedir. Diğer yönden sorumlu ile çatışma yaşanması örgüt iklimini bozar, mesleğe ve kişilerarası ilişkileri olumsuz etkileyerek stres yaşanmasına neden olur. Sorumlu hemşire, çalışanların sorunlarını gözlemleyebilen, iyi iletişim kurma kabiliyetine sahip, iş paylaşımını adaetli yapan kişi olması çalışanların örgüte bağlılığını arttırdığı gibi stresle mücadelede önemli bir unsurdur.

Bireyin yaşam sorunlarını algılama biçimi, alışkanlığa dönüşmüş yaklaşımları, toplumsal değerlendirme mekanizmaları, eğitim durumu gibi birçok faktör stres ile mücadele biçimlerini etkilemektedir. Yapılan araştırma kapsamında yoğun bakım hemşirelerinin stresle başa çıkma yöntemi ile ilgili varsayımımız şu şekildedir. “Yoğun bakım hemşirelerinin stres ile mücadelede en fazla kullandığı yöntem kendine güvenli yaklaşımdır.” Araştırma sonucunda çoğunluğunun kendine güvenli yaklaşım yöntemini kullandığını belirmesi bu varsayımımızın doğruluğunu göstermektedir. Teorik bilginin uygulama ile bütünleştiği bir bilim olan hemşirelik mesleğinde verilen hizmetler esnasında yapıcı olmak gereklidir. Hemşirelik mesleğinin gerekliliği olan yeterli bakımın verilmesinde etkin olmak için kararlı ve özgüven sahibi olma, problem çözmeye yönelik sistemli uygulamalar çalışanın kendine güvenli yaklaşım becerilerini sergilemesini sağlamaktadır.

Yoğun bakım hemşirelerinin araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre kendine güvenli yaklaşım metodundan sonra stres ile mücadelede en fazla kullandığı yaklaşımdan en az kullandığı yaklaşıma doğru sırasıyla; iyimser yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım yöntemi şeklinde sıralanmaktadır.

Yoğun bakım hemşirelerinin mesleki hizmet sürelerine göre stresle başa çıkma tarzı analiz sonucunda anlamlı düzeyde farklılık saptanmıştır. Bu saptama ile beşinci varsayımımız değerlendirilmiştir. “Yoğun bakım hemşirelerinin yaşı genç olanlar yaşı fazla olan hemşirelere göre daha fazla stres etkisinde kalmaktadır.” Araştırma sonucunda bu varsayımımızın doğruluğu ispatlanmıştır. Değerlendirilme aşamasında 1 yıl ya da daha az hizmet süresi olanların boyun eğici yaklaşımı daha fazla oranla kullandığı saptanmıştır. İşe yeni başlamış kişi deneyim sahibi olmadığı için çeşitli sıkıntılarla mücadelede zorlanabilir. Araştırmada 1 yıl ya da daha az hizmet süresi olanların sayılarının da daha az olduğunu göstermektedir. İdealist bir yapıda olsa da belirli oturmuş bir sisteme gelen azınlığı oluşturan bu kişilerin boyun eğici yaklaşım içinde olmaları uyum sağlama zorunluluğu hissettiklerini göstermektedir. Ayrıca, 18-22 yaş gruplarının stresle başa çıkma tarzları ölçeği puan analiz bulgularının sıra ortalamaları incelendiğinde, stresle başa çıkma tarzı olarak en

fazla; sosyal destek arama yaklaşımı, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşımı kullandıkları görülmektedir.

Yapılan araştırma da yoğun bakım hemşirelerinin mesleği kendisine uygun bulması ile stresle mücadele yöntemi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada altıncı varsayımımız değerlendirilmiştir. “Mesleği kendisine uygun bulan yoğun bakım hemşireleri stres faktörleri ile daha etkin mücadele etmektedir.” Bu varsayımımızın doğruluğu araştırma sonucuna belirlenmiştir. Şöyleki, mesleği kendilerine uygun bulan yoğun bakım hemşirelerinin stresle başa çıkma tarzı olarak kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım yöntemini kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bireysel sorumluluk ve anlayış gerektiren hemşirelik mesleğini kişinin kendisi ile özdeşleştirilmesi mesleki gelişimini artırır. İşini severek yapan kişi için iş mecburiyet olmaktan çıkmakta tatmin olma kaynağı haline dönüşebilmektedir. Bu araştırmada mesleği kendilerini uygun bulan kişilerin stres karşısında daha etkin mücadele yöntemlerini kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Stresle başa çıkma ölçeğinin cinsiyete göre değerlendirildiği analiz sonucunda kadınların daha fazla kendine güvensiz yaklaşımı, erkeklerinse sosyal destek arama yaklaşımını seçmesi kadınlarla erkekler arasında stresle baş etme tarzının farklı olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar toplumsal yapımızın etkisini göstermektedir. Şöyle ki hemşireliğin kadın mesleği olarak görülmesi erkeklerde sosyal destek arama ihtiyacı oluşturduğu gibi geleneksel rollerde erkeğin egemen olması kadınların kendine güvensiz yaklaşım sergilemelerine yol açmaktadır.

Hızla değişen hayat şartları bireyin psikolojik sağlığını zorlamaktadır. Değişen ve gelişen şartlara uyum sorunu stresle mücadelede eğitimin önemini arttırmaktadır. Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin %89’ unun stresle başa çıkmaya ilgili eğitim almadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Özellikle işe yeni başlayan kişilerin düşünce kontrolünü sağlamasında stresle baş etme yollarını öğrenmesi çalışma ortamına uyumunu sağlayacaktır. Hemşireler stresli olsalar bile doğru karar almak ve doğru uygulama yapmak zorundadırlar. Stresi hayatımızdan tamamen kaldırmak mümkün olmadığı için çalışanlara stresle mücadele yöntemlerinin öğretilmesi gerekmektedir. Stres yönetimi eğitimi ile geliştirilen stratejiler stres verici olayların olumsuz etkenleriyle mücadeleyi kolaylaştırır.

KAYNAKÇA

- Agombar, F., Sonsuz Enerji, (Çev. Z. Yeke), İstanbul, 2003
- Akça Ay, F., Temel Hemşirelik Kavramlar, İlkeler, Uygulamalar, İstanbul, 2008
- Akdemir, N. - Birol, L., İç Hastalıkları ve Hemşirelik Bakımı, Ankara, 2005
- Altuntaş, E., Stres Yönetimi, İstanbul, 2003
- Artan, İ., Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, İstanbul, 1986
- Aslan, Ş., "Örgütsel Stres Yönetimi" Yöneticinin El Kitabı, (Ed. T. Akgemci - Ş. Aslan - M. Düşükcan), Konya, 2008
- Aştı, T. A. - Karadağ, A., Hemşirelik Esasları, İstanbul, 2012
- Aydın, İ., İş Yaşamında Stres, Ankara, 2008
- Aydın, K. B., "Stresle Başa Çıkma" (Ed. U. Öner), Ankara, 2006
- Bahar, E., İşletme Becerileri Grup Çalışması, Ankara, 2009
- Balcı, A., İş Stresi, Ankara, 2000
- Baltaş, Z. - Baltaş, A., Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2011
- Baltaş, Z., Sağlık Psikolojisi, İstanbul, 2000
- Başal, A., Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul, 2007
- Başaran, İ. E., Örgütsel Davranış, Ankara, 1991
- Bozkurt, T., ve diğ. , Stres (Ed. M. Uluğ), İstanbul, 2010
- Braham, B. J., Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek (Çev. V. G. Diker), İstanbul, 2002

- Büyükbeşe, T., "Stres ve Stres Yönetimi" Çağdaş Yönetim Yaklaşımları: İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar, (Ed. İ. Bakan), İstanbul, 2011
- Camkurt, M. Z., "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerinde Etkisi", Türkiye İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.20, S.6, İstanbul, 2007
- Can, H. - Aşan, Ö - Aydın, E. M., Örgütsel Davranış, İstanbul, 2006
- Cengil, M., "Depresyonu Önlemede Dini İnançın Koruyucu Rolü", Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi, C.3, S.2, Samsun, 2003
- Cücelioğlu, D., İnsan ve Davranış: Psikolojinin Temel Kavramları, İstanbul, 1994
- Çelik, A., Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara, 2010
- Çetin, M. Ö., Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Ankara, 2004
- Durna, U., "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.11, S.1, Manisa, 2004
- Erdoğan, İ., İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996
- Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2004
- Eroğlu, F., Davranış Bilimleri, İstanbul, 2006
- Ertekin, Y., Stres ve Yönetim, Ankara, 2006
- Ertekin, Y., Stres ve Yönetim, Ankara, 1993
- Güçlü, N., "Stres Yönetimi", Gazi Üniversitesi Eğitim Fakülteleri Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001
- Gül, H., "İş Stresi Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması", Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, İİBF Dergisi, S.13, Karaman, 2007

- Güler, Z. - Başpınar, N. Ö. - Gürbüz, H., İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerine Bir Uygulama, Eskişehir, 2001
- Günerli, A. - Gökmen, A. N., "Yoğun Bakım Ünitesi Tanımı, Mimarisi ve Organizasyonu" Yoğun Bakım Ünitesinde İnfeksiyonlar, (Ed. A. N. Yalçın - R. H. Erbay), 2009, İstanbul
- Hallowell, E. M, Stres Yönetimi (Çev. B. Çekmece), İstanbul, 2008
- Kanbay, Y., Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SaBE, Psikiyatri Hemşireliği ABD., YYLT, İzmir, 2007
- Karatepe, M. - Bozkurt, A. İ., " Denizli Devlet Hastanesi Tarihçesi", Pamukkale Üniversitesi, SBE Dergisi, C.2009, S.3, Denizli, 2009
- Kaya, A., Yönetimde İnsan İlişkilerinin Sırları, Konya, 2009
- Kaya, E., Örgütsel Stres Kaynakları ve Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma Örneği, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya, 2006
- Kaya, O., Eğitim Yöneticilerinin Hizmet İçi Eğitimi, Ordu, 2011
- Keçecioglu, T., Yönetim Stillerinizi Anlama ve Değiştirme Üzerine Notlar, Ankara, 2006
- Klarreich, S. H., Stressiz Çalışma Ortamı (Çev. B.Güngör), Ankara, 1996
- Korkmazyürek, H. - Şeşen, H., "İş Yaşamında Stres ve Stresle Baş Etme" Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarım, (Ed. M. Ş. Şimşek - A. Çelik), Konya, 2008
- Köknel, Ö., Zorlanan İnsan, İstanbul, 1988
- Losyk, B., Sakin Ol, Sınırlarına Hakim Ol Stresle Başa Çıkma Yolları (Çev. Gülay Engin), İstanbul, 2006
- Okyayuz, Ü. H., Sağlık Psikolojisi Giriş, Ankara, 1999

- Özbay, E., İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi, MÜ., SaBE., YYLT, İstanbul, 2007
- Özkalp, E. - Kırel, Ç., Örgütsel Davranış, Eskişehir, 1996
- Pehlivan, İ., Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995
- Peker, Ö - Aytürk, N., Etkili Yönetim Becerileri, Ankara, 2000
- Polat, N., Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması, Başkent Üniversitesi, SBE, YYLT, Ankara, 2008
- Poussard, J. M - Çamuroğlu, M. İ., Psikolojik Taciz İş Yerindeki Kabus, Ankara, 2009
- Rowshan, A., Stres Yönetimi, (Çev. Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2000
- Sabuncuoğlu, Z., Çalışma Psikolojisi, Bursa, 1987
- Sabuncuoğlu, Z. - Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1998
- Sabuncuoğlu, Z. - Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, Ankara, 2001
- Saygılı, S., Strese Son, İstanbul, 2001
- Silah, M., Endüstride Çalışma Psikolojisi, Ankara, 2005
- Solmuş, T., İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, İstanbul, 2004
- Soytürk, K., Eğitim Yönetiminde Stres (Bakırköy İlçesi Örneği), İstanbul, 2011
- Sökmen, A., “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, C.1, S.2, Bolu, 2005
- Şahin, N. H., "Stres Nedir Ne Değildir" Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım, (Ed. N. H. Şahin), Ankara, 1998

- Şimşek, M. Ş. - Çelik, A., İşletme Yönetimi, Konya, 2013
- Şimşek, M. Ş. - Çelik, A. - Akgemci, T., İşletme Becerileri Grup Çalışması, Ankara, 2008
- Şimşek, M. Ş. - Kınır, S., Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, İstanbul, 2006
- Tarhan, N., Adrenalin Stresi Mutluluğa Dönüştürmek, İstanbul, 2002
- Telman, N., Pozitif Düşüncenin Sihirli Gücü, İstanbul, 2003
- Tengilimoğlu, D. - Okutan, M., "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", GÜ, İİBF Dergisi, S.3, Ankara, 2002
- Torun, A., "Stres ve Tükenmişlik", Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, (Ed. S. Tevrüz), Ankara, 1996
- Tutar, H. - Yılmaz, M. K. - Erdönmez, C., İşletme Becerileri Grup Çalışması, Ankara, 2003
- Türk, K.– Eroğlu, C. – Türk, D., "T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, C.5, S.1, Sakarya, 2008
- Tüzüner, F., Anestezi Yoğun Bakım Ağrı, 2010, Ankara
- Usta, A., "İşgörenlerin Stresi Bir Sorun Olarak Algılamaları ve Stres Yönetimi" Kurumlar ve Yönetim, (Ed. H. Erkul - Y. Karakılçık - A. Usta), Ankara, 2004
- Uysal, G., "Sağlıcakla", Aylık Sağlık Dergisi, S.9, Ankara, 2008
- Yılmaz, A. - Ekici, S., "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.10, S.2, Manisa, 2003

Yılmaz, A. - Ekici, S., "Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", SDÜ, İİBF Dergisi, C.11, S.1, Isparta, 2006

Yöndem, Z. D., Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, Ankara, 2011

Yüksel, İ., "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve A tipik İstihdam Açısından İncelenmesi", Doğu Üniversitesi Dergisi, C.5, S.1, İstanbul, 2004

....., <http://servergazidh.gov.tr/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=1>, (10.08.2013)

Denizli Servergazi Devlet Hastanesi, İstatistik Birimi verileri eylül, 2013

Denizli Devlet Hastanesi, istatistik birimi verileri aralık, 2012

Denizli Devlet Hastanesi, personel birimi verileri temmuz, 2013

EKLER

Ek-1: Hemşire Tanıtım Formu

Ek-2: Hemşire Stres Tanılama Formu

Ek-3: Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği

Bu çalışma Beykent Üniversitesi yönetiminde Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgin danışmanlığında yürütülmekte olup, yoğun bakım hemşirelerinde stres düzeyini ölçme ve stres ile mücadelede etkililiğini belirlemek amacıyla yönelik sorular yer almaktadır. Verdiğiniz bilgiler gizli tutulacaktır.

Hatice Dede

EK-1:

HEMŞİRE TANITIM FORMU

1) Yaőınız?

- a) 18 -22
- b) 23 -27
- c) 28 -32
- d) 33 ve üstü

2) Cinsiyetiniz?

- a) Erkek
- b) Kadın

3) Medeni durumunuz?

- a) Evli
- b) Bekar

4) Çocuk sayınız?

.....

5)Öğrenim düzeyiniz?

- a) Sağlık meslek Lisesi
- b) Önlisans
- c) Lisans
- d) Master- Doktora

6)Çalıştığınız kurum?

.....

7) Bu meslekteki hizmet süreniz?

- a) Bir yıl ya da daha az
- b) 2/5 yıl arası
- c) 6/10 yıl arası
- d) 11 yıl ve daha fazla

8) Mesai saati içerisinde bakım vermiş olduğunuz ortalama hasta sayısı?

.....

9) Mesleği seçme durumunuz?

- a) İsteyerek b) İsteğim dışı(aile,arkadaş vs.)

10) Çalıştığınız servisi seçme durumunuz?

- a) İsteyerek b) İstemeyerek

11) Mesleği kendinize uygun bulma durumunuz?

- a) Uygun b) Uygun değil

12) Çalışma ortamından memnuniyet durumunuz?

- a) Evet b-) Kısmen c-) Hayır

13) Haftalık çalışma saatiniz?

- a) 40-45 saat
b) 46-60 saat
c) 61-80 saat
d) Diğer.....

14) Çalışma şekliniz?

- a) Sürekli gündüz b) Sürekli, gece
c) Gündüz ve gece d) Vardiyalı değişim
e) Diğer.....

15) İş yerinde karşılaştığınız sorunlar en çok kiminle paylaşıyorsunuz?

.....

16) Stresle ilgili programlara katılma durumunuz(Daha önce katıldınız mı ya da devam ettiğiniz bir program var mı?)

- a) Evet (Cevabınız evet ise lütfen belirtiniz. Örneğin: Kurs, seminer, konferans vb.)

.....

- b) Hayır

EK-2: Hemşire Stres Tanılama Formu: Bu form hemşirelerin iş ortamındaki stresörlerden etkilenme düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Aşağıdaki durumların sizde hangi düzeyde stres meydana getirdiğini 0-10 aralığında (sıfırdan 10'a doğru stres düzeyi artmaktadır) belirtiniz.

STRESÖR		STRES DÜZEYİ										
		Düşük → Yüksek										
1	İş yükü fazlalığı	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Doktorlarla çatışma	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Meslektaşlarla çatışma	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Sorumlu hemşire ile çatışma	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Klinik kural/ politika vs. değişimi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Destekleyici olmayan kıdemliler	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Aşırı kalabalık servis	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Hata yapmaktan korkma	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Klinik yapısı(fiziki şartlar, gürültü, ışık vs.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Hemşire sayısının yetersiz oluşu	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Meslekte ilerlemenin sınırlı olması	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Sözlü ya da fiziksel saldırılar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	İş ile ilgili mesleksi riskler	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Hasta ve hasta yakınları	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Kayıp durumları	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Ölüm durumları	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Kendini yetersiz hissetme	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Yardımcı personel sayısının yetersiz oluşu	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Diğer.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EK-3: STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ

Bu ölçek, kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen “iş yerinde” sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarınızla uygunluk derecesini işaretleyin

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

ÖZGEÇMİŞ

2 Nisan 1985 tarihi Denizli ili doğumluyum. İlk, Orta ve Liseyi aynı ilde tamamladıktan sonra Süleyman Demirel Üniversitesi hemşirelik bölümünden 2007 yılında mezun oldum. 2008 yılında Denizli Servergazi Devlet Hastanesinde göreve başladım ve aynı hastanede görevime devam etmekteyim. 2011 yılında da, Beykent Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım.

Aday: Hatice Dede