

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

STRES NEDENLERİ VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI
(ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
ÖRNEĞİ)
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: Nadire ŞAN

İstanbul, 2012

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

STRES NEDENLERİ VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI
(ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
ÖRNEĞİ)
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: Nadire ŞAN

Öğrenci No:110746356

Danışman: Prof. Dr. M. Fikret GEZGİN

İstanbul, 2012

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ŞEKİL VE TABLOLAR LİSTESİ	viii
GRAFİKLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1
I.BÖLÜM.....	4
STRESİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ, NEDENLERİ, STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE STRES.....	4
1. Stres Kavramı ve Türleri.....	4
1.1. Fiziksel Stres	5
1.2. Duygusal Stres.....	5
1.3. Zihinsel Stres	6
1.4. Toplumsal Stres	6
1.5. İşyerinde Stres	6
2. Stres Nedenleri.....	7
2.1. Strese Yol Açan Kişisel Nedenler	7
2.2. Stresin Toplumsal Nedenleri	9
2.3. Çalışma Yaşamında Stres Nedenleri	9
3. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri.....	15
3.1. Stres Düzeylerine Göre Başa Çıkma Yöntemleri.....	15
3.2. Etkinliğine Göre Başa Çıkma Yöntemleri.....	22
4. Sağlık Sektörü Çalışanlarında ve Hemşirelerde Stres	22
II. BÖLÜM.....	25
ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERDE STRES, STRES NEDENLERİ VE STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ.....	25
1. Hastanenin Fiziki Dokusu ve İnsangücü Kaynakları.....	25
1.1. Hastanenin Fiziki Dokusu	25
1.2. Hastanenin İnsangücü Kaynakları.....	25

2. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular.....	26
3. Stres Nedenlerine İlişkin Bulgular.....	34
3.1. Kişisel Stres Nedenlerine İlişkin Bulgular:	34
3.2. Çalışma Yaşamında Stres Nedenlerine İlişkin Bulgular:	40
4. Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Bulgular	54
SONUÇ	69
KAYNAKÇA	74
EKLER.....	78
Ek 1. Hemşirelerde Stres Nedenleri Anketi	78
Ek 2. Stresle Başa Çıkma Ölçeği	84

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Stres, Nedenleri ve Başa Çıkma Yolları: Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. .../.../2012

Nadire ŞAN

İmza

STRES, NEDENLERİ VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI: ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ ÖRNEĞİ

Tezi Hazırlayan: Nadire ŞAN

ÖZET

Stres, günümüz bireysel ve toplumsal yaşamında, iş dünyasında sıklıkla görülen baskı halidir. Ancak kesin bir tanımı yapılamamakla birlikte nedenleri de çeşitlidir. Stres kavramı, fiziksel, duygusal, zihinsel, toplumsal, iş yaşamında farklı içerikler taşımaktadır. Nedenlerini ise kişisel, toplumsal ve çalışma yaşamında karşılaşılan stresörlere göre ayrı ayrı incelemek mümkündür. Elbette bunun karşılığında stresle başa çıkma yöntemleri de mevcuttur. Bunlar ise, stres düzeylerine göre ve etkinliğine göre başa çıkma yöntemleri altında irdelenebilir. Bütün bunlara ek olarak konunun somut görünümü, özellikle iş yaşamındaki sektörlerle göre ele alındığında sağlık sektörü alanında daha belirgin biçimde mevcuttur. Sağlık çalışanlarının stres durumları ve stresle baş etme yöntemleri, hasta ile en fazla karşılaşan ve hastaya uzun tedavi sürelerinde hizmet veren hemşireler üzerinden kolaylıkla anlaşılabilir. Bu bakımdan Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin yaşadıkları stres durumu ve baş etme yöntemleri, genelleştirilebilir veriler sunmakta, gelecekte uygulanabilecek yönetsel politikaların ve araçların uygulanmasına ışık tutabilecek veriler sağlamaktadır.

Anahtar Kavramlar: Stres, Stres nedenleri, Stresle baş etme yöntemleri, Sağlık Sektörü, Hemşire

**STRESS, REASON OF THE STRESS AND COPING STRATEGIES:
SAMPLE OF ANTALYA EDUCATION AND RESEARCH HOSPITAL**

Prepared by Nadire ŞAN

ABSTRACT

Today, stress is a frequent oppression state in individual and social life and business world. Without an exact definition, the stress is for a variety of reasons. The stress concept involves different physical, emotional, social contents in business life. It is possible to examine the reasons according to personal, social stressors and which encountered in business life. Quite so, methods of coping with stress are also available. These can be studied under two main headings such as stress level and effectiveness of the method. Considering the specific view of the subject, it is far more significant in health sector. The stress situations and methods of coping with stress of health professionals can be observed in nurses who meet the patients most and serve in long-term treatments. In this regard, the stress situations and methods for overcoming the stress of Antalya Education and Research Hospital provide generalizable data and offer an insight into the implementation of future policies and instruments.

Key Words: Stress, Reasons of Stress, Methods of Coping with Stress, Health Sector, Nurse.

ŞEKİL VE TABLOLAR LİSTESİ

Şekil 1. İş Karakteristikleri ile Stres Kaynakları Arasındaki İlişki	13
Tablo 1. Cooper ve Marshall'ın İş Stresi Modeli	12
Tablo 2. Demografik Verilere İlişkin Sayı ve Yüzde Dağılımı	26
Tablo 3. Kişisel Stres Nedenlerine İlişkin Yüzde Dağılımı	34
Tablo 4. Çalışma Koşullarına Ait Stres Nedenleri ve Yüzdeler Dağılımları	40
Tablo 5. Meslek Mensupluğuna Ait Stres Nedenleri ve Yüzdeler Dağılımları	45
Tablo 6. Yönetimsel Yapıya Ait Stres Nedenleri ve Yüzdeler Dağılımları	46
Tablo 7. Stresle Başa Çıkma Ölçeği	54

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1. Katılımcıların Yaş Özellikleri.....	28
Grafik 2. Katılımcıların Mesleki Öğrenim Durumu	29
Grafik 3. Katılımcıların Medeni Durumu	30
Grafik 4. Katılımcıların Meslekte Çalışma Yılı.....	31
Grafik 5. Katılımcıların Aile Tipi	32
Grafik 6. Katılımcıların Mesleğe Giriş Nedeni.....	33
Grafik 7. Fiziksel Koşulların Mesleki Bakımdan Uygunluğu	41
Grafik 8. Gerekli Araç Gereçlerin Mesleki İhtiyaçları Karşılması	42
Grafik 9. Çatışmalarla Uğraşmak Zamanın Büyük Bölümünü Tüketmektedir	43
Grafik 10. Çalışılan Bölüm ile Diğer Bölümler Arasında Çatışma Mevcuttur.....	44
Grafik 11. Mesleki Olarak İşin Gereklere Sahip Olup Olmama.....	45
Grafik 12. Yetki Sorumluluk ve Görevlerde Belirsizlik Durumu.....	47
Grafik 13. Kararlara Katılım	48
Grafik 14. Alınan Kararlar ve Değişiklikler Çalışanın Bilgisi Dışında Yapılmaktadır	49
Grafik 15. Amirlerle Çatışmaya Girmekten Kaçınma	50
Grafik 16. Kurumun Çalışanların Yetenek ve Becerilerini Kullanmalarına İzin Verip Vermemesi	51
Grafik 17. Ast-Üst Arasındaki Yetki Sorumluluk Devri	52
Grafik 18. Birisinin Zorlamasıyla İş Yapma.....	53

KISALTMALAR

C	: Cilt
Çev.	: Çevirmen
E	: Evet
EAH	: Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Ed.	: Editör
DT	: Doktora Tezi
H	: Hayır
İİBF	: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
s.	: Sayfa
S	: Sayı
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
SABE	: Sağlık Bilimleri Enstitüsü
SBF	: Siyasal Bilgiler Fakültesi
TODAİE	: Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
ve diğ.	: Ve diğerleri
YDT	: Yayımlanmamış Doktora Tezi
YYLT	: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi

GİRİŞ

-Konu Seçimi, Çalışma Amacı ve Çalışmanın Önemi: Günümüz dünyasında bireysel ve örgütsel gelişim rekabetçi bir ortamda sürmektedir. Bu süreçte işletme mantığı ile örgütlerin yoğun biçimde yönetiliyor oluşu, performans temelli çalışma biçimleri stres faktörlerinin çalışanlar tarafından daha yoğun hissedilmesinin de nedenidir. Bu nedenle bir yandan strese maruz kalan örgütler öte yandan strese ilişkin çözümler üretmeye çalışmaktadırlar. Stres nedeniyle ortaya çıkan zararların giderilmesi ise hem örgüte hem de bireye yeni yük getirmektedir. Stres, yani bireysel, toplumsal ve çevresel açıdan hissedilen baskı durumu, kimi zaman motive edici de olabilir. Ancak bunun için belirli bir dozda tutulması gerekmektedir.

Bir diğer önemli nokta ise yaş unsurudur. Çalışma yaşamına dâhil olan birey uzun yıllar bulunduğu sektöre hizmet etmekte, fakat yıllar geçtikçe yaş ile ters orantılı beklentileri karşılamakta güçlük çekmektedir. Bu durumda başarı ve performans için gerekli kriterlerin yerine getirilememesi de ayrı bir stres durumu oluşturmaktadır. Ekonomik açıdan da artık günümüzde belirli bir refah seviyesine yönelik gayretler, belirli bir düzeyde makul iken daha fazlası stres unsuru haline dönüşebilmektedir. Bu ve benzerleri artık hem bireyler hem de örgütler tarafından göz önünde bulundurularak gündelik yaşam ve iş yaşamı standardize edilmeye çalışılmaktadır.

Sektörel anlamda günümüzde bazı hizmet alanları diğerlerine göre daha yoğun ve esnek çalışma biçimini gerektirmektedir. Özellikle sağlık sektörü bu açıdan çalışanlarının stres faktörlerine, diğer sektörlere oranla daha fazla maruz kalmaları nedeniyle farklı bir konumda bulunmaktadır. Özellikle sağlık sektörü çalışanları içerisinde de, hasta ile doğrudan iletişim kuran ve doktorlara nazaran hasta ile daha sık karşılaşan çalışan grubu hemşirelerdir. Bu açıdan hemşirelerde stres ve stresle baş etme yöntemleri araştırılmaya değerdir.

Bu çalışma Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinin yaşadığı stres nedenlerini ve buna ilişkin kullandıkları stresle baş etme yöntemlerini ortaya koymayı ve bu doğrultuda yapılacak olan düzenlemelere yön vermeyi amaçlamaktadır. Bu örnek üzerinden hareketle düşündüğümüzde, günümüz sağlık sektörü düzenlemeleri içerisinde hemşirelerin stres koşulları altındaki durumlarının göz önünde bulundurularak sağlık politikalarının ve çalışan özlük haklarının düzenlenmesi bakımından bu alanda yapılacak olan çalışmalar kıymet taşımaktadır.

-Çalışmanın Planı: Çalışma iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde stresin kavramsal çerçevesi ortaya konularak tanımlamalara yer verilmiştir. Ayrıca stres türleri, nedenleri, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık hizmetleri alanında strese ilişkin bulgular yine bu bölüm altında irdelenmiştir. İkinci bölümde ise, çalışmanın araştırmaya ilişkin kısmına ağırlık verilmiştir. Çalışmanın ana kitlesini (evrenini) adı geçen hastanenin tüm çalışanları değil, çalışan kitle içinde sayısal bakımdan egemen grubu teşkil eden hemşireler oluşturmaktadır. Bunların yaklaşık üçte biri örneklem olarak alınmış, ancak zorunlu elemeler sonrasında bu sayı 117'ye düşmüştür. Bu bölümde Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin stres nedenleri ve nasıl baş ettikleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda sonuç bölümünde ise, hemşirelerde stresle baş etmeye ilişkin olarak tümevarımsal bir yaklaşım ortaya konulmaya çalışılmıştır.

-Kullanılan Metod ve Teknikler: Bu çalışma kuramsal ve uygulamaya dayalı bölümlere göre kurgulanmıştır. Kuramsal ağırlıklı bölümde daha çok literatüre atıfla konu işlenmiş, uygulama bölümünde ise saha çalışması yapılarak anket ile veri toplama yöntemi benimsenmiştir. Ayrıca veriler Rosenbaum Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği ile desteklenmiştir. İstatistikî verilerden faydalanılarak görüşlerin sağlanması yapılmaya çalışılmıştır. Bazı kısımlarda konuyu desteklemek amacıyla karşılaştırmalardan yararlanılmıştır.

-Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Anket tekniği ile bağlantılı olarak, hemşirelerin yoğun iş temposu içerisinde sağlıklı biçimde şıklara yanıt verdikleri varsayılmaktadır. Çalışma sadece Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde

yapılan saha çalışmasına dayanmaktadır. Bunun dışında bir diğer devlet hastanesinde saha çalışması yapılarak karşılaştırma yapılmamıştır. Bir başka çalışmada yapılması faydalı olacaktır.

-Varsayımlar:

- i. Hemşirelerin stres düzeyi yüksektir.
- ii. Genç hemşirelerin stres düzeyi düşüktür.
- iii. Hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe stres düzeyi düşer.
- iv. Bekâr hemşirelerin stres düzeyi yüksektir.
- v. Kendi isteği ile işe giren hemşirelerin motivasyon düzeyi yüksektir.
- vi. Alınan ücretin tatmin edici olması hemşirelerin stres düzeylerini azaltır, motivasyon düzeylerini artırır.
- vii. Ödüllendirme mekanizması stres düzeyini etkiler.
- viii. Kararlara katılım stres düzeyini düşürür.
- ix. Kendi görevi dışında görev üstlenme veya üstlenmek zorunda kalma stresi artırır.
- x. Çalışma ortaklığı stres düzeyini düşürmektedir.
- xi. Stresle baş etmede manevi duygulara sarılma yüksektir.
- xii. Stresle baş etmede mesleki profesyonel yaklaşım tercih edilmektedir.
- xiii. Stresle baş etmede bireysel düşünüş ve duygusallık ağır basmamaktadır.

I.BÖLÜM

STRESİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ, NEDENLERİ, STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE STRES

1. Stres Kavramı ve Türleri

Stres, dilimize yabancı kaynaklardan girmiştir ve sosyo-kültürel açıdan ve bilimsel açıdan farklı anlamlar içermektedir. Ancak kimi yazarlara göre stres birey ile çevrenin etkileşimini içeren her şeydir. Ayrıca stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler vasıtasıyla çevresel ve toplumsal etkenlere karşı uyum gösterme davranışı olup birey üzerinde psikolojik ve fiziksel baskı yapan herhangi bir dış çevresel hareket, durum veya olayın organizmaya yansımaları sonucu ortaya çıkar.¹ Çok eski bir olgu olan stres, adı yeni olsa bile içeriği antik çağlara kadar dayanabilmektedir. Stres, “vücuda yüklenen özel olmayan herhangi bir isteme karşı, vücudun tepkisi” olarak tanımlanabilir.² Çeşitcioğlu’na göre stres, “canlı organizmanın çevresiyle etkileşimi sonucu; organizmadaki fiziksel, zihinsel, duygusal ve tinsel uyum halinin bozulması durumunda ortaya çıkan belirtilerdir.”³ Bakan’a göre ise stres, “gerek kişi ile çevresi arasındaki etkileşimden gerekse endişe, korku, öfke, hayal kırıklığı gibi duygusal faktörlerden kaynaklanan ve genellikle kişinin fizyolojik ve psikolojik sağlık yapısını etkileyen duygusal gerilim ve gerginliktir.”⁴ Tüm bu tanımlamalarla baskı sürecinin hem ruhsal hem de bedensel boyutu ifade edilmektedir.

Stresin duygusal açıdan yarattığı baskı günümüz toplumlarında daha yoğun biçimde görülmektedir. Duygusal açıdan yaşanan bu baskı çoğu zaman sağlık sorunları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu açıdan strese ilişkin tanımlarda kişi ve çevresi arasındaki ilişki vurgulanabildiği gibi dışarıdan gelen etkiye kişinin verdiği

¹ S. Ebrinç – C. Açık – C. Başoğlu ve diğ., “Yanık Merkezi Hemşirelerinde Anksiyete, Depresyon, İş doyumu, Tükenme ve Stresle Başa Çıkma: Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, Cilt (C):3, Sayı (S): 3, İstanbul, 2002, s. 163.

² T. Büyükbeşe, “Stres ve Stres Yönetimi”, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar (Ed. İ. Bakan), İstanbul, 2011, s. 35.

³ M. Çeşitcioğlu, Kaliteli İnsan (Ed. R. Gürtuna), İstanbul, 2003, s. 96.

⁴ İ. Bakan, Yöneticiler İçin Başarı Stratejileri, İstanbul, 2011, s. 200.

tepkiyi ortaya koyan tanımlar da mevcuttur.⁵ Sonuç olarak, stresin birey üzerinde baskı yarattığı ve bireyin çevresiyle ve iç dünyasıyla kurduğu uyum mekanizmasını tahrip ettiği açıktır.

Günümüz toplumlarında özellikle küreselleşme ve iktisadi alandaki liberalleşme, yoğun iletişim ağları içerisinde insanın yoğun çalışma yaşamı ile birlikte yıpranmasına ve kendisini baskı altında hissetmesine neden olmaktadır. Bu anlamda stres “modern toplumun hastalığı” olarak ifade edilmektedir.⁶ Bu yoğunluk insanı yıpratmakta ve insanın özsaygısını, verimini azaltmaktadır. Özellikle bireyin konumu, çevresel faktörlerin durumu, sosyolojik bakış açısı ile stresi farklı anlamlarıyla değerlendirebilmek mümkündür.

Bunlar içerisinde özellikle iş yaşamına ilişkin olarak stres kavramını değerlendirdiğimizde kavramsal çeşitlilik artmakta ve bir o kadar da içeriği derinleşmektedir. Bu açıdan aslında stresin nedenlerini ve içeriğini de ortaya koyan bu tanımlara göre stres türlerini ve nedenlerini açıklamakta yarar vardır.

1.1. Fiziksel Stres

Bireyin çeşitli etkenler nedeniyle fizyolojik ve biyolojik olarak stres yüklenmesi anlamına gelmektedir. “Fiziksel stres belirtileri arasında hipertansiyon, taşikardi, takipne, baş ağrısı, GİS bozuklukları, astım, grip, soğuk algınlığı, polisitemi, kasların gerilmesi, kilo kaybı, midriyazis, dermatit, eklem artritleri yer almaktadır.”⁷ Bu etkenler ayrıca bedensel bir zarar görme, müdahale veya ısı, nem, çevre kirliliği gibi çevresel zarar vericilerden etkilenme şeklinde gerçekleşebilir.

1.2. Duygusal Stres

⁵ İ. Aydın, İş Yaşamında Stres, Ankara, 2002, s. 3.

⁶ Z. Sabuncuoğlu – M. Tüz, Örgütsel Psikoloji, İstanbul, 1998, s. 185.

⁷ A. Çakır, “Acıbadem Sağlık Grubunda Çalışan Klinik Eğitim Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Ve Stres İle Baş Etme Yollarının Belirlenmesi”, www.acibademhemsirelik.com/e-dergi/yeni.../files/bil_2.pdf, s. 3, (14.07.2012).

Duygusal stres, bireyin kişilik yapısı ile de bağlantılı olarak, bireysel veya toplumsal etkenlerden etkilenmesi neticesinde psikolojik ve psikososyal açıdan stres yüklenmesi anlamına gelmektedir. “Duygusal stres belirtileri arasında endişe, korku, depresyon, çabuk ağlama, gerginlik, öz güven azalması, aşırı hassasiyet, öfke patlamaları, saldırganlık ve düşmanlık, tükenmişlik, yorgunluk, umutsuzluk, konsantrasyon bozukluğu, uyku bozukluğu, iştahsızlık veya aşırı yeme yer almaktadır.”⁸ Görülmektedir ki, duygusal stres fizyolojik rahatsızlıkları tetikleyebilir niteliktedir.

1.3. Zihinsel Stres

Bireyin, kişisel olarak stresörlerden etkilenmesi sonucu düşün dünyasında yaşadığı stres halidir. “Zihinsel stres belirtileri arasında karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, hatalarda artış yer almaktadır.”⁹ Birey kendisini etkileyen etkenlerin sürekli etkisi altındadır ve bunları zihinsel olarak yaşamaya devam etmektedir.

1.4. Toplumsal Stres

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

1.5. İşyerinde Stres

Bireyin çalışma ortamı ile bağlantılı olarak motivasyonunun, çalışma arkadaşlarıyla iletişiminin, iş yapma biçiminin, çalışma düzeninin, ast-üst

⁸ Çakır, s. 3.

⁹ Çakır, s. 3.

ilişkilerinin, zaman yönetiminin etkilenmesi ve stres nedeni haline gelmesi durumunda oluşur. Zira, motivasyonun dört temel ayağı vardır ve bunların karşılanması gerekir; Gereksinme, Uyarılma, Davranış ve Doyum (Amaç).¹⁰

İş yaşamına ilişkin stres ve başa çıkma yolları üzerine pek çok kuram ve tartışma mevcuttur. Çalışandan beklenen iş ve bu işin yerine getirilmesi için gereken sürenin yetersizliği birey üzerinde baskı yaratmaktadır. Bu baskı sürecinde yoğun tempo içinde çalışmak da ayrıca baskının düzeyini artırmaktadır. Buna ek olarak iş yerinde gösterilen çabaya nispetle elde edilen ödülün azlığı, dengesizliği ya da ödülün yoksunluk da stres düzeyini artırmaktadır.¹¹

2. Stres Nedenleri

Stres olgusu pek çok nedenden kaynaklanabilir. Stresin ortaya çıkmasını sağlayan bu nedenlere “stresör” adı verilmektedir. Stresörler, canlı varlıkların, yaşadıkları çevre ile etkileşimlerinde ve tek başlarına uyum kabiliyetlerinde olumsuz yönelelik değişim yaşamalarını ifade eder. Örneğin, “ ... yoğun trafik ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gürültü ve her türlü kirlilik, çok önemli stres kaynaklarıdır.”¹² Bu bakımdan stresörler pek çok yönden canlı varlığı etkileyebilir. Bunları bireysel, toplumsal ve çalışma yaşamına ilişkin olarak irdelemekte yarar vardır.

2.1. Strese Yol Açan Kişisel Nedenler

Strese yol açan kişisel nedenleri iki kısımda ele alabilmek mümkündür. Bunlardan ilki bireyin içinde bulunduğu çevreyle etkileşimi ile bağlantılı bir stres ortamıdır. Bu açıdan pek çok yönden bireyin strese maruz kalmasına neden olan faktör mevcuttur. Bunlar fiziksel çevre, iş ve uğraşlar ile psikososyal özellikler olarak sıralanabilir. Fiziksel çevre açısından biyolojik ihtiyaçlar ve içinde yaşananlar

¹⁰ G. Söylemez Bayram, İbn-i Sina Hastanesi’nde Çalışan Hemşirelerin Stres ve Motivasyon Durumları, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SABE)Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Ankara, 2010, s. 15.

¹¹P.Ünsal, “Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar” (Ed. A. Keser – G. Yılmaz – Ş. Yürür), Kocaeli, 2012, s. 391–394.

¹² H. Tutar, Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, İstanbul, 2000, s. 221.

mekânsal konfor kastedilmektedir. İş ve uğraşlar açısından ise, iş yaşamına bağlı stres kaynakları ile özellikle zaman baskısı önemli bir faktördür. Psikososyal özellikler açısından ise, bireyin içinde bulunduğu zaman akışına dair bir takım değişimler strese kaynaklık edebilir. Örneğin ölüm, evlilik, teknolojik gelişim birer psikososyal stres nedenidir. Diğer kısımda ise, bireyin doğrudan doğruya kişiliği ile ilgili stres nedenleri vardır. Burada sıklıkla yapıla gelen analiz, A tipi kişilik ve B tipi kişilik tipinin ortaya konulmasıdır.¹³ A tipi kişilik daha çok işe tutku ile bağlı, tez canlı, hareketli, saldırgan, yarışçı ve içe kapanık kişilik özellikleri sergiler. B tipi kişilik ise, daha sakin ve esnektir. Acele ve karmaşa bu kişi tarafından hoş karşılanmaz. Stres düzeyi A tipi kişilerde daha yüksektir ve çoğunlukla yöneticilerde görülür.

Bunların yanında yaş da bireysel bir stres faktörüdür. Farklı yaşlarda yaşama dair bakış açısı farklılaşmaktadır. Bireyin yaşamsal zaman dilimlerinde farklı stres düzeylerine sahip olduğu bilinmektedir. Bu aynı zamanda fizyolojik değişimle de ilintilidir. Çünkü yaş ilerledikçe fiziksel ve zihinsel bakımdan kötüye gidiş çevresel ve toplumsal uyumu aksatmaktadır. Bu da strese kaynaklık etmektedir.

İş yaşamında, kişisel olarak iş yerinde verilen sorumluluklar ile kişinin çalışma koşulları örtüşmüyorsa stres artmaktadır. Aşırı iş çeşitliliği veya bağlı bulunulan birimin dışındaki birimlere ait işleri yerine getirme zorunluluğu yüklenmesi stres etkeni olarak düşünülebilir.

Yaşam düzeyinin aşırı değişken ya da aşırı durağan oluşu da strese kaynaklık edebilir. İş, aile, eğitim hayatında yaşanan aşırı değişim bireyi strese sokabileceği gibi tek düze bir yaşam da bireyi strese sürükleyebilir. Keza ailevi mevzularda ortaya çıkan sorunlar ve buna mukabil ortaya çıkan destek ihtiyacı da bireyin strese girmesini tetikler.

¹³ A. Mavili Aktaş, “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi (SBF) Dergisi, Ankara, 2001, s. 31.

Cinsiyet ise, bazı meslek gruplarında kadınlar üzerinde stres nedeni olabilmektedir. Ancak günümüzde kadınlar pek çok meslek grubunda sadece çalışma değil üst düzey yönetimde görev alma başarısını da göstermektedir. Toplumsal olarak ataerkil yapı, aynı pozisyonda görev yapan kadın ile erkeğe eşit reaksiyon göstermemekte; kadın, erkeğe göre üzerinde daha fazla baskı hissetmektedir. Buna ek olarak, iş yaşamında mobbing ve taciz hadiseleri kadınlar üzerinde ek olarak bir gerilim unsuru biçiminde ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kadının toplumsal, ailevi rolü ve ondan beklentiler yine kadının üzerinde baskı oluşturmaktadır.

2.2. Stresin Toplumsal Nedenleri

Stres sadece bireysel değil, toplumsal bakımdan da derin etkiler oluşturabilmektedir. Bireysel amaçlar arasında itibar, başarı, saygınlık oldukça önemlidir. Rekabet ve üstünlük anlayışı bireyi toplum içerisinde ya başarı ile tatmin eder ya da başarısızlık nedeniyle strese sürükler. Aynı zamanda bireyin harcadığı zaman arttıkça kaygı ve sıkıntı çoğalır. Bunlar genel itibariyle toplumsal kaynaklıdır.

Toplumsal nedenler içerisinde politik hadiseler de etkilidir. “Politik belirsizlikler özellikle, yerleşmiş bir demokrasiden yoksun ve hukukun üstün olmadığı toplumlarda, demokrasiyi benimsemiş kişilerin ait olma ihtiyaçlarını tatmin etmelerini engellemekte, bu tatminsizlik durumu da önemli ölçüde stres yaratmaktadır.”¹⁴ Ayrıca, ekonomik krizler, askeri darbeler, siyasi değişimler vb. etkenler birey üzerinde toplumsal kaynaklı stres etkenleridir.

2.3. Çalışma Yaşamında Stres Nedenleri

İnsanın üretken olması ve çalışması psikolojik ve toplumsal olarak insan yaşamında kilit öneme sahiptir. Çalışma yaşamı motivasyon anlamında olumlu biçimde öneme sahip olduğu gibi çalışma yaşamındaki olumsuzluklar bireyin sağlığını da tehdit etmektedir.

¹⁴ Tutar, s. 221.

Bu stres nedenlerini örgütsel stres olarak adlandırmamız mümkündür. “Örgütsel stres, kişi ve örgüt arasındaki ilişkilerden kaynaklanan, kişilere göre değişiklik gösteren ve kişinin normal fonksiyonlarından uzaklaşmasını sağlayan bir durum olarak değerlendirilmektedir.”¹⁵ Bu ilişkilerin ya birey ya da örgüt açısından tatminkâr olmaması saldırgan ya da duygusal biçimde karşılıklı tepkilere neden olmaktadır.

İş yaşamının hızlı ve tüketen yönü bireyi çalışma yaşamında pek çok stresörle karşı karşıya getirmektedir. Ekonomik bakımdan yaşamı belirli bir dengede sürdürme kaygısı bireyin psikolojik bakımdan zorlanmasına neden olmaktadır. Özellikle bedensel bir üretim yapıyorsa bu etki daha da yoğun hissedilmektedir. Hem işçi hem de işveren açısından çalışma yaşamında stres önemli bir yere sahiptir.

İş yaşamındaki rol farklılıkları da stres düzeyi üzerinde etkilidir. Stres ne kadar fazla ise iş üzerindeki kontrol o oranda azalmaktadır. Bunun yanında iş tanımlarının sağlıklı yapılmamasından kaynaklanan rol belirsizlikleri hem kişide hem de kurumda stres oluşturmaktadır. Bu konu önemlidir, çünkü stresin artışı bireyin kurumsal güvenini düşürür, iş yaşamının motive edici yanı törpülenir. Ayrıca rol çatışmasının yoğun biçimde örgütsel yapı içerisinde görülebilmesi, ikili üçlü rollerin bir arada yerine getirilmesi gereği ve bunun yarattığı baskı ayrı bir stres kaynağı olurken rol belirsizliği de bir başka stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır.¹⁶

Aşırı iş yükü ve zaman kısıtlaması ise net biçimde strese yol açan örgütsel faktörler arasında sayılabilir.¹⁷ Bunu bir iş yerinde alt kademedeki çalışanlar açısından iş yükü nedeniyle ortaya çıkan stres nedeni şeklinde belirtebileceğimiz gibi üst kademelerde çalışanlar için zaman baskısı ağırlıklı bir iş yükü olarak söylemek mümkündür.

¹⁵ A. Arıkanlı - B. Ulubaş, Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları, Ankara, 2004, s. 107.

¹⁶ A. Topuz, Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi SABE, YYLT, Sivas, 2006, s. 12-14.

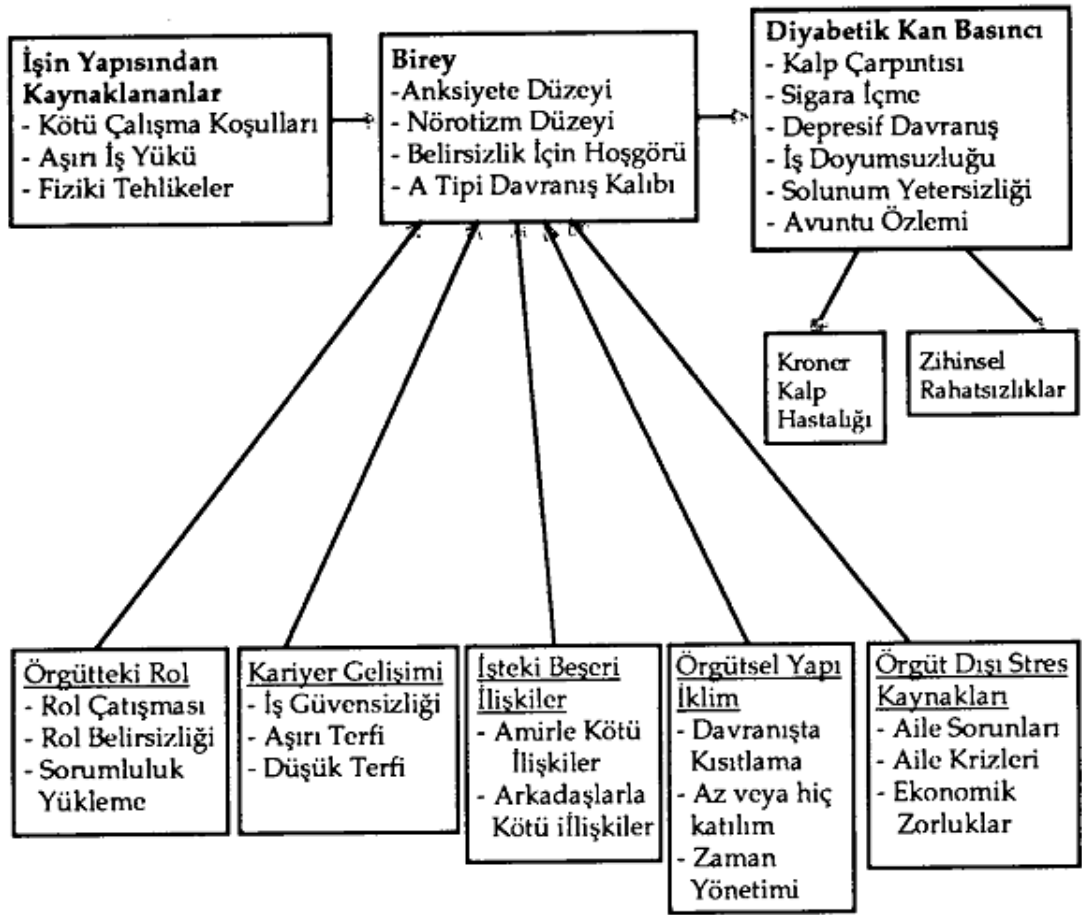
¹⁷ Büyükbeşe, s. 39.

Çalışma yaşamında, yapılan işin gerekleri ile fiziksel koşulların uygun olması gerekmektedir. Ergonomi olarak da adlandırılan bu durum, yapılan işin niteliği ve verimi için önemli olmakla birlikte sağlıklı bir birey için de ön koşuldur. Örgütsel açıdan stres kaynağı olabilecek bir başka faktör ise ödüllendirme mekanizmasının sağlıklı çalışmamasıdır. Ücret adaletinin sağlanmamış olması çalışanın motivasyonunu kıran, hayal kırıklıklarına yol açan önemli bir etmendir. Özellikle de eşit işe eşit ücret uygulamasının gerçeklikte, gerçekleştirilememesi olumsuz neticeler ortaya çıkartmaktadır.

Karar verme ve kararlara katılım ise stres oluşturan faktörler arasında çalışma yaşamında belki de en önemli olanıdır. Çünkü birey karar alma zorunluluğunu biliyorsa ve aynı zamanda aldığı kararları kullanabileceği bir ortamın varlığına vakıfsa stresin oluşması için uygun ortam yoktur. Ancak, tam tersi durumda birey üzerinde bir baskı oluşur ve çalışan açısından bu baskı giderek yıpratıcı, değersizleştirici ve tüketici bir etkiye dönüşür.

İş güvenliğinin sağlanması ve işsizlik kaygısı ise bir başka örgütsel stres nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. “İş zamanında yetiştirilmediğinde herhangi bir güvencesi olmayan çalışanın işini kaybetme riski söz konusudur.”¹⁸ Özellikle günümüz koşullarında kamu sektöründe görülmesi bile sağlık hizmetlerinin sunumunda özel sektör için kriz dönemleri çalışan sayısının azaltılması için öngörülemez bir zorunluluk olmaktadır.

¹⁸ S. Güney - D. Ayhan, “Kamu ve Özel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin İşle İlgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması”, Verimlilik Dergisi, S.2, Ankara, 1997, s. 138.

Tablo 1. Cooper ve Marshall'ın İş Stresi Modeli

Kaynak: E. Gödelek, Üç Farklı İş Kolunun (Tekstil, Boya, Çimento) Psikososyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması, Yayımlanmamış Doktora Tezi (YDT), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), Ankara, 1988, s.55.

Tablo 1’de görüldüğü üzere kötü çalışma koşulları, aşırı iş yükü ve fiziki tehlikeler işin yapısı ile ilgili stres etkenleridir. Bireyin kendisi ile alakalı olanlar ise yine işin yapısı ile bağlantılıdır ve neredeyse onun ardıdır. Her iki etken silsilesinden sonra ise diyabetik kan basıncı şeklinde doğrudan doğruya sağlığı etkileyen bir boyut ortaya çıkmaktadır. Burada yönetsel süreçlere katılım stresi azaltmada önemli bir etkidir. Zira iş gören doyumunu olarak nitelenen olgu, karar mekanizmasına katılım ile doğrudan alakalıdır ve örgütsel rolün sağlıklı biçimde yerine getirilmesiyle birlikte iş yaşamındaki diğer stresörlerin etkisini de azaltmaktadır. Çünkü kararlara katılım, itibar ve başarıyı da temsil etmektedir. İş yaşamında birlikte çalışılan arkadaşlarla ilişkiler ve çalışma koşulları da bu çalışma kapsamında etkileri ve sonuçları bakımından değerlendirilmektedir.

Şekil 1. İş Karakteristikleri ile Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

İş Karakteristikleri	Stres Kaynakları
Kurumsal İşlevler ve Kültür	Zayıf (yetersiz) iletişim Kurumun zayıf bir iş ortamının bulunması, Yetersiz problem çözme Mesleki gelişime destek olma
Katılım	Kararlara yeterli düzeyde katılmama
Kariyer geliştirme	Kariyer belirsizliği
Roller	Rol belirsizliği Rol çatışması Diğerlerinden sorumlu olmak
İşin içeriği	İyi Tanımlanmamış iş Yüksek belirsizlik Değişkenlik İşin parçalara bölünmesi İşin anlamsızlaşması Becerilerin yetersiz kullanımı İş içeriği üzerinde yetersiz kontrol imkanı Fiziksel sınırlılıklar
İş Yükü	İş yükünün yüksek olması Zaman baskısı İş yükü üzerindeki kontrol sağlayamama Yüksek düzeyde iş baskısı
İş organizasyonu	Esnek olmayan çalışma süreleri Mesainin sık sık uzaması Uzun çalışma süresi Çalışma süresinde yeterli kontrole sahip olamama Vardiyalı çalışma
Kişilerarası ilişkiler	Sosyal ve fiziksel izolasyon Diğer personel gruplarında yeterli sosyal desteğin olmaması Diğer hemşirelerle 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 bireylerin yeterli destek görmeme İkili kariyer sorunları
Hazırlanma ve eğitim	Ölüm durumlarına karşı yeterli düzeyde hazırlıklı olmama Hasta ve aileleriyle olumlu ilişki geliştirememe Yeterli bilgi ve beceriye sahip olmama
Diğer psikososyal sorunlar	Kaynak yetersizliği ve hemşire personelin yetersizliği

Kaynak: Y. Narin, İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi SABE, YYLT, İstanbul, 2010, s. 46.

Yine çalışma yaşamı ile bağlantılı olarak konu değerlendirildiğinde, iş karakteristiklerine göre stres kaynakları farklılaşabilmektedir. Bunlar arasında kurumsal işlevler ve kültür, katılım, kariyer geliştirme, roller, işin içeriği, iş yükü, iş

organizasyonu, kişilerarası ilişkiler, ev-iş etkileşimi, hazırlanma, eğitim ve diğer psikososyal sorunlar gibi karakteristiklerin her biri için ayrı ayrı stres kaynağı içeriği mevcuttur.

“Bir hastanenin başarılı olabilmesi, mevcut insan kaynaklarının amaçlar yönünde, istekli biçimde harekete geçirilmesiyle mümkün olabilir. Zira amaç, yapı, üretim biçimi ve mülkiyeti ne olursa olsun; tüm örgütler, ne kadar gelişmiş teknolojiye sahip olursa olsunlar, bu teknolojiyi kullanan insan kaynaklarını etkileyerek istekli biçimde harekete geçirmedikçe amaçlarını gerçekleştiremezler.”¹⁹ İşte bütün bunlar hem birey açısından yaşam kalitesini düşürmekte hem de iş yaşamı, çalışma ortamı ve hatta büyük boyutlu düşünüldüğünde devlet sağlık harcamalarını ve kamu kesiminde ve özel sektör düzeyinde iş performansını düşürmekte, harcamaların artmasına yol açmaktadır.

Aslında stresi tamamen olumsuz olarak nitelendirmemek gerekmektedir. Eğer stres kişiyi motive ediyor, en iyisi için güdülüyorsa “iyi” olarak nitelendirilebilir. Bu açıdan birey kendisine ait sorumlulukları ve yükümlülükleri stres ile bütünleştirerek bir baskı unsuru olmaksızın faydalı biçimde kullanabilir ve psikolojik bir motivasyon aracı haline getirebilir.²⁰ Ancak, bunun düşük düzeyli stres olması önemlidir. “Bireylerin ve toplumların gelişmesi için stres gerekmektedir. Önemli olan bireyin kendisini motive edecek, ancak rahatsız etmeyecek stres düzeyini belirleyebilmesi ve bu düzeyde kalabilmesidir.”²¹ Yani bireyin iş yaşamında kontrollü davranabilmesi oldukça önemlidir. “Dozu ayarlanmış stresi, verimliliği ve etkinliği artıran bir unsur olarak görmek gerekmektedir.”²² Bu bakımdan düşük düzeyli stres birey üzerinde baş edebileceği bir baskı yaratır ve bundan kurtuluşun ilacı ise başarmaktır.

¹⁹ N. Özcanarlan, Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi SABE, YYLT, Adana, 2009, s. 8.

²⁰ Bakan, İstanbul, 2011, s. 200.

²¹ F. Arpacı, “Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticinin Kademesine Göre Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, S.17, Ankara, 2005, s. 4.

²² M. Özdevecioğlu, “Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C. 10, S.2, Aydın, 2003, s. 131.

3. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Stresle başa çıkma, bireyin içinde bulunduğu duruma karşı adapte olabilme, o duruma ilişkin çözüm üretebilme ve geleceğe dair o durumu kontrol altına alabilme yetisi ve başarısı ile alakalıdır. Bir olay, bireyin sahip olduğu denge ve uyumu bozabilir, fakat birey bir an önce eski denge ve uyum düzenine kavuşmak ve rahatlamak isteyecektir. Bu durumda ortaya stresle başa çıkma kavramı ortaya çıkmaktadır. Stresle başa çıkma, bireyin kişisel, toplumsal ve iş yaşamını istediği ve idealize ettiği şekilde gerçekleştirebilmesinin aracıdır. Stres yönetimi olarak da adlandırılan bu süreç, olumlu ya da olumsuz tüm çabalardan ibarettir.²³

Stresle başa çıkma yöntemleri açısından bazı yaklaşımlar mevcuttur. Bunlardan bazıları stresle başa çıkma ve sağlık üzerindeki etkileri hakkında iken bazıları ise başa çıkmada duygu ve problem odaklı yaklaşım biçimini analiz etmektedir. Bunlardan problem ve duygu odaklı başa çıkma yaklaşımı çalışanın üstleri ile ilişkisinde sorunların üzerine gidip eksikleri görüp telafi etmeye yönelik olarak, problem ve çözüm odaklı mı duruma yaklaştığı yoksa duygusal olarak sorunları görmezden gelerek mi süreci aştığı üzerinde durulmaktadır.²⁴

Stresle başa çıkma konusu iki kısımda ele alınabilir. Çünkü stresle başa çıkma, farklı yöntemlerle gerçekleştirilebilir. Bu yöntemler çok çeşitlidir, ancak konu çerçevesinde önemli görülen ikisi üzerinde durulacaktır.

3.1. Stres Düzeylerine Göre Başa Çıkma Yöntemleri

Bu başlık altında stresle başa çıkma yöntemi olarak bireysel ve çalışma yaşamında stres yönetimi üzerinde durulacaktır. Çünkü hem bireysel anlamda hem de çalışma yaşamı bakımından stresle baş etme yöntemleri farklı düzeylerde ve etki alanında farklı sonuçlar doğurabilir. Bu noktadan hareketle birey, stresörlerden

²³ E. Özbay, İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi SABE, YYLT, İstanbul, 2007, s. 32.

²⁴ Ünsal, s. 398-399.

etkilenmekle birlikte çoğu zaman kendi tepki düzeyi nedeniyle stresi ya yoğun ya da yüzeysel yaşamaktadır. Bireyin yaşam tarzı, sağlıklı olabilmek adına sarf ettiği çaba, iyi bir zaman planlaması ve prensipler edinme, iyi birer bireysel stres azaltıcıdır.

Örgütsel stres yönetimi ise, hem yönetici hem de çalışan açısından ele alınabilir. Burada performans ve örgütsel bağlılık iki ana bileşendir ve stres yönetiminde ikisi birlikte değerlendirilmelidir.²⁵ Zira “Performans yönetimi, organizasyonun amacını ve görevlerini en iyi biçimde gerçekleştirmek için, organizasyon kaynaklarını seçme ve değerlendirme sürecidir.”²⁶ Yöneticiler, performans ve stres yönetimi sayesinde sağlıklı karar alabilir, kontrollü davranabilir, yönetsel yetilerini kuvvetlendirebilirler. Çalışanlar ise, stres yönetimi sayesinde bireysel çalışma disiplini kazanabilirler, iş yerinde uyumu gözetebilirler.²⁷

Bireysel düzeyde stresle mücadele tekniklerine bakıldığında;

- Egzersiz yapmak bunlar arasındaki en temel stresle mücadele tekniği olarak görülebilir. “Gevşeme eğitimi ve oyunları stresin etkilerini azaltmak için mükemmel bir yöntemdir. Bu yöntemde bireylere kendi vücutlarının belli bir kısmı üzerinde yoğunlaşmaları, daha sonra kaslarını dinlendirmeleri öğretilmiştir. Bu biçimdeki bir yoğunlaşma giderek tüm vücutta bir gevşeme ve rahatlama sağlamaktadır”²⁸ Buna benzer tekniklerle yapılan egzersizler en temel stresle baş etme tekniği olarak kabul edilmektedir. Diğer teknikleri İ. Bakan’ın çalışmalarından yararlanarak şu şekilde özetlemek mümkündür.
- Gevşeme tekniklerinin kullanılması, fizyolojik ve zihinsel anlamda rahatlamanın aracı olabilir. Bu sayede vücudun taşıdığı gerilimden kurtulmak mümkün olabilir.
- Davranışları kontrol etmek ise stresi daha fazla yaşamı etkileyen bir halden çıkartmaya aracılık edebilir. Duruma uygun davranışla hareket etmek ya da stresten kaçınmak bunun içerisinde düşünülebilir.

²⁵ İ. Bakan, Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kuram, Kavram, Sebep ve Sonuçlar, Ankara, 2011, s. 216-217.

²⁶ Z. Akal, İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi, Ankara, 1998, s. 5.

²⁷ Özbay, s. 35.

²⁸ Y. Ertekin, Stres ve Yönetim, Ankara, 1993, s. 95.

- Dinlenmek ise yoğun iş temposu arasında motive edici ve tazeleyici bir etki yaratabilir. Ancak dinlenme şekli de önemlidir. Zihni başka bir takım sosyal ve zihinsel aktivitelerle başka bir yöne kanalize etmek tercih edilebilir. Aktif dinlenme bireyi daha canlı tutacaktır.
- Beslenmeye dikkat etmek gerekmektedir. Özellikle öğünlere dikkat etmek, zihnin ve bedenin ihtiyaç duyduğu bazı besinleri tüketmek stresle baş etmenin etkili yollarından biridir.
- Kontrol ve rekabet duygusunu yeniden kazanmak ise başarıya giden yolsa stresörlerden etkilenmeden motive olmanın bir aracıdır. Bu ise mesleki anlamda daha dirençli bir psikoloji gerektirmektedir.
- Kontrol edilebilecek ve edilemeyecek unsurları ayırt etmek gerekmektedir. Mantıklı ve analitik biçimde çözüm yolları üzerinde düşünerek profesyonel davranmak icap etmektedir.
- Kalıcı çözümler için çalışmak ise profesyonel yaklaşımın bir gereğidir. Bu noktada birey geçici çözümlerin yeni stresörlere kaynaklık edebileceğinin farkında olmalıdır.
- Değiştirebileceklerin değiştirilmesi, değiştirilemeyeceklerin kabul edilmesi etkili bir stresle baş etme tekniğidir.
- İletişim becerilerinin geliştirilmesi, kendini doğru ve net ifade edebilme, dışa dönük özellikler kazanma stres etkenlerini daha rahat bertaraf edebilmeyi sağlayabilir.
- Zamanın iyi yönetilmesi gerekmektedir. Özellikle yönetici bireyler için bu şarttır. Aksi halde biriken işler hata ve ihmali artırmakta, bundan kaçınma kaygısı ise yeni stresörler oluşturmaktadır.
- Davranış değişikliği ile durumlar ve olayların niteliğine göre birey kendisini kontrol edebilir. Aşırı reaksiyon gösterme ya da reaksiyon gerektiren hallerde hiç reaksiyon göstermeme durumu stresi artırır.
- Hakkın savunulması, bireyin kendisi hakkındaki değersizlik algısının oluşmasını engeller, bireyi motive eder ve işin ciddiyetini kavratır. Bu açıdan stresle baş etmede direnç kazandırır. Ancak çatışmacı bir tutumla bunun yapılmaması gerekir.

- Uzlaşmacı olma, hakkın elde edilmesinde taviz vermek anlamına gelmez. İş yerindeki suni ve küçük çatışmaların aşılamaz hale gelmesinin önündeki engeldir.
- Riskleri göze almak, iş ile ilgili gerçekleri kabul etmek anlamına gelmektedir. Bu aynı zamanda stres kaynağını baştan engelleyebilir.
- Gerçekleri açıkça kabullenmek gerekmektedir. Bu sayede stres yaratan etkene objektif bakabilme ve çözümü doğru ve net biçimde sunabilmek mümkün olacaktır.
- Sorumluluk alma, karar mekanizmasının içinde olabilmenin aracıdır. Bu açıdan sorumluluklar yeri geldiğinde motive edici nitelik taşıyabilirler. Unutulmamalı ki stresin oluşmasını önleyen etkenler arasında etkili motivasyon, ödüllendirme ve karar süreçlerine katılma yer almaktadır.
- Kendini olduğun gibi kabullenme, hem kusursuzluk hedefi hem de egoist yaklaşımların önünde durur. Bu durumda daha doğru, gerçekçi ve mantıklı yaklaşımların önü açılabilir.
- Gereksinimleri azaltmak, daha çok stres kaynağını oluşturmamak demektir. Başka bir deyişle daha stres kaynağı ile karşı karşıya kalmak demektir.
- Kusursuzluğa “hayır” demek gerekmektedir. Kusursuzluk hedefi hem işlerin düğümlenmesi hem de iş atmosferindeki olumsuzluk kaygısını kuvvetlendirecektir. Bunun yerine olabildiğince kusursuza en yakın fakat optimum olan tercih edilebilir.
- Kaygı yaratan etkenler üzerinde açık bir şekilde düşünmek gerekmektedir. Ancak bunu daha karmaşık ve çözümlenemez hale getirecek psikolojik tartışmalardan uzak durmak gerekmektedir.
- Yaşanılan günü iyi değerlendirme, eğer başarı ve mutluluk hedefse verimli ve etkin bir çalışma düzeni geliştirmenin aracıdır. Bu ise stresle baş etme anlamında doğru bir yaklaşım olacaktır.
- Yönetici ile etkin ve destekleyici bir iletişim kurmak gerekmektedir. Çünkü yönetici pozisyonu farklı yetiler ve psikoloji gerektirmektedir. Bu açıdan doğru iletişim ve etkin bir diyalog kurmak çözümün kalıcı olarak sağlanabilmesi için de bir araçtır.

- Geleceği incelemek ise fazlaca göz önünde bulundurulmayan bir stresle baş etme yöntemidir. Aslında bireyin vizyonuna yönelik bir katkı ve aynı zamanda planlama kabiliyetine ilişkin yetiler kazanması için bir vesiledir.
- İşlerin son teslim tarihi ile ilgili yönetici ile ortak karar alma
- Vücudu canlı ve uyanık tutmak için iş yerinden uzaklaşarak yürümek yine aktif dinlenme kapsamında değerlendirilebilir. Hem zihinsel hem de bedensel anlamda atmosferi değiştirmek gerekmektedir.
- Zihni dağıtmak için odadan ayrılıp yürümek, bireysel alanda stresle baş etmek için etkili bir yöntemdir. Çünkü bulunulan ortamında değiştirilmesi dahi psikolojik olarak yeniliği teşvik etmekte, yeni bakış açılarıyla çözüm yaratmayı teşvik etmektedir.
- Küçük şeylerden mutlu olabilmek, stres etkenlerinin daha büyük ve çözülemez hale gelmesinin önündeki engeldir.
- Olaylara pozitif bakabilmek herhangi bir baskı unsurunun stres kaynağı haline gelmeden ortadan kaldırılabilmemesinin aracıdır.
- Sevdiğiniz işi yapmak aslında en önemli stresle baş etme yöntemlerinden biridir. Birey sevdiği işi yapıyorsa pek çok olumsuzluğu kalıcı biçimde çözümlenecek analitik çareler üretebilir, pozitif ve mantıklı yaklaşım sergileyebilir, davranışlarını kontrol edebilir ve zamanı göz önünde bulundurabilir.
- Hiçbir işte aşırıya kaçmamak gerekmektedir. Ast-üst ilişkilerinde ya da görev paylaşımında olabileceği gibi; bireysel, toplumsal ve ailevi rollerin yerine getirilmesinde de aşırı kaçmamak gerekmektedir.
- Aşırı hırslı, kıskanç ve kaprisli olmamak gerekmektedir. Özellikle de aynı ortamda paylaşımın yüksek olduğu bir sahada bunu gerçekleştirmek gerekmektedir.
- Güçlü ve yetenekli olunan alanda çalışmak başarıyı pozitif yollarla yakalamanın bir aracıdır. Uzmanlık alanına göre iş yapmak bireyi daha mutlu yapacaktır.
- Bazen yenilgiyi kabullenebilmek de önemlidir. Egoist bir yaklaşımdan uzaklaşarak, kimi zaman gerçekleri kabul etme yetisi kazanmak gerilimin oluşmasını önleyecektir. Aksi halde çatışmaların davetçisidir.

- Samimi arkadaşlar edinme, iş yaşamında stresin paylaşılarak azaltılması veya stresin hiç oluşmamasını sağlamak için etkili bir çözümdür.
- Yaşamın olumsuz ve boş yanlarından sıyrılarak, verimli ve başarılı bir iş yaşamı hedefi güdülmeli gerekmektedir.
- Kimseye aleyhte tepki göstermemek gerekmektedir. Bunun olması demek çalışma ortamında olumsuzluklara duyarlılığı artırmak anlamına gelebilir. Bu durum bireyin daha fazla stres etkeni oluşturması anlamına gelebilir.
- Uyumlu, olumlu ve olgun davranışla başkasının sevgi ve saygısını kazanma, iş yaşamındaki paylaşımı ve sinerjiyi artırır. Böylelikle stres etkenlerini en aza indirme şansı elde edilebilir.
- Mizah duygusuna yer vermek²⁹ şeklinde sıralanan stresle mücadele teknikleri hem gündelik yaşamda uygulanabilecek hem de iş yerinde uygulanabilecek; böylelikle stresi dağıtma ve etkisini aza indirme sonucunu getirecek teknikleri ifade etmektedir.

Örgütün taşıdığı stres potansiyeli de önemlidir. Bir takım örgütsel sıkıntılar, ilkesiz yapılanma, yeterince kurumsallaşamama bu stresörlerin tetikleyenleri olabilir. İyi bir zaman yönetimi, örgütsel rollerin kesin olarak çizilmesi ve net yetki paylaşımı, katılım mekanizmalarının anlamlı biçimde kuvvetlendirilmesi, iletişim kanallarının açık tutulması, sosyal etkinliklerin ön plana çıkarılması, motive edicilerin etkin biçimde kullanılması, kariyer imkânlarının açık olduğunun bilinmesinin sağlanması, aşırı iş yükünden kaçınılması ve çalışma koşullarının iyi tutulması yönünde çalışmaların yapılması örgütsel stres yönetiminin başarılı biçimde uygulanabilmesi için birer araçtır.³⁰

Bakan'a göre örgütsel düzeyde stresle mücadele teknikleri açısından fiziksel çalışma koşullarını iyileştirmek gerekmektedir. Basık, havasız, işin niteliklerine uygun olmayan çalışma koşulları stres ve mutsuzluğu artırır. Sosyal destek sistemleri geliştirme, eğitim imkânları sunma, stres danışmanlığı oluşturma gibi çalışmalar bireyin örgüt içerisinde kaybettiği motivasyonu ve yönetim desteğini tekrar bireye

²⁹ İ. Bakan, İstanbul, 2011, s. 202-203.

³⁰ Özbay, s. 35-37.

kazandırabilir. İşi yeniden yapılandırma ve işe uygun bireyi o işle sorumlu kılma oldukça önemlidir. Çalışma ortamını çalışana göre yeniden tasarlamak aynı zamanda toplam kalite yönetimi uygulamanın da bir parçasıdır. Her ikisi sayesinde birey belirli standartlar dahilinde nitelikli bir ortamda çalışarak nitelikli iş çıkartabilecektir. Yetki devri yapmak aynı zamanda bürokratik iş ve işlemleri basitleştirme anlamında etkili bir yöntemdir. Aynı zamanda yönetici stresini de azaltır, diğer personelin de kararlara katılma sürecini yaşamasını sağlar. Bu noktada astların yönetime katılmalarını sağlamak ayrıca önemlidir. Çatışmaları azaltıp önlemek bireysel olduğu kadar örgüt açısından da önemli bir husustur. Planlama ve programlama yapmak örgüt içerisindeki düzeni ve sistematığı kontrol eder, zincirleme sorumlulukları düzene sokar. Sorumlulukları paylaşma, astlarla iletişimi geliştirme, makam ve koltuğun geçici olduğunu bilme yöneticiler ve örgüt açısından gerçekleştirilmesi stres kaynaklarını bertaraf eden etkiler yaratma bakımından önemli hususlardır.³¹ Bu şekilde sayabileceğimiz örgütsel düzeyde uygulanabilecek olan bu teknikler stresle mücadelede etkin çözüm yolları olarak görülebilir.

Her iki başa çıkma yöntemi açısından da sonuçta bireysel ve örgütsel stratejiler kullanılmalıdır. Ayrıca bireyin iş yaşamında çalıştığı birim ile örgütün diğer birimleri arasında koordinasyon sağlıklı olmalıdır. Özellikle de sağlık hizmetleri sunumunda bu konuda yaşanabilecek aksaklıklar çalışanları da strese sürükleyebilir.³² Bu nedenle özellikle sağlık sektöründe stresörlere ilişkin belirgin ve standardize edilmiş yönergelerin çalışanlarla sıklıkla paylaşılması, toplam kalite yönetiminin hem çalışan hem de çalışılan ortam bakımından stresle baş etmeye yönelik olarak geliştirilmesi oldukça önemlidir.

³¹ Bakan, İstanbul, 2011, s. 203.

³² N. Onan - Ö. Işıl, "Onkoloji Birimlerinde Çalışan Hemşirelerde Stres, Tükenmişlik ve Başa Çıkma: Literatür Gözden Geçirme", Maltepe Üniversitesi, Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Sempozyum Özel Sayısı, Hemşirelik Meşalesinin Yakıldığı Kent "İSTANBUL" 2010 Sempozyumu, İstanbul, 2010, s. 268.

3.2. Etkinliğine Göre Başa Çıkma Yöntemleri

Etkinlik düzeyine göre stresle başa çıkma yöntemleri de kendi içerisinde farklılıklar göstermektedir. Bunlardan etkin olmayan yöntemler; bedensel etki doğuran yöntemler, yani alkol, sigara bağımlılığı, duygusal açıdan tepki göstererek gerçekleştirilen savunma mekanizmaları, içe kapanma, agresifleşme gibi davranışlara ilişkin yöntemleri sayabilmek mümkündür. Etkili başa çıkma yöntemleri ise, bedensel anlamda etki doğuran bir takım stres giderici egzersizlerin yapılması şeklinde uygulanabilir, zihinsel olarak stres nedeninin çözümü üzerine düşünerek kontrolü artırmak şeklinde bir yöntem benimsenebilir. Uyumun tekrar sağlanması ve denge halinin korunması için bireyin davranışlarını değiştirmesi, fayda görmediği alışkanlıklarından kurtulmaya çalışması, iletişimini kuvvetlendirmesi etkili bir stresle başa çıkma yöntemi olarak belirtilebilir.³³

4. Sağlık Sektörü Çalışanlarında ve Hemşirelerde Stres

Bir sağlık örgütlenmesinin üç ana amacının olması gerekir.

- Toplumda yaşayan bireylerin tümüne hizmetin sunulması,
- Gereksindikleri yerde ve ölçüde sunulan hizmeti alabilmeleri,
- Sağlanabilen en üst düzeyde ve en nitelikli hizmetin götürülmesi.

Bu amaçlar etrafında yerine getirilen hizmetler, çok geniş bir kesime, doğrudan ve etkili biçimde sunulmayı gerektirmektedir. Bu ise çok yoğun bir insan ve bütçe tahsisi demektir. Bu çalışma kapsamında insan unsuru ele alınarak konu irdelenmektedir.

Sağlık sisteminin en belirgin hedefi, toplumun bütün kesimlerine sağlık hizmetinin sunulmasıdır. Eşitlik esastır. Coğrafi ayırım yapılmaksızın en küçük toplumsal kesimden bireylere kadar sağlık hizmetleri eşit biçimde sunulmalıdır. Üzerinde hassasiyetle durulması gereken çocuk sağlığı, işçi sağlığı gibi bazı alanlarda sağlık hizmetleri sunumu titizlikle gerçekleştirilmelidir.³⁴

³³ Özbay, s. 38-42.

³⁴ M. Ateş, Sağlık Örgütlenmesinde Merkezci Yönetim Uygulamalarının Sağlık Hizmetlerinin Etkinliği Açısından İrdelenmesi ve Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Yönetim Kararlarının

Sağlık hizmetleri sunumunda en öndeki aktörler arasında doktorlar, hemşireler, sağlık görevlileri ve idari personel yer almaktadır. Hasta ile daha çok zaman geçiren ve yüz yüze iletişim kuran kesim olan hemşirelerde ise bireysel, toplumsal ve işe bağlı stres daha belirgin biçimde görülebilmektedir.

Doktorluk kadar eski olan hemşirelik mesleği sağlık alanında en az doktorluk kadar zaruri bir meslek grubu halini almıştır. Her iki meslek de insanın yaşam kalitesini artırmaya yönelik bir amaç ortaklığı yapmaktadır.

Hemşireler de tıpkı doktorlar gibi sağlık kurumlarında yönetsel görevler üstlenmektedirler. Bu nitelik onlara yönetici vasıflarına ilişkin bazı yükümlülükler de vermektedir. Yönetici hemşire, bireyin ve ailenin sağlığının korunması, geliştirilmesi için kararlara katılabilir veya sağlığını yeniden kazanmasına sağlamak için bireysel-sosyal-ekonomik kaynakları (destek kaynaklarını) tanımlayan ve yöneten bir niteliğe sahip olabilir.³⁵

Hemşirelik, bireysel olarak sürdürülebilmesi oldukça zor bir meslektir. Mesleki beceri ve ekip çalışması oldukça önemlidir. “Sağlık hizmetlerinin yürütülmesinde önemli bir yere sahip olan hemşirelik mesleği üyeleri, çalışma koşullarındaki farklılıklar, iş üzerindeki kontrolün yetersiz oluşu, iş taleplerinin yüksek oluşu, destekleyici iş ilişkilerinin azlığı, hemşirelik bakımının kalitesi ile ilgili kaygılar, hemşire ve diğer sağlık ekibi üyeleri ile olan iş ilişkileri, yer değişikliği, çalışma sistemleri gibi nedenlerle daha yoğun baskı altında kalmakta ve iş ortamında büyük ölçüde stres yaşamaktadırlar.”³⁶ 24 saati bulan hizmet süreleri iş ortamının getirdiği baskı ile birleştiğinde psikolojik açıdan oldukça yıpratıcı bir hal alabilmektedir. Bununla birlikte bireyin sosyal yaşamından getirdiği bir takım sorunlar,

Merkezciliğine İlişkin Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi (YDT), İstanbul, 1996, s. 24.

³⁵ N. Polat, Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması, Başkent Üniversitesi SBE, YYLT, Ankara, 2008, s. 14.

³⁶ G. Özgür – A. Babacan Gümüş – Ş. Gürdağ, “Hastanede Çalışan Hemşirelerde Ruhsal Belirtilerin İncelenmesi”, Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, İstanbul, 2011, S.24, s. 303.

sorumluluklar özellikle bu meslek mensuplarının kadınlardan oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda psikolojik sorunlara açık bir boyut taşımaktadır.³⁷

Hemşirelerde de bireylerde olduğu gibi kişisel özelliklere, deneyimlere ve başa çıkma mekanizmalarına göre strese karşı tavır farklılaşabilmektedir. Hemşirelerin stres nedenleri farklılıklar gösterir. Bir yazara göre nedenler şu şekilde sıralanır;

- “- Ağır iş yükü
- Vardiyalı çalışma
- Rol belirsizlikleri
- Karmaşık araç ve gereçler kullanma
- Personel yetersizlikleri
- Hastalığa bağlı gerginlik yaşayan bireylerle iletişim güçlüğü
- Ailelere bakım verme

-Çalışma koşullarından dolayı pek çok engel ve zorlanma durumlarıyla karşı karşıyadırlar.”³⁸ Özellikle yoğun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma, çalışma saatlerinin son dilimlerinde mesleki hatalara ve hasta haklarına ilişkin ihlallere neden olabilir. Ayrıca mesleki kalifikasyonun mesleğin ilerleyen yıllarında yeni bilgilerle ve teknolojiyle güncellenmeli ve kurum tarafından mesleki eğitimlerle hem bilgi hem de motivasyon açısından desteklemeler yapılmalıdır.

Fakat her birey aynı düzeyde ya da etki derinliğinde stresi yaşamamaktadır. Temel olarak hissedilen stres durumuna karşı geliştirilen yöntem kesinlikle mevcuttur. Hatta potansiyel stres kaynaklarına karşı da geliştirilmiş baş etme yöntemleri mevcut olabilir. Bunu gözlemleyebilmek mümkündür ve bu konuda yapılan araştırmalar oldukça önemlidir. Bunlardan bir tanesi de bu çalışma kapsamında Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinin örneklem olarak belirlendiği saha çalışmasına ilişkindir.

³⁷ E. Altıntoprak – S. Karabilgin – Ö. Çetin ve diğ., “Hemşirelerin İş Ortamlarındaki Stres Kaynakları; Depresyon, Anksiyete ve Yaşam Kalitesi Düzeyleri: Yoğun Bakım Ve Yataklı Birimlerde Hizmet Veren Hemşireler Arasında Yapılan Bir Karşılaştırma Çalışması”, Türkiye’de Psikiyatri Dergisi, C.10, S.1, İstanbul, 2008, s. 6.

³⁸ S. Bostancı, “Hematoloji Hemşiresinin Psikososyal Durumu”, <http://www.thd.org.tr/thdData/userfiles/file/hematolojipiskososyal.pdf>, s. 94, (09.08.2012).

II. BÖLÜM

ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERDE STRES, STRES NEDENLERİ VE STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ

1. Hastanenin Fiziki Dokusu ve İnsangücü Kaynakları

1.1. Hastanenin Fiziki Dokusu

Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, tarihi 1918 yılına kadar dayanan bir geçmişe sahiptir. Antalya'nın ilk hastanelerini bir araya getiren bir yapı olması nedeniyle tarihten bu güne ayrı bir önem taşımaktadır. Daha sonra semt polikliniklerinin de birleştirilmesiyle hem hizmet alanı genişleyen ve bir yandan da ihtiyaca cevap verme potansiyeli artırılmak istenen hastane, bugün 904 yatak kapasitesi ile hizmet vermektedir. Bunlardan 54 yatak yoğun bakım ünitesi .

1.2. Hastanenin İnsangücü Kaynakları

Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yaklaşık 2000 personel hizmet vermektedir. 369 uzman hekim, 50 pratisyen hekim, 9 diş tabibi, 8 eczacı, 673 hemşire, 300 ebe, 220 tıbbi sekreter, 82 laboratuvar teknisyeni, 68 sağlık memuru, 40 anestezi teknisyeni, 20 fizyoterapist ve idari personel hizmet vermektedir.³⁹

Hastanede sürekli biçimde eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmekte olup, 2010 yılında 35 genel eğitim, 194 birim eğitimi, 4 oryantasyon eğitimi, 67 halk eğitimi ve 10 hizmet alımı ile çalışan personel eğitimi gerçekleştirilmiştir. Ayrıca 2 yılda toplam 96 kişiye yoğun bakım hemşireliği sertifikası verilmiştir.⁴⁰

³⁹, Antalya Eğitim Araştırma Hastanesi Arşiv Kayıtları, 2010, Antalya.

⁴⁰, Antalya Eğitim Araştırma Hastanesi Arşiv Kayıtları, 2010, Antalya.

2. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Çalışma kapsamında veri toplama aracı olarak iki çalışma üzerinden hareket edilmektedir. İlki katılımcıların demografik verilerini içeren ve kişisel stres nedenleri ile çalışma yaşamından kaynaklanan stresin türünün, nedenlerinin ve sonuçlarının sorgulandığı ikili-karşılaştırmalı ölçek sorularından oluşan bir görüşme anketi uygulanmıştır. Diğeri ise Stresle Baş Etme Ölçeği'nin kullanıldığı, stresörlerden etkilenen deneklerin nasıl stresle baş ettiğini ölçen bir çalışmadır.

Örnekleme Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerden oluşmaktadır. Hemşireler arasında kliniklere, bölümlere, idari yapıya göre herhangi bir ayırım yapılmamıştır. Cinsiyet temelli bir kategorilendirme ve değerlendirme yapılmamıştır. Denek sayısı her iki çalışmada da 117'dir (n=117) fakat örnekleminizde her soru için tam cevap sayısı aynı olmamıştır.

Anket soruları başlangıç olarak katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyacak şekilde tasarlanmıştır. Buna ilişkin bulgular ise şu şekildedir;

Tablo 2. Demografik Verilere İlişkin Sayı ve Yüzde Dağılımı

DEMOGRAFİK BİLGİLER	n	%
Yaş		
20 - 30	14	11.9
31 – 40	73	62.3
41 – 50	23	19.6
51 ve üzeri	7	5.9
Mesleki Öğrenim Durumu		
Sağlık Meslek Lisesi	7	5.9
Önlisans	42	35.8
Lisans (Üniversite)	58	49.5
Yüksek Lisans	10	8.5
Doktora	0	0

Medeni Durum

Bekar	12	11
Evli	99	85
Boşanmış	5	4

Meslekte Çalışma Yılı

1-3 Yıl	5	4
3-6 Yıl	8	7
6-9 Yıl	8	7
9-12 Yıl	12	9
12-15 Yıl	15	13
15-18+ Yıl	69	60

Aile Tipi

Çekirdek Aile	105	90
Geniş Aile	6	5
Tek Başıma Yaşıyorum	6	5

Mesleğe Giriş Nedeni

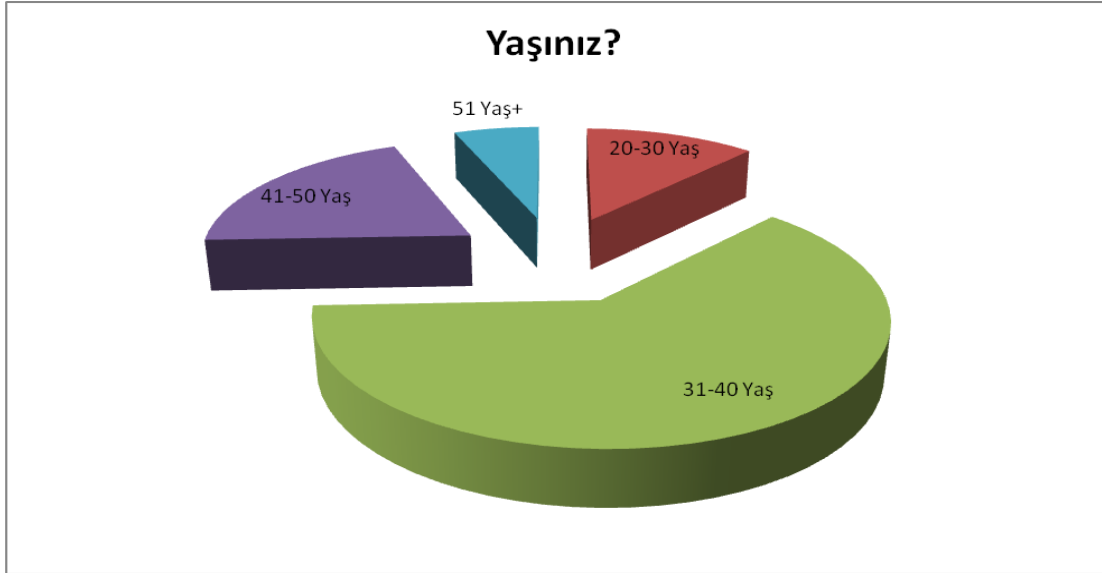
Kendi İsteği ile	46	42
Ailemin İsteği ile	36	33
Rastlantı	28	25

Altı kategoride oluşturulmuş sorularla anket katılımcılarının demografik profili ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yaş, mesleki öğrenim durumu, medeni durum, meslekte çalışma yılı, aile tipi, mesleğe giriş nedenine ilişkin sorularla hemşirelerin demografik özellikleri ile karşılaştıkları stresörlere tepkileri ve baş etme yolları arasındaki ilişki keşfedilmeye çalışılmıştır.

Katılımcıların büyük oranda 31-40 yaş arası, evli, meslekte 15 yıldan fazla tecrübesi olan, çekirdek aile şeklinde bir aile yapısına sahip kendi isteği ile mesleğe başlamış bireylerden oluştuğu görülmektedir. Ancak bu genelleme sadece mevcut

katılımcı profilini yansıtmakta, sorulara verilen yanıtlar içerisinde düşük oranlı ilişkilendirmeler de büyük önem arz etmektedir.

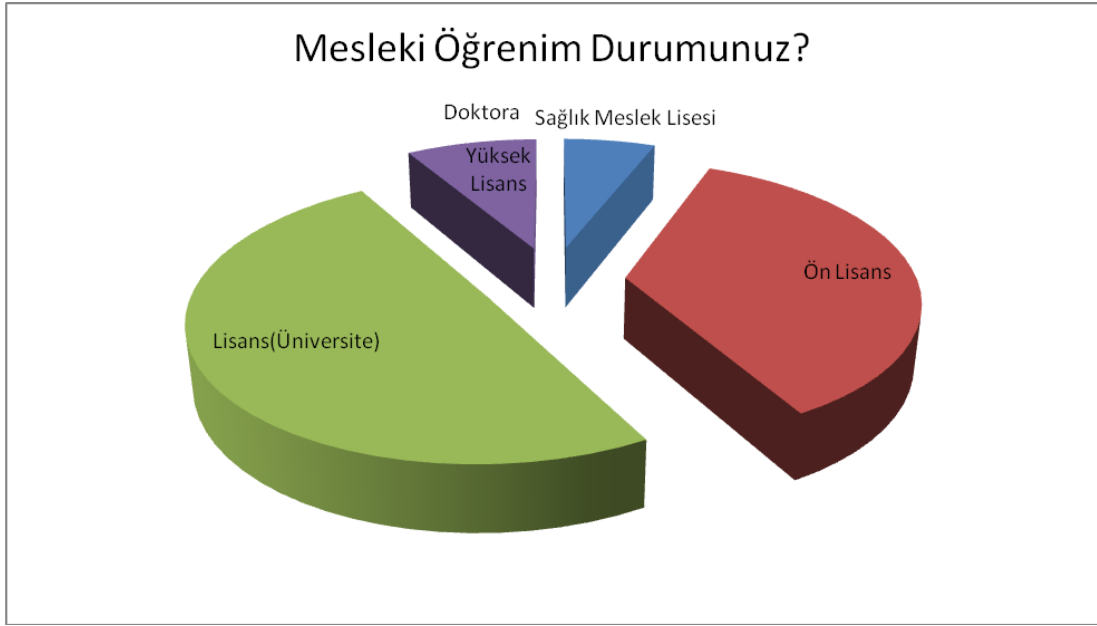
Grafik 1. Katılımcıların Yaş Özellikleri



Toplam 117 katılımcı arasında büyük bir çoğunluğu 31-40 yaş arası bireyler oluşmaktadır. Genç denilebilecek bu bireyler aslında stres ile daha dirençli başa çıkabilecek bireyleri ifade etmektedir. Ancak mesleki tecrübe ve çalışma yılı stresle baş etmede daha belirgin bir öneme sahiptir. Çünkü genç çalışanların taşıdıkları ideal, mesleki beklentiler, çalışma arkadaşları ile ilişki düzeyi bir takım hayal kırıklıkları şeklinde neticelenebilmektedir. Bu beklentinin yüksekliği ve karşılığının çalışma yaşamında görülememesi işten ayrılma düşüncesi ile sonuçlanabilmektedir. Tükenmişlik halinin en son noktası olarak görülebilecek bu durum mesleği sevmeme, mesleki bilgi eksikliği ve deneyimsizlik ile doğrudan ilişkilidir.

Mesleki öğrenimin deneyimle birleşmesi, stres kaynaklarına daha profesyonel ve kalıcı çözümler üretebilmenin aracı haline gelmektedir. Yaş bu durumda gençler için her geçen gün meslekte kazanımın elde edildiği bir zaman dilimi olarak görülebilir.

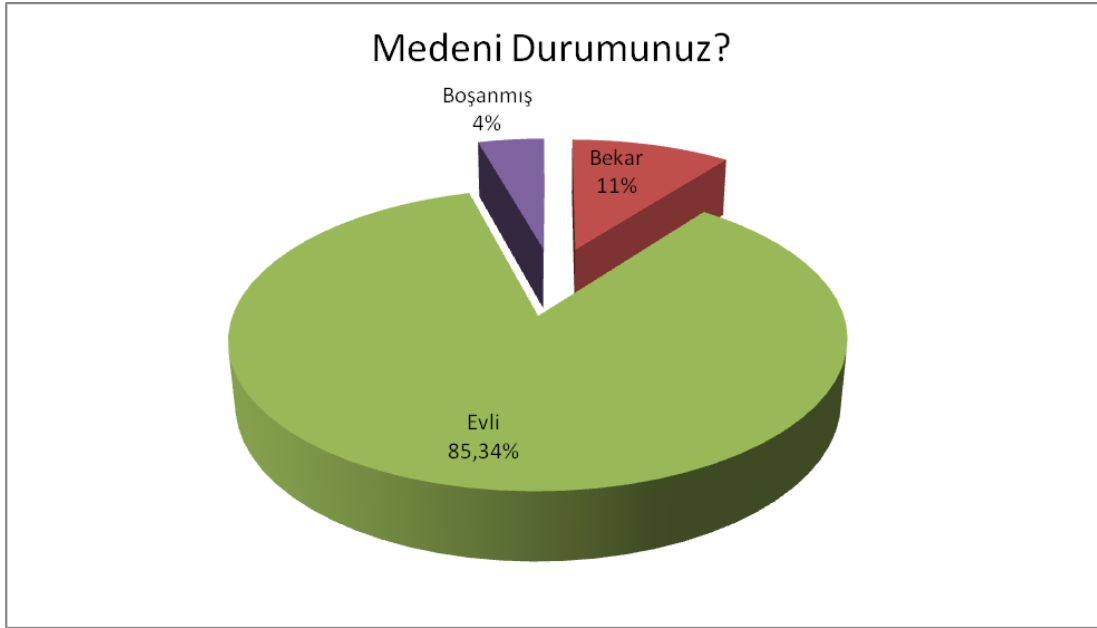
Grafik 2. Katılımcıların Mesleki Öğrenim Durumu



Katılımcıların %35.8'i ve %49.5'i önlisans ve lisans mezunudur. Bunlar arasında doktora ve yüksek lisans tahsili yapanlar ile meslek lisesi mezunlarının oranı oldukça düşüktür. Ortalama olarak lisans mezunları çoğunlukta olmak kaydıyla önlisans düzeyinde mesleki eğitim alınmıştır.

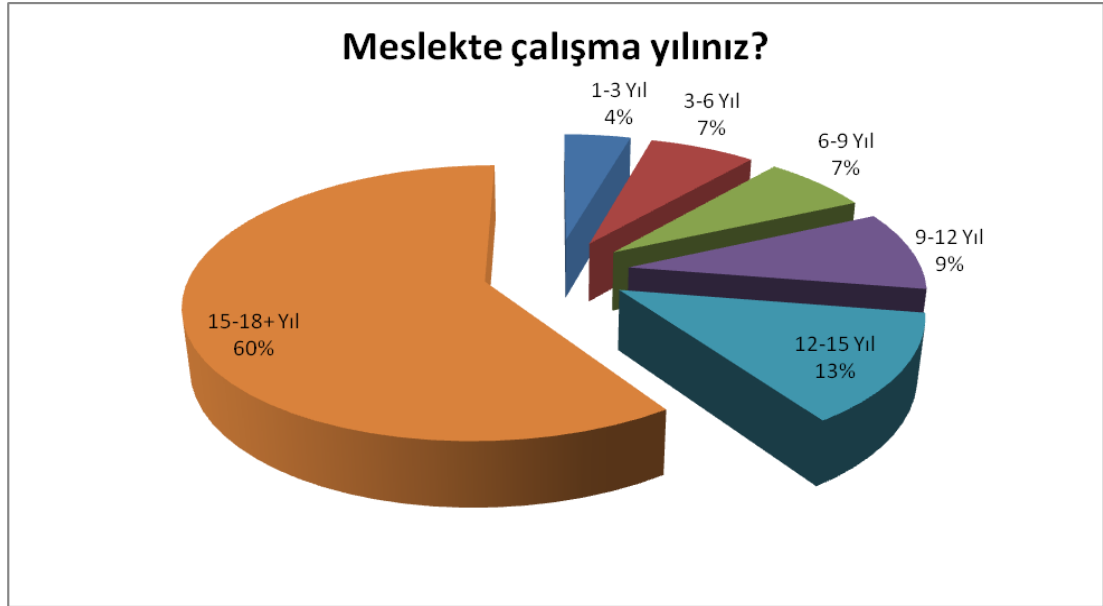
Eğitim düzeyinin yüksekliği stresörlerin etkisini hafifleten bir unsur olarak değerlendirilebilir. Çünkü eğitim durumu, hem sosyal çevre ile uyum hem de stresle başa çıkma açısından çözüme yönelik düşünme kapasitesinin artışı teşvik etmektedir. Muhakeme kabiliyeti ve olay örüntülerinin çözüm odaklı düşünülebilmesi mesleki eğitimin niteliği ve düzeyi ile ilişkilidir. Bu açıdan anket katılımcılarının profili mesleki eğitim anlamında nitelikli bir düzeyin Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşireleri açısından mevcut olduğunu göstermektedir.

Grafik 3. Katılımcıların Medeni Durumu



Katılımcıların %85'i evlidir. Geri kalan ise, %11 bekar ve %4 boşanmış bireylerden oluşmaktadır.

Medeni durum stres faktörlerinin etkisinin şiddeti ve devamlılığı üzerinde etkilidir. Aile yaşamı, bir açıdan eşler arasındaki paylaşım nedeniyle iş yaşamındaki stresin paylaşılarak azaltılmasına yarar sağlarken, diğer yandan ailevi bir takım mevzular nedeniyle aile içindeki stresin iş yerine yansması riskini de doğurmaktadır. Bekar bireyler ise bireysel anlamda stresle baş etme tekniklerini çeşitli biçimlerde uygulayabilmek adına daha fazla alternatifte sahip görünmektedirler. Çünkü bireysel aktiviteler sayesinde stresle baş etmek de mümkündür ve aile yaşamı, özellikle çocuk sahibi evli bireyler açısından bireysel anlamda daha kısıtlı stresle baş etme alternatifini sunmaktadır.

Grafik 4. Katılımcıların Meslekte Çalışma Yılı

Katılımcıların %13'ü 12-15 yıl arası çalışma tecrübesine, %9'u 9-12 yıl çalışma tecrübesine, %7'si 6-9 yıl ve yine %7 oranında 3-6 yıl çalışma tecrübesine ve %4 oranında 1-3 yıl çalışma tecrübesine sahiptir.

Ankete katılan hemşirelerin %60 gibi büyük bir çoğunluğu 15-18 yıl arası ve üzeri iş deneyimine sahiptir. Bu açıdan stres düzeyleri yeni işe başlayan bireylere nazaran daha düşüktür. Çünkü iş deneyimi, stresörlere karşı geliştirilen savunma mekanizmalarının da çeşitlenmesi, artması, belirlenmiş çözüm yollarının daha iyi ve olağan biçimde uygulanabilmesi anlamına gelmektedir. Yöneticiler ve örgüt tarafından, sorunlara kalıcı çözümlerin üretilmesi ve uygulanması, karar mekanizmalarına katılma ve yetki devrini alma gibi alternatif stresle baş etme teknikleri açısından deneyimli bireyler daha çok tercih edilebilir.

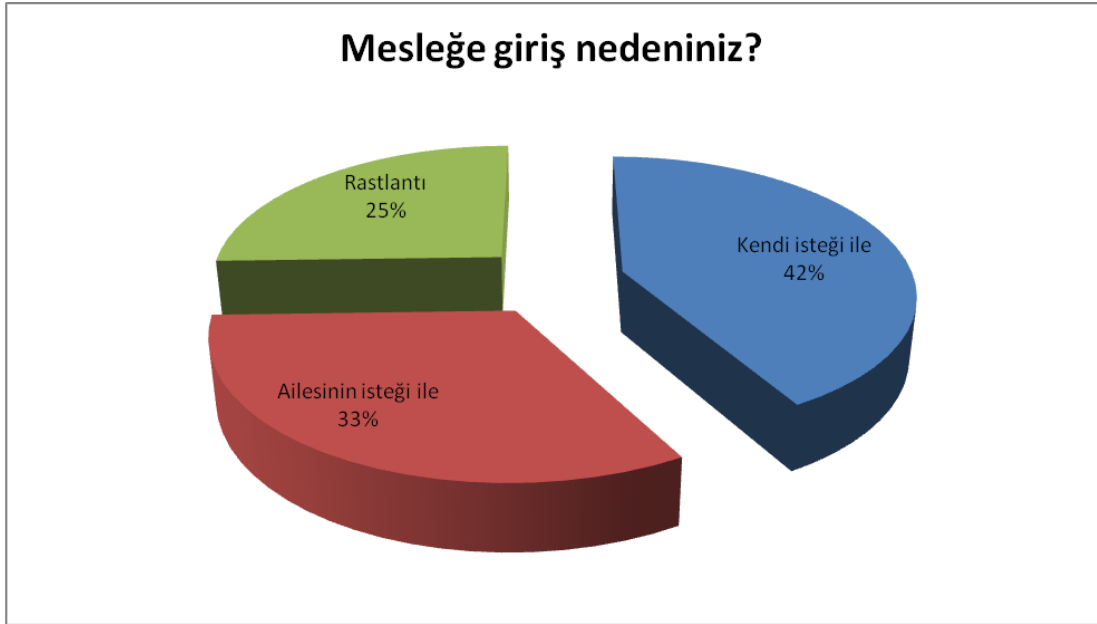
Ayrıca Antalya'nın tercih edilen bir kent olması nedeniyle atanmanın zor oluşu deneyimsiz personelin az olmasının nedeni olarak yorumlanabilir. Bunun aksine 12-15 yıl arası deneyime sahip, hizmet yılı fazla hemşirelerin çoğunlukta oluşu Antalya'nın tercih edilen bir kent olması ile ilişkilendirilebilir.

Grafik 5. Katılımcıların Aile Tipi

Ankete katılan hemşirelerin %5'i sosyolojik bir tasnifle geniş aile tipi bir aile yapısına sahipken yine %5 oranında katılımcı tek başına yaşamaktadır. Ancak %90 gibi büyük bir kesim, modern dünyanın çalışma yaşamına ilişkin sosyo-ekonomik göstergeleriyle örtüşür biçimde çekirdek aile tipinde bir yaşam sürdürmektedir. Katılımcılar açık biçimde çekirdek aile tipi bir yaşam biçimi sürdürmektedir. Bu tip bir aile yapısı, kendi içerisinde bir takım engeller barındırır da sosyal çevre etkenlerinin stres faktörüne dönüşme riski az olan bir aile yapısını ifade etmektedir.

Eş ve çocuklar haricinde ailevi anlamda strese maruz kalan birey sayısı aile içerisinde arttıkça, yani geniş aile yapısında bir yaşam sürdürülüyorsa bireyin o stres çemberine maruz kalma riski de o derecede artmaktadır.

Grafik 6. Katılımcıların Mesleğe Giriş Nedeni



Hemşirelik mesleğini seçen bireylerin %42’lik bir bölümü kendi isteği ile bu mesleği seçerken %33’lük bir kesim ailesinin isteği ile bu mesleğe girmiştir.

“Hemşirelik mesleğinin sürdürülmesinde ilgi, istek, yetenek gibi unsurlar ön koşuldur. Bu mesleği başarıyla sürdürebileceğine inanan, hemşirelik mesleğini isteyerek tercih edenlerin kendine güvenli ve iyimser olma oranlarının da yüksek olması beklenir”.⁴¹ Bu açıdan hemşirelik mesleği sabır, sebat ve yüz yüze ilişkinin gereklerine bağlı olarak isteyerek yapılmazsa sağlıklı sürdürülemez bir meslektir.

Bu açıdan mesleğin icrası sırasında ortaya çıkan durumlar, bireyin bu mesleği ne kadar benimsediği, ne derecede bağlılıkla yaptığı, pişmanlık duyup duymadığı, işten ayrılmayı düşünüp düşünmediği gibi etkenler ile birleşerek stres faktörü haline gelebilmektedir.

⁴¹ E. Temel – A. Bahar – D. Çuhadar, “Öğrenci Hemşirelerin Stresle Baş Etme Tarzları ve Depresyon Düzeylerinin Belirlenmesi”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C.2, S.5, Elazığ, 2007, s. 115.

Genel anlamda baktığımızda bu çalışma kapsamında katılımcılardan elde edilen demografik veriler stresle başa çıkma anlamında dirayetli ve çözüm odaklı bir katılımcı profilinin var olduğuna ilişkindir.

3. Stres Nedenlerine İlişkin Bulgular

Stres nedenlerine ilişkin bulgular iki kategoride ele alınmaktadır. Bunlardan ilki kişisel stres nedenlerine ilişkin sorulara verilen yanıtlara göre yapılan analizden oluşmaktadır. İkincisi ise çalışma yaşamına ilişkin verilere dayanan analizden oluşmaktadır. Çalışma yaşamına ilişkin veriler de kendi içerisinde çalışma koşulları, mesleki nitelik, yönetsel nitelik gibi alt kategoriler dâhilinde değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

3.1. Kişisel Stres Nedenlerine İlişkin Bulgular:

Tablo 3. Kişisel Stres Nedenlerine İlişkin Yüzde Dağılımı

Sorular	%	%
	E	H
İşyerindeki mesai arkadaşlarınız işini seviyor mu?	77	23
Yaptığımız işi ve çalıştığımız kurumu tam olarak benimsiyor musunuz?	84	16
Yaptığımız iş kişisel değerlerinizle uyuyor mu?	77	15
Maaşınız mesleki hizmetlerinizin adil bir karşılığı mıdır?	6	94
Kendi iş yükünüz sizi rahatsız etmektedir?	68	22
Sadece yaptığım iş yetersiz olduğunda beni hatırlarlar.	52	48
Birlikte çalıştığım insanlardan çok az kişisel destek alırım.	35	65
Kendi ihtiyaçlarım, işyeri ile çatışma halindedir.	20	80
İşimle ilgili hissettiklerimi açıklayamıyorum.	28	72
Çocuklarım veya ailem ile iletişim kurmakta güçlük çekiyorum.	14	86
İşte zamanımı birlikte geçirdiğim kişiler, birlikte iş dışında da olmak istediğim kişilerdir.	66	34
İşteki görev ve sorumlulukların, aile içindeki görev ve sorumluluklarını yerine getirmeni engelliyor mu?	40	60

Aile içindeki görev ve sorumlulukların, iş yerindeki görev ve sorumluluklarını yerine getirmeni engelliyor mu?	11	89
Normal bir iş gününde bitirilemeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz?	61	39
İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?	32	68
Tanıdığınız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz?	58	42
İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz?	16	84
Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz?	64	36
İşimle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlar vardır.	48	20
Zamanınızı uygun bir şekilde planlayabiliyor musunuz?	50	30
Önce yapmam gereken işi bitirip, daha sonra gerçekten hoşlandığım işlere başlamayı tercih ederim.	85	15
Birine çok öfkelensem bile davranışlarımı kontrol ederim.	87	13
Önemli bir iş elimde olmayan nedenlerle geciktirdiğimde kendi kendime sakin olmayı telkin ederim.	84	16
Boş zamanlarımı diğer insanlarla birlikte geçirmekten hoşlanırım.	79	21
Bir sorunum olduğunda, başkalarının beni etkilemesine izin vermektense, sorunu kendi başıma düşünüp bir çözüm yolu bulmayı tercih ederim.	76	24
Bir işi bitirmek, bana göre o iş için verilecek ödülünden daha zevklidir.	93	7
Özgür ve bağımsız olmak benim için çok önemlidir.	99	1

Kişisel stres nedenlerine ilişkin olarak, bireylerin %77'si işini sevmektedir. Bunun nedeni olarak, bireylerin kendi istekleri ile hemşirelik mesleğini seçmelerinin veya rastlantı sonucu mesleğe girerek mesleği benimsemelerinin önemi büyüktür ki bu ikisinin oranı %67 gibi ciddi bir orana tekabül etmektedir. Çünkü isteği dışında meslek tercihi yapan bireylerin mutlu olamayacağı açıktır.

Örnekleminizin %84'ü yaptığı işi ve çalıştığı kurumu tam olarak benimsemiş durumdadır. Yaptıkları işin kişisel değerleriyle uyuyor olması ayrıca önemlidir. Ancak maaş konusunda kişisel anlamda büyük oranda bir tatminsizlik söz konusudur.

Örneklemin %94'ü maaşlarının yaptıkları işin adil karşılığı olmadığı görüşündedir. Öte yandan çalışanlar, iş yükleri konusunda bir memnuniyetsizlik taşımaktadırlar. %68 oranında katılımcının belirttiği iş yükü, çalışan bireyler üzerinde baskı oluşturmaktadır. İşin sağlıklı biçimde görülmesi halinde takdir görmeyi bekleme ya da tam tersi işin yetersizliği durumunda çalışan üzerinde odaklanılmasının verdiği rahatsızlık stres düzeyini etkilemektedir. Bu açıdan işin yetersizliği durumunda hatırlanıldığını düşünenlerin oranı %52'dir ve önemli bir oran oluşturmaktadır.

Hemşireler, hastanelerde sorunlu hastalarla karşılaşan ve sürekli biçimde bu hastalarla bir arada olan sağlık personelidir. Bu durum hemşirelerin psikolojik açıdan çoğu zaman daha dirençli olmaları sonucunu doğurmaktadır. Bu durum hemşirelerin iyileştiricilik özelliği ile özdeşleştirilerek hastalar tarafından sağlık meleği gibi sıfatlarla nitelendirilmeleri sonucunu dahi doğurmaktadır. Ancak hemşireler açısından ise profesyonel bir meslek yaşamı, eğitimlerle ve desteklerle pekiştirilmediği takdirde ezici ve yorucu bir hal alabilmektedir. Elbette hemşirelerin ruhsal durumları bu süreçten etkilenmekte, hatta depresif bir hal alabilmektedir. Böyle durumlarda, yapılan bazı araştırmalar da desteklemektedir ki; işinden memnun olan hemşireler diğer hemşirelere göre daha az depresif belirti göstermektedir.⁴²

İş yerinde kişisel başarı kadar birlikte başarmak da bir o kadar önemlidir. Bireyin tek başına izole biçimde iş yükü ile baş etmeye çalışması önemli bir stres kaynağıdır. Katılımcıların %35'i birlikte çalıştığı insanlardan çok az destek aldığını söylerken katılımcılar içerisinde %65'lik bir oran bunun tam tersi biçimde iş arkadaşlarından destek aldığı yönünde görüş bildirmiştir.

⁴² Bkz. Ç. Tatar - G. Özgür, "Hemşirelerin Stresle Baş Etme Tarzları ile Depresyon Arasındaki İlişki", 3. Uluslararası-10. Ulusal Hemşirelik Kongresi, 7-10 Eylül, İzmir, 2005.

Katılımcıların %80'i kendi ihtiyaçları ile işyerinin uyumlu olduğu görüşündedir. Bu oranı, işi benimseme ve sevmeye ilişkin sorulara verilen olumlu yanıtların yüksekliği ile de teyit edilebilir.

Katılımcıların %72'lik bir çoğunluğu işi ile ilgili hissettiklerini rahatlıkla ifade edebildiğini belirtmiştir. Bu durumda bireyler kendilerini dışa vurabilecekleri bir ifade alanına sahiptirler diyebilmek mümkündür.

Katılımcılar, çocukları ve aileleri ile sağlıklı biçimde iletişim kurabilmektedir. %86'lık bir oranla örneklem sağlıklı bir aile içi iletişim yapısına sahip görünmektedir. Bu açıdan aile bağlarının kuvvetli olması bir anlamda stres unsurlarının etkisini zayıflatmaktadır.

İş yaşamında mevcut mesai arkadaşlığı iş dışına da yansiyorsa stres faktörlerinin etkisi, yoğunluğu nispeten düşmektedir. Katılımcıların %66'sı mesai arkadaşları ile gündelik yaşamda da birlikte olmaktan haz almaktadır. Bu da yine stresin arkadaşlarla paylaşılarak aşılması yöntemini ifade etmektedir.

İş yaşamı ve aile yaşamı birbiri içine giriyorsa bir stres faktörü haline gelebilir. Bu açıdan iş yaşamındaki görev ve sorumluluklar aile yaşamını zedelememelidir. Katılımcıların %40'ı iş yaşamındaki görev ve sorumluluklarının aile yaşamındaki görev ve sorumlulukları etkilediği düşüncesindedir. Öte yandan tam tersi aile yaşamındaki görev ve sorumluluklar da iş yaşamındaki görev ve sorumluluklara engel teşkil etmemelidir. Katılımcıların sadece %11'i aile içindeki görev ve sorumluluklarının iş yaşamındaki görev ve sorumlulukları engellediği görüşündedir.

Katılımcıların %61'i, yine iş yükü konusunda içinde buldukları durumu net biçimde ifade ederek normal bir iş gününde bitiremeyecek kadar iş yükü taşıdıklarını düşünmektedir. İş yükü açısından gerçekten ciddi bir oran tarafından dile getirilen bu durum hastane iş yoğunluğu ile doğrudan ilgilidir.

Katılımcılar işlerini yaparken gereken bilgilere büyük oranda ulaşabildiklerini ifade etmektedirler. %32 oranında ise yapılan işin icap ettirdiği bilgiye erişimin mümkün olmadığı ifade edilmektedir. Yine de göz ardı edilemeyecek olan bu rakam her zaman her bilgiye rahatlıkla ulaşamadığını ifade edebilir.

Katılımcıların %58'i tanıdıkları bireylerin hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duymaktadırlar. Bu durum katılımcıların kişisel olarak özel yaşantılarında daimi bir stresörden etkilenmeleri anlamına gelmektedir. Bu azımsanamayacak bir orandır. Yani birey aile ve sosyal yaşamına ilişkin paylaşımlarda bulunabilir ancak bu her zaman aile ve sosyal yaşamın stresi bertaraf edebilecek bir niteliğe sahip olmadığını aksine stres etkeni haline gelebildiğinin de kanıtıdır.

Büyük oranda katılımcılar, sevilen ve değer verilen birer birey olduklarını düşünmektedirler. Kişisel değer kaygısı, motivasyon açısından önemli ve pozitif bir veridir.

Yine iş yükü anlamında, yapmak zorunda olunan işin miktarının kaliteyi etkilediğini düşünenlerin oranı %64'tür. Bu oran çalışanların aynı zamanda farklı işleri de üstlenmek zorunda bırakıldıklarının, iş yükünün fazlalığının işareti olarak değerlendirilebilir.

Hedefler ve amaçlar stresin kontrolü açısından neredeyse zorunludur. Fakat katılımcıların sadece %48'i işleriyle ilgili belirlenmiş, planlanmış hedef ve amaçlara sahip olduklarını düşünmektedirler. Benzer şekilde katılımcıların ancak %50'si zamanlarını planlayabildiklerini düşünmektedirler.

Bütün bunlara istinaden Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin kişisel anlamda iş yaşamı ile birlikte değerlendirilebilecek kişisel stres nedenleri şu şekilde netleştirilebilir.

Katılımcıların %85'i öncelikli olarak yapmaları gereken işe odaklanıp sonuca ulaşıp ardından hoşlandıkları işi yapmaya başlamaktadırlar. Bu tam manasıyla olumsuz bir şekilde değerlendirilmemeli, stresör olarak değerlendirilmemelidir. Çünkü sağlık sektörü insan yaşamı üzerine kurgulanmıştır ve görevin icap ettirdikleri öncelikle yerine getirilmelidir.

Katılımcıların %87'si öfke kontrolü yapabilmektedir. İş geciktiğinde %84'lük bir oranla katılımcılar sakin ve soğuk kanlı olmaya çalışmaktadırlar. Bunda katılımcıların demografik verilerde belirtildiği üzere büyük çoğunluğunun tecrübe sahibi olmaları önemli bir etkidir.

Katılımcıların %79'u boş zamanlarını başkalarıyla değerlendirmekten hoşlanırlar ama bir sorun anında bunu öncelikle kendi başlarına çözüm üreterek çözmeyi tercih etmektedirler.

Katılımcıların %93'ü tarafından, kendilerine verilmiş bir işin sağlıklı bir şekilde tamamlanması ödüllendirmeden daha zevkli olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanında kişisel olarak özgür ve bağımsız olmak %99 oranında çok önemli olarak belirtilmiştir.

Stres nedenlerine ilişkin olarak genel bir değerlendirme yapıldığında, Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde hemşireler, maaşlarının yaptıkları işe nazaran adil olmadığını düşünmektedirler. Bu durum hemşirelerin iş yükünün fazlalığı ile de bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Buna ek olarak çalışanların ancak iş yetersizliği durumlarında hatırlanmaları ve işler yolunda giderken motive edici bir sürecin yaşanmayışı stresin etkisini derinleştirmektedir.

Hemşireler, profesyonel anlamda tecrübeleri sayesinde iş arkadaşlarından az destek talep etmektedirler. Bu bir anlamda kendine güvenin göstergesi olabileceği gibi kendisi gibi yoğun arkadaşlarına yönelik empati yapılabildiğinin de göstergesi olabilir. Ancak yine de uzun vadeli düşünüldüğünde yorucu ve ağır bir iş temposu bunu stres nedeni haline getirebilir. Ayrıca işteki görev ve sorumlulukların aile

yaşantısını etkilediği görülmektedir. Hemşireler aile yaşantılarını işten uzak tutabilmekte fakat iş yaşamlarına ilişkin olumsuzluklar aile yaşamlarını etkileyebilmektedir.

Hemşireler, görevli oldukları işi yapmak için gereken bilgiye erişim konusunda kimi güçlükler yaşamaktadırlar. %32'lik bir oranla bilgiye erişimde yaşanan güçlük ifade edilmiştir. Keza tanıdığı insanların hayatlarına yönelik kararlar konusunda endişe duyulmakta ve psikolojik bir baskı unsuru ile birlikte çalışılmaktadır. Hedef ve amaçtan yoksun bir çalışma yaşamı stres için en uygun ortamdır. Tamamen olmasa da katılımcıların çalışma ortamlarında ve aile yaşantılarında hedef ve amaçlar konusunda düzenlemelerin yapılması gereği ortadadır. Buna ek olarak yine katılımcıların zaman planlaması konusunda eksiklikler yaşadıkları söylenebilir.

3.2. Çalışma Yaşamında Stres Nedenlerine İlişkin Bulgular:

Bu başlık altında çalışma yaşamına ilişkin stres nedenlerini; çalışma koşulları, mesleki nitelik ve yönetsel nitelik şeklinde üç ayrı kategoride ele almak daha net sonuçlara ulaşabilmeyi sağlayacaktır.

Tablo 4. Çalışma Koşullarına Ait Stres Nedenleri ve Yüzdeler Dağılımları

Çalışma Koşulları	%	%
	E	H
İş yerinizdeki fiziksel koşullar mesleki bakımdan uygun mudur?	65	35
Çalışmalarınızda kullandığınız araç ve gereçler, meslek ihtiyacınızı karşılamakta mıdır?	91	9
İş yerimde olan çatışmalarla uğraşmak zamanımın çoğunu alır.	31	69
Çalıştığım bölüm ile diğer bölümler arasında çatışma var.	18	82

Çalışma yaşamına ilişkin sorularla bağlantılı olarak elde edilen bulgular içerisinde bireylerin iş yerine ait koşullardan nasıl etkilendikleri ve bunların yol açtığı olumsuzluklarla nasıl baş ettikleri de ayrıca önemlidir. İş yerinde mevcut fiziksel koşullar, yararlanılan araç-gereçler ve iş yerindeki çatışmalar bireyin üzerindeki baskının düzeyinde önemli bir rol oynamaktadır.

Grafik 7. Fiziksel Koşulların Mesleki Bakımdan Uygunluğu



Çalışma koşulları bakımından iş yerinin fiziksel koşulları katılımcıların %65'i tarafından uygun olarak nitelendirilmektedir. Bu durum özellikle sabit olarak belirli bir mekânda yapılması gereken işler bakımından çalışanlar açısından önemli bir unsurdur. %35 oranında katılımcı ise fiziksel koşulların uygun olmadığı görüşünü belirtmiştir ki bu oran azımsanamayacak derecede ciddi bir yüzdeyi ifade etmektedir.

Grafik 8. Gerekli Araç Gereçlerin Mesleki İhtiyaçları Karşılması



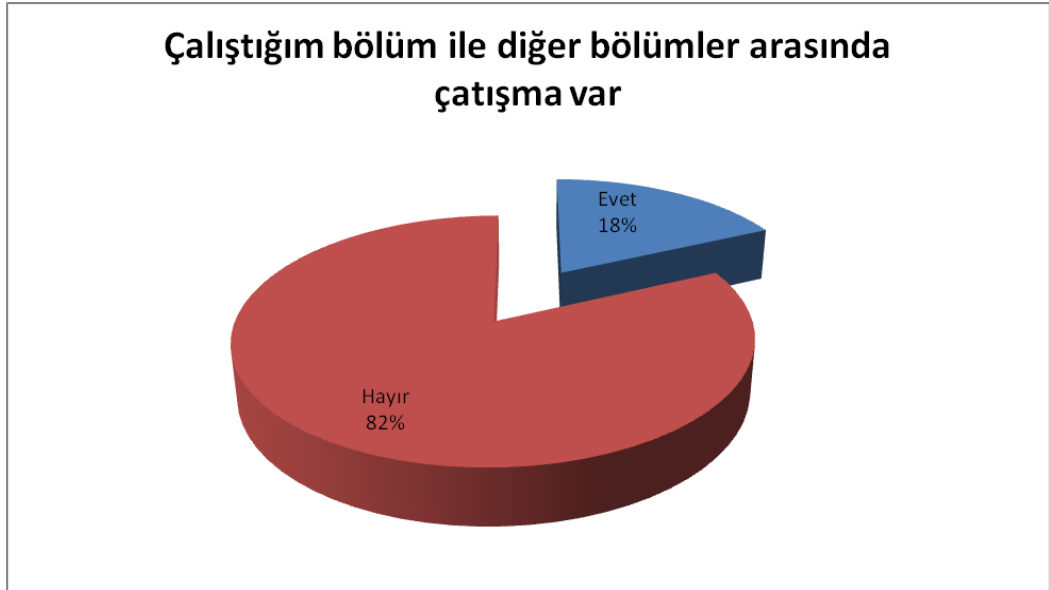
İş yerinde mevcut iş araç ve gereçleri ise katılımcıların %91'i tarafından yeterli olarak görülmektedir. Bu açıdan stres etkeni olarak sayılabilecek bir durum hemen hiç mevcut değildir. İş yerinin fiziki koşulları, mesleği icra etmede yaşanan kolaylıklar ya da zorluklar bireyin iş yaşamında her gün yeniden benzer sıkıntıları yaşaması, zorluklarla mücadele etmesi ve neticesinde stresle baş edememe ve tükenme sürecine girme ile sonlanabilir. Bu açıdan iş yerinin ergonomik uygunluğu ve iş yaparken gerekli olacak teçizatın tam tedariki ve elde edilebilirliği iş yaşamında büyük öneme sahiptir. Ayrıca işin yetişmemesi ve uygun araçlara sahip olmama nedeniyle yerine getirilemeyen işin amirlerce sorgulanıyor oluşu birey üzerinde yoğun bir baskı unsuru olacaktır. Bütün bunların üstesinden gelinmiş olması çalışma yaşamı açısından büyük önem taşımaktadır.

Grafik 9. Çatışmalarla Uğraşmak Zamanın Büyük Bölümünü Tüketmektedir



Grafik 9 'da ise iş yerinde mevcut çatışmaların zaman kaybına yönelik algısı üzerinde durulmaktadır. Çalışma ortamı açısından, iş yerinde meydana gelen çatışmaların vakit kaybına neden olduğunu düşünenler %31'lik bir oran teşkil etmektedir. Bu oran iş yerinde bir takım sorunların olabildiğini ancak çok fazla stres kaynağı olacak bir duruma dönüştürülmediğini göstermektedir.

Çatışmalarla uğraşmak, bireyi iş yaşamında büyük oranda yoran ve yıpratıcı bir hal alabilir. Özellikle iş yerinde bireyler arasındaki sürtüşmeler, ast-üst arasındaki iletişim eksikliği gibi nedenlerle meydana gelebilecek çatışmalar hem iş yerindeki verimi düşürmekte hem de bireyin işten beklentilerini yüzeyselleştirmekte, işin değerini azaltmaktadır.

Grafik 10. Çalışılan Bölüm ile Diğer Bölümler Arasında Çatışma Mevcuttur

Çalıştığı bölümler ile diğer bölümler arasında çatışma olduğunu düşünenlerin oranı ise sadece %18'lik bir orana sahiptir. Çok ciddi bir oran olmasa da yönetsel açıdan dikkat edilmesi gereken bir yüzdendir ve hangi yönetsel kademeler arasında ya da bölümler arasında çatışma varsa bunun tespit edilmesi ve çözüm üretilmesi gerekmektedir. Bu durumda birey bölümler arasında mevcut çatışmadan etkilenebilir, iş paylaşımında sorunlar yaşanabilir. Bunların her biri ayrı bir stres faktörüdür.

Tablo 5. Meslek Mensupluğuna Ait Stres Nedenleri ve Yüzelik Dağılımları

Meslek Mensupluđu	%	%
	E	H
İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz?	42	58

Bir diğer çalışma yaşamına ilişkin soru kategorisi ise mesleki eğitime ilişkindir. Mesleki eğitim sahibi olmak ve bunu yüksek öğretim ile birleştirmek stresörlerden etkilenmeyi azaltmaktadır.

Grafik 11. Mesleki Olarak İşin Gereklarine Sahip Olup Olmama

Mesleki olarak işin gerektirdiği eğitime sahip olmadığını düşünenlerin oranı %42'dir. Bu oran hemen hemen, demografik verilerde görülen hemşirelik mesleğini seçme oranına eş değer gibi görünse de asıl olarak burada görülmesi gereken iş yükü ve iş çeşitliliğinin hakikaten çalışanların kendilerini eğitim bakımından eksik hissedebilecekleri kadar bir baskı unsuru haline dönüşebileceğini bize göstermektedir.

Tablo 6. Yönetmel Yapıya Ait Stres Nedenleri ve Yüzelik Dağılımları

Yönetmel Yapı	%	%
	E	H
İş yerinizdeki üstlerle ilişkileriniz sert ve katı kurallarla mı belirlenmiştir?	22	78
İş yerinde yetki sorumluluk ve görevlerde belirsizlik var mıdır?	69	31
Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissediyor musunuz?	66	34
Çalışma şartlarınız katı kurallarla mı belirlenir?	27	73
İşinizle ilgili verilecek kararlarda görüşünüz alınır mı?	57	43
İş yerinde üstlerimi memnun etmek için kendime ters düşen işler yapmak zorunda kalıyorum.	32	68
Amirlerim ile görüş ayrılıklarım var.	44	56
Yöneticiler kendi işimi yaparken yeni taleplerde bulunarak beni engeller.	32	68
Beni etkileyecek olan kararlar veya değişiklikler, bilgim olmadan veya bana sorulmadan yapılır.	58	42
Amirlerimle çatışmaya girmekten kaçınırım.	74	26
Astlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım.	70	30
Çabama kurumdaki en yetkili kişiler değer verirler.	47	53
Yetenek ve becerilerimi kullanmama izin verecek bir kurumda çalışmaktayım.	53	47
Kurumunuzdaki görev yapısı gereğinden daha sık biçimde değiştiriliyor mu?	32	68
İş yerinizde, üstler astlarına, ne derece yetki ve sorumluluk devrediyorlar.	48	52
Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır	51	49

mısınız?		
İki ya da daha fazla kişiden farklı emirler alabiliyorum.	64	27
Birisi beni zorlarsa işimi daha iyi yaparım.	6	94
İnsanlar benim davranışlarımı ya da yaptığım işleri yönetmeye kalkarlarsa rahatsız olurum.	93	7

Yönetmel yapı anlamında, %22'lik katılımcı oranı yöneticilerle ilişkilerin sert ve katı kurallarla belirlendiği görüşündedir. Bu hiyerarşik kademelenme astların durumlarına duyarsızlık ve kapalı bir yönetmel yapılanmayı teşvik ediyorsa stresör haline gelebilir.

Grafik 12. Yetki Sorumluluk ve Görevlerde Belirsizlik Durumu



Katılımcıların %69'u işyerinde yetki, sorumluluk ve görevlerde belirsizlik yaşandığı kanaatinde. Bu durum bir stres kaynağıdır. Birey iş yaşamında kendisi için verilmiş bir görevi bir iş tanımı çerçevesinde belirli bir amaç, hedef ve planlama ile sonuçlandırır ise tatmin yaşar. Fakat iş yükü fazlalaşmış ve belirsizleşmiş birey tamamlayamadığı işler nedeniyle stres yaşayacaktır. Ayrıca sorumluluk alanının net

olmaması da stres nedenidir. Bu doğrultuda yeterli yetki sahibi olmadığını ifade edenlerin oranı %66'dır. Çalışma şartlarının katı kurallarla belirlenmediği görüşünde olanların oranı %27'dir. Bu açıdan yine hiyerarşide olduğu gibi burada da bir esneklik söz konusudur.

Grafik 13. Kararlara Katılım



Katılımcı bir yönetim, çalışanlar açısından işe daha fazla özen gösterme ve benimseme açısından değer taşımaktadır. Katılımcıların yaptıkları iş ile ilgili kararlara katılmaları konusunda %57'lik bir katılımcı oranı yönetsel anlamda karar süreçlerine katılabildikleri kanaatindedir.

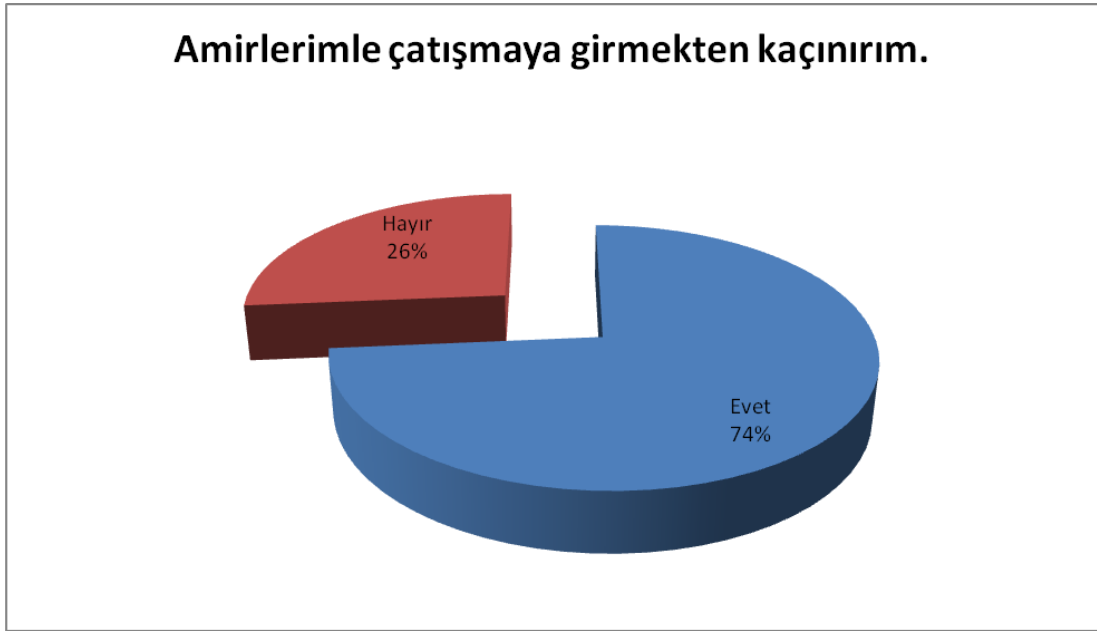
Ast-üst ilişkisi içerisinde %32 oranında katılımcı, zaman zaman üstlerini memnun etmek için kendilerine ters düşen işleri yapabilmektedir. Bu bir stres kaynağıdır. Aksi halde amirler ile görüş ayrılıkları yaşanabilmektedir. Buna ilişkin oran ise %44'tür. Ayrıca yöneticilerin iş yükünü artıran tavırları da bir başka stres nedenidir. Nitekim yöneticilerin yeni taleplerde bulduklarına yönelik oran %32'dir.

Grafik 14. Alınan Kararlar ve Değişiklikler Çalışanın Bilgisi Dışında Yapılmaktadır



Katılımcıların %58'i etkileneceği bir takım karar ve değişikliklerden haberdar edilmeden yapıldığı görüşündedir. Bu tam bir motivasyon ve değer kaybı yaşama nedenidir.

Çalışma yaşamında ast-üst ilişkilerinde özellikle alınan kararlara katılım büyük önem arz etmektedir. Zira hem yönetici farklı bakış açıları ve personel bakımından verimli olabilecek noktalara vakıf olabilmekte hem de alt kademedeki görev yapan personelin değer algısı pekişmekte, işe hevesi artmakta ve yönetime katılım sayesinde motivasyon süreçleri harekete geçmektedir. Bu açıdan karar süreçlerine katılma ve yönetim tarafından alt birimlerin ihtiyaçlarının fark edilmesi bakımından alınan kararlar ve değişiklikler çalışanların bilgisinde hatta onlarla birlikte yapılırsa iyi bir yönetim ve hizmet ortaya çıkacaktır.

Grafik 15. Amirlerle Çatışmaya Girmekten Kaçınma

Bütün bunlara rağmen %74'lük bir oranla çalışanlar amirleri ile çatışmaya girmekten kaçınmaktadır. Aynı durum astlarla ilişkiler için de geçerlidir. Yönetmel süreçlerde, özellikle terfi imkanı olan mesleklerde yani hiyerarşik kademelenmenin olduğu örgüt tiplerinde ast-üst ilişkisi verilen tavizler ya da ödünler ile birlikte değerlendirilmelidir. Astlar kimi zaman üstleriyle çatışmaya girmekten kaçınarak yeni sorunlarla karşılaşmak istememekte, böylece profesyonellikten uzak duygusal bir yönetim anlayışı ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan yöneticiye aksi yönde ya da farklı biçimde bir görüş bildirmekten kaçınılmakta, var olan sistem çerçevesinde hizmet sunmaya devam edilmektedir. Üst tarafından dikte edilen, ast tarafından ihtiyaç duyulanla örtüşmediğinde veya ast tarafından farklı biçimde uygulanmasının daha doğru olacağı düşünüldüğünde, ast tarafından gerçekleşmeyen her bir durum stres nedeni olarak ortaya çıkabilmektedir.

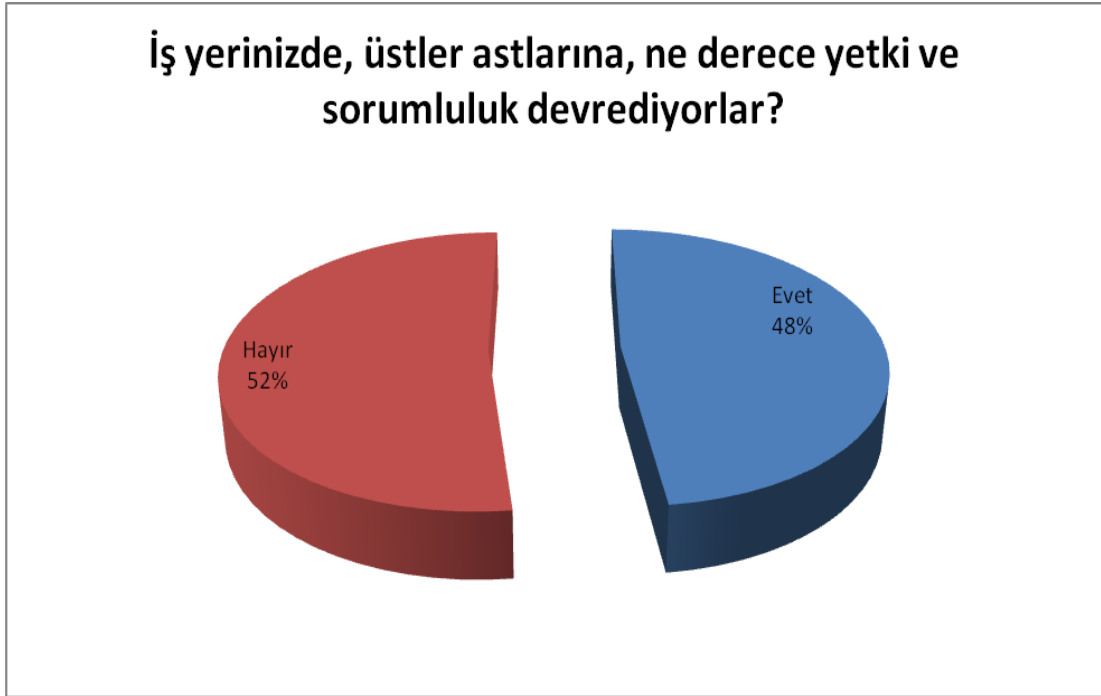
Grafik 16. Kurumun Çalışanların Yetenek ve Becerilerini Kullanmalarına İzin Verip Vermemesi



Üstlerin veya yetkili şahısların, çalışanların çabasını takdir ettikleri yönündeki oran maalesef %47 ile sınırlıdır. Bu açıdan çalışanın motivasyonu düşmektedir.

Katılımcıların %53'ü yetenek ve becerilerine değer verilen bir kurumda çalıştıklarını düşünmektedirler ve bu oran bir önceki oranla da örtüşmektedir. Çalışanın niteliklerinin farkında olma ve buna göre iş ve sorumluluk paylaşırma, örgüt içerisindeki gücün ve sinerjinin en büyük kaynağıdır. Çünkü örgüt, çalışanları il bir bütündür. Potansiyeli iyi değerlendirmek iş yerindeki stresin örgütsel satha yayılmaması için de bir vesiledir. Bu kaynağı iyi değerlendirmek ise yine örgütü güçlendirir, çalışanı motive eder.

Grafik 17. Ast-Üst Arasındaki Yetki Sorumluluk Devri



Görev yapısı bakımından kurumda sıklıkla bir değişim yaşanmamakla birlikte, katılımcıların %48'ine göre üst-ast arasındaki yetki devri sıklıkla görülen bir durum değildir.

Katılımcıların %51'ine göre daha iyisinin yapılabileceği bilinmesine rağmen zorunlu olan yol tercih edilmektedir. Katılımcıların %64'ü ise iki veya daha fazla kişiden emir aldıklarını ifade etmişlerdir. Bu iş çeşitlendirmenin değil iş yükünün fazlalığının ve ikiz ya da çoklu iş süreçlerinin varlığının işaretidir.

Yetki devri yüksek düzeyde bir motivasyon kaynağı olabilir. Ancak bu devir astın kararlara katılabileceğini teşvik eder nitelikte olursa değerli hale gelecektir. Yani sorumluluk paylaşma anlamında bir devir kıymetli olacaktır.

Grafik 18. Birisinin Zorlamasıyla İş Yapma



Birisinin zorlamasıyla iş yapabileceğini düşünenlerin oranı ise sadece %6'dır. Bu açıdan çalışanlar işlerine yaparken sorumlulukla ve bilinçli biçimde hareket etmektedirler. Buna eş değer olarak katılımcıların %93'ü davranışlarına ve işlerine karışılmasından hoşlanmamaktadırlar.

Çalışma yaşamına ilişkin stres nedenlerine ilişkin olarak Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşireleri, öncelikle fiziksel koşulların daha iyi olabileceği yönündeki görüşle çalışma ortamındaki fiziksel koşullara duyarlı olduklarını ortaya koymuşlardır. Buna ek olarak iş yerindeki çatışmalardan etkilenilmektedir. Yetki, görev ve sorumluluklardaki mevcut belirsizlikler stres nedeni olarak yaşanmaktadır. Üstelik astların kimi noktalarda yetkiye duydukları ihtiyaç ve yeterli yetkinin yokluğu stres nedenidir. Benzer şekilde karar mekanizmasına dâhil olamama fakat iş yerindeki huzuru koruyabilmek adına üstlerin memnuniyeti için görev alanında olmayan işleri yapmak mecburiyetinde kalma gibi etkenlerin her biri birer stres nedeni olarak yaşanmaktadır. Aksi takdirde amirler ile görüş ayrılığı yaşamak istenmeyen bir durum olarak ifade edilmektedir. Öte yandan üstlerin sürekli biçimde yeni iş talep etmeleri ayrı bir stres kaynağıdır.

Çalışanlar kendileri ile ilgili bir iş konusunda alınan karar veya değişiklikten bilgilendirilmemelerinden ötürü stres yaşamaktadırlar. Çalışanlar gayret ve çabalarına değer verilmediği düşüncesi taşımaktadırlar. Buna ek olarak yetenek ve beceriler göz ardı edilmektedir. Ast-üst yetki devri çok sık yaşanan bir olgu değildir. Zorunlu yollar tercih edilerek süreç yavaşlatılmaktadır. İki ya da daha fazla kişiden emir almak hiyerarşik baskıyı artırmaktadır.

4. Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Bulgular

Rosenbaum Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği'ne ilişkin sorular içeren bu çalışma kapsamında önceki bölümde stres nedenleri tespit edilen ve sonuçları ortaya konulan deneklerin bu defa stresle nasıl başa çıkma çabası içerisinde oldukları ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

Tablo 7. Stresle Başa Çıkma Ölçeği

Sorular ve Yüzdeler Dağılımı			n	%
1	Deneyimlerimin sonuçlarına göre kendimi geliştirmeye çalışırım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	0	0
		Nadiren Yaparım	20	17
		Sıklıkla Yaparım	96	83
2	Zihnimi bazı şeylerden uzaklaştırmak için kendimi işe ya da diğer faaliyetlere veririm.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	2	2
		Nadiren Yaparım	36	31
		Sıklıkla Yaparım	78	67
3	Üzülürüm ve duygularımı dışa vururum.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	13	11
		Nadiren Yaparım	61	53
		Sıklıkla Yaparım	42	36
4	Ne yapılacağı konusunda başkasından bilgi almaya çalışırım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	7	6
		Nadiren Yaparım	62	53

		Sıklıkla Yaparım	47	41
5	Çabalarımı bu konuda bir şey yapmak üzerine yoğunlaştırırım.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	3 38 74	3 33 64
6	Kendime bu stres halinin gerçek olmadığını söylerim.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	36 51 29	31 44 25
7	Tamamıyla Allah'a güvenirim.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	3 36 76	3 31 66
8	Duruma güler geçerim.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	46 55 15	40 47 13
9	Stres durumuyla baş edemeyeceğimi kabul ederim ve denemekten vazgeçerim.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	63 43 8	55 38 7
10	Herhangi bir şeyi çok hızlı yapmak konusunda kendimi engellerim.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	20 75 19	17 66 17
11	Kendimi daha iyi hissetmek için alkol ya da ilaç kullanırım.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	106 7 2	92 6 2
12	Durum hakkında daha fazla bilgi edinmek için başkasıyla konuşurum.	Hiçbir Zaman Yapmam	5	4

		Nadiren Yaparım	43	38
		Sıklıkla Yaparım	67	58
13	Zihnimi diğer düşünce ve faaliyetlerin meşgul etmesinden uzak tutarım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	11	10
		Nadiren Yaparım	77	67
		Sıklıkla Yaparım	26	23
14	Bunun dışındaki başka şeyler hakkında hayal kurarım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	29	25
		Nadiren Yaparım	57	50
		Sıklıkla Yaparım	28	25
15	Üzülürüm ve olayın tamamen etkisinde kalırım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	16	14
		Nadiren Yaparım	60	52
		Sıklıkla Yaparım	39	34
16	Harekete geçmek için plan yaparım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	7	6
		Nadiren Yaparım	34	30
		Sıklıkla Yaparım	74	64
17	Olayın olduğunu ve artık değiştirilmeyeceğini kabul ederim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	20	17
		Nadiren Yaparım	69	60
		Sıklıkla Yaparım	26	23
18	Koşullar izin verene kadar bu konuda hiçbir şey yapmam.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	32	28
		Nadiren Yaparım	65	57
		Sıklıkla Yaparım	17	15
19	Arkadaş ya da akrabalarımın duygusal destek almaya çalışırım	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	16	14
		Nadiren Yaparım	42	36
		Sıklıkla Yaparım	57	50
20	Hedefime ulaşmaya çalışmaktan	Hiçbir Zaman	68	59

	vazgeçerim	Yapmam		
		Nadiren Yaparım	41	36
		Sıklıkla Yaparım	6	5
21	Sorunlardan kurtulmaya yönelik ek eylemlere girişirim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	15	16
		Nadiren Yaparım	39	40
		Sıklıkla Yaparım	43	44
22	Böyle bir şeyin olduğunu kabul etmeyi reddederim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	59	61
		Nadiren Yaparım	34	35
		Sıklıkla Yaparım	4	4
23	Duygularımı açıkça belli ederim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	4	4
		Nadiren Yaparım	36	37
		Sıklıkla Yaparım	57	59
24	Olayı daha olumlu görmek için farklı bir açıdan bakarım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	2	2
		Nadiren Yaparım	35	37
		Sıklıkla Yaparım	59	61
25	Sorun hakkında somut bir şeyler yapabilecek biri ile konuşurum.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	5	5
		Nadiren Yaparım	34	35
		Sıklıkla Yaparım	58	60
26	Her zamankinden daha fazla uyurum.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	35	36
		Nadiren Yaparım	44	45
		Sıklıkla Yaparım	18	19
27	Ne yapılması gerektiği hakkında bir strateji geliştirmeye çalışırım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	4	4
		Nadiren Yaparım	35	37
		Sıklıkla Yaparım	57	59

28	Bu sorunu çözümlmek üzerine odaklanır ve eğer gerekirse diğer şeyleri biraz geri plana iterim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	9	9
		Nadiren Yaparım	49	51
		Sıklıkla Yaparım	39	40
29	Başkasının sempatisini ve anlayışını kazanmaya çalışırım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	29	30
		Nadiren Yaparım	53	55
		Sıklıkla Yaparım	15	15
30	İstediğimi elde etmek için girişimde bulunmaktan vazgeçerim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	58	60
		Nadiren Yaparım	34	35
		Sıklıkla Yaparım	5	5
31	Çok çabuk davranarak olayları daha kötüleştirmemeye dikkat ederim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	9	9
		Nadiren Yaparım	37	39
		Sıklıkla Yaparım	50	52
32	Başka şeylerin bu konuyla ilgilenmeme engel olmaması için elimden geleni yaparım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	5	5
		Nadiren Yaparım	48	50
		Sıklıkla Yaparım	44	45
33	Konu hakkında daha az düşünmek için sinemaya giderim ya da televizyon seyredirim.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	21	21
		Nadiren Yaparım	49	50
		Sıklıkla Yaparım	28	29
34	Benzer deneyimleri olan kişilere ne yapmış olduklarını sorarım.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	4	4
		Nadiren Yaparım	45	46
		Sıklıkla Yaparım	49	50
35	Çok fazla duygusal sıkıntı hisseder, kendimi sıkça bunları ifade ederken bulurum.	Hiçbir Zaman		
		Yapmam	16	16
		Nadiren Yaparım	51	52

		Sıklıkla Yaparım	31	32
36	Sorundan kurtulmak için doğrudan girişimde bulunurum.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	8 42 48	10 42 48
37	Bir şey yapmak için doğru zamanı beklemeye kendimi zorlarım.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	10 41 47	10 42 48
38	Sorunu çözmek için verdiğim çabanın miktarını azaltırım	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	28 56 14	29 57 14
39	Kendimi nasıl hissettiğim hakkında başkasıyla konuşurum.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	13 46 39	13 47 40
40	Hangi adımların atılacağı konusunda uzun uzun düşünürüm.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	5 30 63	5 31 64
41	Olay hiç olmamış gibi davranırım.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	60 26 12	61 27 12
42	Yapılması gereken şeyi her seferde bir adım atacak şekilde yaparım.	Hiçbir Zaman Yapmam Nadiren Yaparım Sıklıkla Yaparım	7 52 39	7 53 40
43	Deneyimimden bir şey öğrenirim.	Hiçbir Zaman Yapmam	3	3

		Nadiren Yaparım	21	21
		Sıklıkla Yaparım	74	76
44	Her zamankinden fazla dua ederim.	Hiçbir Zaman Yapmam	6	6
		Nadiren Yaparım	29	30
		Sıklıkla Yaparım	63	64

Stresle başa çıkma yöntemleri her zaman olumlu sonuçlar vermeyebilir. Yani stresle baş etme yöntemleri bazen stresle ilişkili negatif duyguları düzenler ve alternatif çözümler üreten koruyucu bir işlev olarak yardım edebilir, bazen de stresin etkilerini kötüleştirerek uyum sorunlarına yol açabilirler.⁴³

Katılımcıların %83'ü deneyimlerin sonuçlarına göre kendini geliştirmeye çalışmaktadır. Bu durum halen bireysel olarak gelişime açık ve motivasyon sahibi çalışanların varlığının göstergesidir. %67'si zihnini stres oluşturan etkenlerden uzaklaştırmak için kendini işe ya da diğer faaliyetlere vermektedir. Bu açıdan iş ve diğer faaliyetler stresle baş etmek için bir aracı olabilmekte, bu da çalışma koşullarının %67'lik bir oran için de olsa halen tatmin sağlayabilir olduğunu kanıtlamaktadır.

%53 nadiren üzülmeye duyularını dışa vurmakta iken %36 sıklıkla bunu yapmaktadır. Bireysel, toplumsal ya da çalışma koşulları içerisinde olsun duyguların dışa vurumu genellikle zafiyet olarak görülebilir. Stres halinde duyguların üzülmeye dışa vurulması aslında bir savunma mekanizması olarak değerlendirilebilir ancak katılımcı profilinin bu tür bir yöntemden ziyade kalıcı çözüm beklentisi daha yüksektir.

%53 nadiren ne yapılacağı konusunda başkasından bilgi almaya çalışmakta iken %41 bunu sıklıkla yapmaktadır. Katılımcıların neredeyse yarıya yakını meslek

⁴³ D. Öngen, "Relationships Between Coping Strategies and Depression Among Turkish Adolescents", Social Behavior and Personality Journal, S.2 C.34, New Zealand, 2006, s. 181-196.

yaşamında özellikle, ne yapılacağı konusunda yardımlaşmaya, bilgi alış verişine önem vermektedir. Bu oran hemşirelik mesleği için aslında normal bir sürecin karşılığıdır. Çünkü yapılan işin yoğunluğu, niteliğinin ve devamlılığının sürekli olmasının gerekmesi çalışanlar açısından yardımlaşmayı ve bilgi transferini zaruri kılmaktadır. Bu nedenle meslek yaşamında bir arada ve bilgi temelli bir ortak payda “ne yapılacağı konusunda başkasından bilgi almaya çalışma” hakkında geçerli veri setleri sunmaktadır. Hemşireler arasında dayanışma, iyi sosyal ilişkilerin gelişmesi ve çalışma yaşamında grup desteği stresi azaltan ve hatta stresin oluşmasını önleyen çözüm yöntemleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Aksi takdirde iş stresi bireyi fizyolojik ve ruhsal olarak olumsuz yönde etkilemekte, bunun yanında çalışılan kurumu da etkileyerek, örgüt iklimi anlamında bozulmalara, kurumda deneyimli personel kaybına ve buna bağlı kurumsal sorunlara neden olabilmektedir.⁴⁴ “Bilgi almaya çalışmak” bir zafiyet ve işi bilmemekten kaynaklı bir eksikliğin giderilmesi çabası olarak düşünüldüğü takdirde dahi bu bize halen yüksek bir oranda, katılımcılar açısından önceki başlıklarda belirtilen olumsuzluklara rağmen, iş konusundaki değer, kaygı, motivasyon ilişkisinin kuvvetli olduğunu göstermektedir.

%64 sıklıkla stres haline ilişkin bir şey yapmak üzerine yoğunlaşmakta %33 ise bunu nadiren yapmaktadır. Dikkate değer bir oranda stres nedenleri üzerine düşünülmekte, buna ilişkin çözüm yollarına yoğunlaşmaktadır. Bu durum stres nedeninin kişi üzerinde dikkate değer bir baskı yarattığının göstergesidir. Ancak bu baskı unsuru hakkında düşünmek de bireyin yeniden bir uyum sürecini yakalama kaygısının göstergesidir.

%44 nadiren kendine bu stres halinin gerçek olmadığını söylemekte iken %25 bunu sıklıkla yapmaktadır. Duygusal yaklaşımın göstergesi olarak nitelendirebileceğimiz bu ölçek sorusuna göre katılımcıların %25’i sıklıkla stres halini görmezden gelerek atlatmaya çalışmaktadır. Bu açıdan stres haline karşı içe kapanmak, yok farz etmek her 4 katılımcıdan birinin sıklıkla başvurduğu bir baş etme yöntemidir.

⁴⁴ H. Tel – M. Karadağ – H. Tel ve diğ., “Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları İle Baş etme Durumlarının Belirlenmesi”, Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, S.2, İstanbul, 2003, s. 14.

%66 sıklıkla tamamen Allah'a güveniyor iken %31 nadiren bu yola başvurmaktadır. Bu açıdan bir önceki soruya verilen yanıtın gücünü kuvvetlendiren bir oran ortaya çıkmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu hem dini inançları paralelinde hem de stres haline ilişkin bir baş etme yöntemi olarak bu telkin mekanizmasından yararlanmaktadır.

%47 nadiren duruma gülüp geçiyor iken %40 hiçbir zaman duruma gülüp geçemiyor. Bu açıdan katılımcılar her ne kadar sorun üzerine düşünmekten alıkoyamadıklarını belirtmiştik. Bu soru da yine benzer şekilde katılımcıların içinde buldukları durumun ciddiyetinin farkında olduklarının ve sıra dışı bir durum olduğunu bildiklerinin göstergesidir. Ancak bu durum Allah'a yönelmeyi veya en az dört katılımcıdan birinin yaptığı gibi sorunu görmezden gelmeyi engellemektedir.

%55 hiçbir zaman stres durumuyla baş edemeyeceğini kabul etmez ve denemekten vazgeçmez iken %38 nadiren bunu kabul eder ve denemekten vazgeçer. Bu durum daha önceki ölçek sorularını desteklemektedir. Stres durumunun ciddiye alınması da aslında bu durumu kabul edememenin bir göstergesidir.

%66 nadiren herhangi bir şeyi çok hızlı yapmak konusunda kendini engellemektedir. Bu bir anlamda iş yoğunluğu ile de ilgili olabilir. Çünkü hızlı ve yoğun bir tempoda iş yapmak tempoyu da yükseltmektedir. Bu noktada kendini engellemek ise bir anlamda işten kaçınmayı ifade etmektedir.

%92 hiçbir zaman kendini iyi hissetmek için alkol ya da ilaç kullanmamaktadır. Sağlık sektörü çalışanları arasında sigara ve alkol tüketimi mevcuttur ancak hemşireler açısından yüksek oranda alkol ve sigara tüketimine karşı bir duruşun olduğu görülmektedir. Bunu stres düzeyi ile ilişkilendirmek hemen hiç mümkün görünmemektedir.

%58 durum hakkında daha fazla bilgi edinmek için sıklıkla başkasıyla konuşmakta iken %38 ise bunu nadiren yapmaktadır. Buna benzer bir soru üzerinde

belirttiklerimize binaen, yine buradaki iki oran “ne yapılacağı konusunda başkasından bilgi almaya çalışırım” veri oranıyla benzeşmektedir.

%67 nadiren zihnini diğer düşünce ve faaliyetlerin meşgul etmesinden uzak tutmakta %23 ise bunu sıklıkla yapabilmektedir. Yine aynı şekilde işe odaklılık burada da söz konusu olup, stres nedeninin ortadan kaldırılmasına ilişkin düşünüş ağır basmaktadır.

%50 nadiren stres unsuru dışındaki başka şeyler hakkında hayal kurmakta iken %25 bunu hiç yapmamakta, %25 ise sıklıkla yapmaktadır. Bu oran oldukça önemlidir. Stres unsuru hakkında düşünüşten uzak durabilmek mümkündür fakat yine basitçe ifade edilecek olursa 4 katılımcıdan 3’ü stres nedeni üzerinde düşünmekten uzak duramamaktadır.

%52 nadiren üzülmeye olayın tamamen etkisinde kalmakta %34 ise sıklıkla üzülmeye olayın tamamen etkisinde kalmaktadır. Bu açıdan stres yaratan etken üzerinde düşünülmesinin yanında psikolojik açıdan da bu etken yıpratıcı bir hal alabilmektedir.

%64 sıklıkla harekete geçmek için plan yapmakta iken %30 ise nadiren harekete geçmek için plan yapmaktadır. Yani stres yaratan etken ve etkenleri ortadan kaldırmak ve yeni bir uyum süreci yaratmak başlıca hedef olarak görünmekte ve bu açıdan katılımcıların direncinin halen mevcut olduğu görülmektedir.

%60 nadiren olayın olduğunu ve artık değiştirilemeyeceğini kabul etmekte %23 ise sıklıkla olayın olduğunu ve artık değiştirilemeyeceğini kabul etmektedir. Kabullenici ve duygusal bir yaklaşımla Allah’a yönelme arasındaki oran birbirine yakındır. Bu açıdan manevi dünyada stres nedenini çözme tercih edilen bir yaklaşım olarak görülebilir. Ancak bunun teslimiyetçi bir hal almadığı da diğer veri oranlarından anlaşılmaktadır.

%57 nadiren koşullar izin verene kadar bu konuda hiçbir şey yapmamakta iken %28 hiçbir zaman yapmamaktadır. Koşullar el verene kadar ibaresi burada önemlidir. Çünkü birey hem toplumsal sistem içerisinde ve hem de çalışma yaşamında bir takım değerlerle ve kurallarla bağlı olduğunu düşünmektedir. Bu açıdan çevresi ile birlikte düşünen birey bir de duygusal niteliğe sahipse uygun ortamı bekleyerek zaman içerisinde soruna çözüm üretebileceğini düşünmektedir. Bu aşamada sorunun üzerine gitme, sorunu tırmandırma tercih edilmemektedir.

%50 sıklıkla arkadaş ya da akrabalarından duygusal destek almaya çalışmakta iken %36 ise bunu nadiren yapmaktadır. Katılımcıların toplumsal çevre ile bağı oldukça kuvvetlidir. Aile yaşamları da bir o kadar paylaşım için uygun ortam sağlamaktadır. Ancak daha çok arkadaş çevresi önem arz etmektedir.

%59 hiçbir zaman hedefine ulaşmaya çalışmaktan vazgeçmemekte %36 ise nadiren vazgeçmektedir. Bu da daha önceki veri oranlarıyla örtüşmekte ve manevi açıdan kullanılan baş etme yollarının teslimiyetçi bir nitelik taşımadığının, duygusal direncin var olduğunun bir göstergesidir.

%44 sıklıkla sorunlardan kurtulmak için ek eylemlere girişmekte iken %40 ise nadiren bu yola başvurmaktadır. Sorundan kurtulmak öncelikli amaç olarak belirlenmektedir. Bunu en az dört katılımcıdan 3'ünün önceliği stres nedeni ile baş etme yolu aramak şeklinde tarif etmiştik. Bu açıdan sorundan kurtulmak ve alışılan düzene yeniden kavuşmak öncelikli amaçtır. Bu da önceki verilerde görülen stres nedenine ilişkin direncin nedenini açıklamaktadır.

%61 stres durumunun olduğunu kabul etmekte iken %35 nadiren bunu kabul etmektedir. Stres durumunu kabul etmek aslında çözüm üzerinde düşünüldüğünü de ispatlamaktadır. Yani görmezden gelme aslında tercih edilen bir durum değil, yalnızca zaman içerisinde geliştirilecek çözümler için bir bekleme noktası gibi durmaktadır.

%59 sıklıkla duygularını açıkça belli etmekte iken %37 nadiren duygularını açıkça belli etmektedir. Bu veriyi üzülmeye duygularını dışa vurma ve üzülmeye ilişkin verilerle karıştırmamak gerekmektedir. Burada duyguların açıkça belli edilmesi, içinde bulunulan durum ile ilgili fikrini açıklıkla beyan edebilme düzeyine ilişkindir. Yani karşdakine bunu ilk etapta aktarabilme düzeyidir. Bu oran nitelikli bir orandır ve birey durum hakkındaki memnuniyetsizliğini ilk etapta yansıtabilmektedir. Sonraki süreçte ise üzülmeye ve üzülmeye dışa vurma gerçekleşebilir.

%61 olayı daha olumlu görmek için farklı bir açıdan bakmakta iken %37 nadiren bunu yapmaktadır. Çarpıcı bir sonuç ise bu veri oranında görülmektedir. Katılımcılar öncelikle stresi “iyi” niteliğiyle ve stresin güdüleyici özelliğiyle yaşamaktadırlar.

%60 sıklıkla sorun hakkında somut bir şeyler yapabilecek biriyle konuşmakta iken %35 bunu nadiren yapmaktadır. Bu açıdan toplumsal paylaşım ve çözüm üretme kaygısı büyük oranda mevcuttur.

%45 nadiren her zamankinden daha fazla uyumakta iken %36 bunu hiçbir zaman yapmamaktadır. Henüz katılımcılarda belirgin bir fizyolojik yansıma görülmemektedir. Stres nedenleri üzerinde çözüm üretme ve direnç daha çok görülen bir durumdur.

%59 sıklıkla ne yapılması gerektiği hakkında bir stratejiyi geliştirmeye çalışmakta iken %37 bunu nadiren yapmaktadır. Sorun hakkında düşünme ile benzer şekilde daha önce belirtildiği gibi çözüme yönelik bir süreç üzerinde düşünülmektedir.

%51 nadiren bu sorunu çözümlenmek üzerine odaklanmakta ve gerekirse diğer şeyleri biraz geri plana itmekte iken %40 bunu sıklıkla yapmaktadır. Çözüm odaklı düşünüşün etkisi %91 gibi büyük bir orana sahiptir. Bu gerçeklik katılımcıların stres

nedenleri ile baş etme yollarını çözüme yönelik ise denemekte olduklarının göstergesidir.

%55 nadiren başkasının sempatisini ve anlayışını kazanmaya çalışmakta iken %30 bunu hiçbir zaman yapmamaktadır. Bu açıdan stresi en aza indirmek için toplumsal yaşam ve iş yaşamına ilişkin olarak başkaları ile iyi geçinme kaygısından daha çok paydaşlık ve çözüm odaklı bir ilişki tercih edilmektedir. Stresle baş etmeden işlevsel ve kalıcı olan da zaten budur.

%60 hiçbir zaman istediğini elde etmek için girişimde bulunmaktan vazgeçmemekte iken %30 nadiren girişimde bulunmaktan vazgeçmektedir. Bu bir anlamda henüz katılımcıların stresörlere ilişkin baskı düzeyinin ilk evrelerde olduğunun göstergesidir.

%52 sıklıkla çok çabuk davranarak olayları daha kötüleştirmemeye dikkat etmekte iken %39 nadiren buna dikkat etmektedir. Bu açıdan katılımcıların hemen hemen yarısı baskı ve uyumsuzluğa karşı duyarlılık taşımakta, bu baskı sürecinin şiddetini azaltma yönünde çaba sarf etmektedir.

%50 nadiren başka şeylerin konuyla ilgilenmesine engel olmaması için elinden geleni yapmakta iken %45 bunu sıklıkla yapmaktadır. Bu açıdan bir önceki değerlendirmede belirtildiği gibi katılımcılar stres nedenlerine ilişkin çözüm üretiminde konsantrasyona ve ciddiyete önem vermektedir.

%50 nadiren konu hakkında daha az düşünmek için sinemaya gitmekte ya da tv seyretmekte iken %25 sıklıkla bunu yapmaktadır. Toplumsal açıdan paydaşlığın artırılması yanı sıra bireysel anlamda da zihni bir takım stresörlere kapatma aracı olarak ilgiyi boş zamanlarda farklı yönlere sevk etme çabası katılımcıların en az dörtte birinde görülmektedir.

%50 sıklıkla benzer deneyimi olanlara ne yapmış olduklarını sormakta iken %46 nadiren bunu yapmaktadır. Stresle baş etme yöntemi anlamında benzer baskı

durumlarında toplumsal ve çalışma yaşamı açısından bireyin deneyim paylaşımı talep etmesi her iki çalışandan birinde görülmektedir.

%52 nadiren çok fazla duygusal sıkıntı hissetmekte iken %32 sıklıkla bunu yapmaktadır. Duygusal sıkıntı çekilmesi bir anlamda diğer verilerde görüldüğü gibi stres sürecinin çözümünün zamana bırakılması, Allah inancının ön planda olması, çözüm beklenirken kısmen görmezden gelme gibi baş etme yolları ile ilintilidir.

%48 sıklıkla sorundan kurtulmak için doğrudan girişimde bulunmakta iken %42 nadiren bunu yapmaktadır. Soruna yönelik olarak bireysel olarak hak arayıcı bir tutum olarak da görülebilecek olan bu tutum, diğer bir açıdan sorundan kurtulma anlamında düşünüldüğünde doğrudan doğruya bireylerin bu yönde çabasının kuvvetli olduğunu ifade etmektedir. Ancak bu agresif tutumlarını ortaya koyabilmek için bireylerin %48'i sıklıkla bir şey yapmak için doğru zamanı beklemeye kendini zorlamakta iken %42'si nadiren bunu yapmaktadır.

%57 nadiren sorunu çözmek için verdiği çabanın miktarını azaltmakta iken %29 bunu hiç yapmamaktadır. Bu oran sorunun çözülmesine verilen önemin kuvvetli olduğunu ifade etmektedir. Hemşireler açısından baktığımızda bu açıdan direncin varlığı da teyit edilmektedir.

Katılımcıların %47'si kendisini nasıl hissettiği ile ilgili olarak başkasıyla nadiren konuşurken %40 sıklıkla bunu yapmaktadır. Önceki verilerde de mevcut olduğu üzere bireysel olarak içinde bulunulan ruh haline ilişkin olarak katılımcılar sıklıkla çevresindekilerle bu durumu paylaşmayı ve böylece stresin yoğunluğunu azaltmayı hedeflemektedirler.

Katılımcıların %64'ü sıklıkla, hangi adımların atılacağı konusunda uzun uzun düşünürken %31 nadiren bunu yapmaktadır. Bu durum uzun vadeli düşünüşün bir ürünüdür. Bunun yanında ani tepkiler ast-üst ilişkisinin olduğu bir çalışma ortamında pek de olumlu karşılanmaz. Bu nedenle stresle baş etme sürecinde uzun vadeli ve kontrollü bir süreç katılımcılar tarafından tercih edilmektedir.

%61 nadiren olay hiç olmamış gibi davranmayı tercih etmezken %27 nadiren bu yola başvurmaktadır. Olayı görmezden gelmek pek tercih edilmeyen bir yöntemdir. Tepkisizlik ve değer kaybı olarak değerlendirilemeyecek olan bu durum katılımcıların strese ilişkin ciddi ve çözüm odaklı düşüncülerinden kaynaklanmaktadır.

%53 nadiren, yapılması gereken şeyi her seferde bir adım atacak şekilde yaparken %40 sıklıkla bu yolu tercih etmektedir. Bu da yine stresle baş etmede çözüme yönelik uzun süreli düşüncü ve direnci ifade etmektedir. Bu nedenle deneyimler önem kazanmaktadır. Nitekim katılımcıların %76'sı sıklıkla, deneyimlerinden bir şey öğrendiklerini belirtirken, %21'i nadiren deneyimlerinden bir şeyler öğrendiklerini belirtmiştir.

%64 sıklıkla, stres durumlarında her zamankinden fazla dua etmekte iken %30 nadiren bu yola başvurmaktadır. Bu oran Allah'a güvenmeye ilişkin veri ile hemen hemen aynı orandadır. Stresle baş etmede manevi güç almak ve buna göre stres etkenleriyle mücadele etmek mümkün hale gelmektedir.

SONUÇ

Hemşirelerde stres ve stresle baş etme yöntemleri, günümüz sağlık sektöründe bireyin sağlıklı bir aile, toplum ve iş yaşamı açısından önemli olduğu kadar örgütlerin devamlılığı ve örgüt ikliminin pozitif yönde sürekliliği üzerinde de etkilidir. Bu noktadan hareketle çalışmada ulaşılan dikkat çekici tespitler şunlardır.

Kamu kesiminde özellikle, ast üst ilişkisinin katı biçimde kurgulanması hem inisiyatif paylaşımını hem de yerine getirilen görevin zorunlu niteliğini bünyesinde taşımaktadır. Vazife olarak algılanan bu hizmet anlayışı astın yerine getirdiği görevlerin karşılığının sadece ücret olduğu önyargısını taşımaktadır. Bir de buna ağır iş yükünün eklenmesi stresin oluşması için uygun bir ortam sağlamaktadır. Oysaki çalışmamızın giriş kısmında da bahsettiğimiz gibi rekabetçi bir ortamda ödüllendirme ve karar mekanizmalarına dâhil etme, bireyi hem kişisel hem de iş yaşamı bakımından motive eden, stres oluşturan durumların meydana gelmesini engelleyen önemli yönetsel araçlardır. Bunların sıklıkla uygulanması, hem hizmetin kalitesini artırmakta hem de bireysel ve örgütsel niteliği kuvvetlendirerek devamlılığı pekiştirmektedir.

Görülmektedir ki Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin stres düzeyi bazı durumlarda yüksektir. Bu durum için genel bir ifadeden kaçınmak gerekmektedir. Çünkü hemşirelerin özellikle karar süreçlerine katılma, motivasyon ve iş yükü bakımından stresi yoğun biçimde yaşadıkları tespit edilmektedir. Bu durum asıl olarak özellikle hemşirelerin yaptıkları işin doğal sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak yaş ile bağlantılı olarak veriler değerlendirildiğinde genç hemşirelerin stres düzeyi düşüktür.

Elde edilen veriler değerlendirildiğinde Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe stres düzeyi düşmektedir. Eğitim ile birlikte deneyim yani çalışma yılı da stres ile baş etme anlamında bireye daha güçlü bir yapı kazandırmaktadır.

Kendi isteği ile işe giren hemşirelerin motivasyon düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çünkü özellikle mesleği severek yapma ve kendi sorumluluklarının farkında olma anlamında birey stresörler ile daha rahat ve dirençli biçimde baş edebilmektedir.

Alınan ücret hemşirelerin stres ve motivasyon düzeylerini etkiler. Ancak bu noktada yapılan, yani yerine getirilen iş ile alınan ücret arasında eşitsizlik olduğu düşünülmektedir. Bu sonucun ortaya çıkmasında hemşirelerin pek çok işi bazen aynı anda bazen art arda, bazen de pek çok farklı işi yapmak zorunda kalmaları ve iş yükünü yoğun biçimde hissetmeleri etkili olabilmektedir. Bu olumsuz durumun oluşmasını önlemenin yollarından biri karar mekanizmasına dahil olabilmenin sağlanması, diğeri ise ödüllendirme mekanizmasının sağlıklı biçimde işletilmesinin sağlanmasıdır. Çünkü bilinmektedir ki kararlara katılım stres düzeyini düşürmekte ve öte yandan çoklu görevler stres düzeyini artırmaktadır.

Hemşirelerin çalışma arkadaşlarından kimi zaman yardım talep etmeleri ve bilgi alış verişinde bulunmaları, yani genel anlamda çalışma ortaklığı stres düzeyini düşürmektedir.

Bütün bunlara ek olarak stresle baş etme yöntemi olarak manevi duygulara sarılma yüksek düzeyde değildir. Zamana bırakma ve çözümlenebilir hale gelmesini bekleme daha çok tercih edilen bir yöntem iken Allah'a havale etme ya da Allah'tan yardım dileme bu bekleme süreci için geçerlidir. Mesleki sorumluluklar ve iş yaşamına ilişkin çözüm beklentileri daha profesyonel bir yaklaşıma işaret etmektedir. Stresle baş etmede mesleki profesyonel yaklaşım tercih edilmektedir. Stresle baş etmede bireysel düşünüş ve duygusallık ağır basmamaktadır.

Çalışmamızdaki varsayımlar ile bulgularımız arasındaki eşleştirme şu şekildedir;

- 'Hemşirelerin stres düzeyi yüksektir'

Uzun mesai saatleri, nöbetler ve buna eklenen günlük hayata dair sorumlulukları ile birleşince hemşirelerdeki stres düzeyi ister istemez yükselmektedir. Ancak stres düzeyi normal düzeydedir. Bunun nedeni ise deneyim, yaş ve mesleki kalifikasyonla orantılıdır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Genç hemşirelerin stres düzeyi düşüktür.’

Genç hemşirelerin stres düzeyi işe yeni başlamaları nedeniyle taşıdıkları idealler doğrultusunda düşüktür. Fakat karşılaştıkları sorunlarla baş etme yöntemlerini etkin kullanabilme kapasiteleri oranında stres düzeyleri yükselmektedir. Bu varsayım çalışmadaki bulgularla tam olarak tutarlı çıkmamıştır.

- ‘Hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe stres düzeyi düşer’

Eğitilmiş hemşirelerde stresle baş edebilme de artmaktadır. Eğitim iletişimi ve sorunları çözebilme yetisinin gelişmesine neden olmaktadır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Bekâr hemşirelerin stres düzeyi yüksektir’

Hemşirelerin yalnız yaşaması ve aile sorunlarının olması stres düzeyini yükseltmektedir. Aile bağlarının kuvvetli olması ise stres düzeyini azaltmaktadır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Kendi isteği ile işe giren hemşirelerin motivasyon düzeyi yüksektir.’

Mesleğin sevilerek yapılması, yaptığı işten haz alınarak mutlu olunması hemşirelerin motivasyon düzeyini önemli ölçüde yükseltmektedir. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Alınan ücretin tatmin edici olması hemşirelerin stres düzeylerini azaltır, motivasyon düzeylerini artırır’

Alınan ücretin yaptığı işle doğru orantılı olarak tatminkâr olması stresin azalmasına ve motivasyonun artmasına neden olmaktadır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Ödüllendirme mekanizması stres düzeyini etkiler’

Yaptığı işte takdir görme stres düzeyini azaltarak, özgüvenin artmasına olanak sağlamaktadır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Kararlara katılım stres düzeyini düşürür.’

Kendileri ile ilgili alınan kararlarda aktif rol oynayan hemşirelerde stres düzeyinin azaldığı gözlemlenmiştir. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Kendi görevi dışında görev üstlenme veya üstlenmek zorunda kalma stresi artırır’

Yaptığı işin dışında ekstra görevler verilmesi ve bu konulardaki tecrübe eksikliği hemşirelerdeki stresi artırmaktadır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Çalışma ortaklığı stres düzeyini düşürmektedir.’

Çalışma ortamındaki iş uyumu stres düzeyini azaltmaktadır. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Stresle baş etmede manevi duygulara sarılma yüksektir.’

Stresle baş etmede manevi duygulara sarılma yüksek düzeyde değildir. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmamıştır.

- ‘Stresle baş etmede mesleki profesyonel yaklaşım tercih edilmektedir.’

Stresle karşılaşınca profesyonel yardım tercih edilmektedir. Zamana bırakma ve çözümlenebilir hale gelmesini bekleme daha çok tercih edilen bir yöntemdir. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

- ‘Stresle baş etmede bireysel düşünüş ve duygusallık ağır basmamaktadır.’

Katılımcıların toplumsal çevre ile bağlarının kuvvetli olması stresle baş etmede önemli rol oynamaktadır. Bireysel düşünceden çok toplumsal çevreden aldığı destek ön plandadır. Bunun yanında yukarıdaki madde de değinildiği gibi profesyonel

yardım tercih edilmekte duygusallık daha az gözlemlenmektedir. Bu varsayım çalışmadaki sonuçlarla tutarlı çıkmıştır.

KAYNAKÇA

Akal, Z., İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi, Ankara, 1998

Altıntoprak, E. – Karabilgin, S. – Çetin, Ö. ve diğ., “Hemşirelerin İş Ortamlarındaki Stres Kaynakları; Depresyon, Anksiyete ve Yaşam Kalitesi Düzeyleri: Yoğun Bakım Ve Yataklı Birimlerde Hizmet Veren Hemşireler Arasında Yapılan Bir Karşılaştırma Çalışması”, Türkiye’de Psikiyatri Dergisi, C.10, S.1, İstanbul, 2008

Arıkanlı, A. - Ulubaş, B., Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları, Ankara, 2004

Arpacı, F., “Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticinin Kademesine Göre Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, S.17, Ankara, 2005

Ateş, M., Sağlık Örgütlenmesinde Merkezci Yönetim Uygulamalarının Sağlık Hizmetlerinin Etkinliği Açısından İrdelenmesi ve Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Yönetim Kararlarının Merkezçiliğine İlişkin Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SABE), Yayımlanmamış Doktora Tezi (YDT), İstanbul, 1996

Aydın, İ., İş Yaşamında Stres, Ankara, 2002

Bakan, İ., Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kuram, Kavram, Sebep ve Sonuçlar, Ankara, 2011

Bakan, İ., Yöneticiler İçin Başarı Stratejileri, İstanbul, 2011

Büyükbeşe, T., “Stres ve Stres Yönetimi”, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar (Ed. İ. Bakan), İstanbul, 2011

Çeşitcioğlu, M., Kaliteli İnsan (Ed. R. Gürtuna), İstanbul, 2003

Ebrinç, S. – Açıkel, C. – Başoğlu, C. ve diğ., “Yanık Merkezi Hemşirelerinde Anksiyete, Depresyon, İş doyumunu, Tükenme ve Stresle Başa Çıkma: Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, C.3, S.3, İstanbul, 2002

Ertekin, Y., Stres ve Yönetim, Ankara, 1993

Gödelek, E., ç Farklı İş Kolunun (Tekstil, Boya, Çimento) Psikososyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), YDT, Ankara, 1988

Güney, S. - Ayhan, D., “Kamu ve zel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin İşle İlgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması”, Verimlilik Dergisi, S.2, Ankara, 1997

Mavili Aktaş, A., “Bir Kamu Kuruluşunun st Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik zellikleri”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi (SBF) Dergisi, Ankara, 2001

Narin, Y., İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu Ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), İstanbul, 2010

Onan, N. - Işıl, ., Onkoloji Birimlerinde Çalışan Hemşirelerde Stres, Tükenmişlik ve Başa Çıkma: Literatür Gözden Geçirme, Maltepe Üniversitesi, Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Sempozyum zel Sayısı, Hemşirelik Meşalesinin Yakıldığı Kent “İSTANBUL” 2010 Sempozyumu, İstanbul, 2010

Öngen, D., “Relationships Between Coping Strategies and Depression Among Turkish Adolescents”, Social Behavior and Personality Journal, S.2, C.34, New Zeland, 2006

Özbay, E., İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi SABE, YYLT, İstanbul, 2007

Özcanarlan, N., Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi SABE, YYLT, Adana, 2009

Özdevecioğlu, M., “ Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İ.İ.B.F.) Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C. 10, S. 2, Aydın, 2003

Özgür, G. – Babacan Gümüş, A. – Gürdağ, Ş., “Hastanede Çalışan Hemşirelerde Ruhsal Belirtilerin İncelenmesi”, Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, S.24, İstanbul, 2011

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

Sabuncuoğlu, Z. – Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, İstanbul, 1998

Söylemez Bayram, G., İbn-i Sina Hastanesi’nde Çalışan Hemşirelerin Stres ve Motivasyon Durumları, Ankara Üniversitesi SABE, YYLT, Ankara, 2010

Tatar, Ç. - Özgür, G., “Hemşirelerin Stresle Baş Etme Tarzları ile Depresyon Arasındaki İlişki”, 3. Uluslararası - 10. Ulusal Hemşirelik Kongresi, 7-10 Eylül, İzmir, 2005

Tel, H. – Karadağ, M. – Tel, H. ve diğ., “Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları İle Baş etme Durumlarının Belirlenmesi”, Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, S.2, İstanbul, 2003

Temel, E. – Bahar, A. – Çuhadar, D., “Öğrenci Hemşirelerin Stresle Baş Etme Tarzları ve Depresyon Düzeylerinin Belirlenmesi”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C.2, S.5, Elazığ, 2007

Topuz, A., Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi SABE, YYLT, Sivas, 2006

Tutar, H., Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, İstanbul, 2000

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

Bostancı, S., “Hematoloji Hemşiresinin Psikososyal Durumu”,
<http://www.thd.org.tr/thdData/userfiles/file/hematolojipiskososyal.pdf>, (09.08.2012)

Çakır, A., “Acıbadem Sağlık Grubunda Çalışan Klinik Eğitim Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının ve Stres İle Baş Etme Yollarının Belirlenmesi”,
www.acibademhemsirelik.com/e-dergi/yeni.../files/bil_2.pdf, (14.07.2012)

....., Antalya Eğitim Araştırma Hastanesi Arşiv Kayıtları, 2010, Antalya.

EKLER

Ek 1. Hemşirelerde Stres Nedenleri Anketi

Sayın Katılımcı;

Bu araştırma, yüksek lisans tezi kapsamında, Beykent Üniversitesi'ne bağlı olarak yürütülmektedir. Anket çalışmasının yapılması için Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği'nden izin alınmıştır. Araştırmanın amacı, Hemşirelerde Stres Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemlerini ortaya koyabilmektir. Anketlerle toplanan veriler, yüksek lisans tezi için kullanılacaktır. Cevaplarınızı tamamen gizli tutulacaktır. Lütfen size verilen cevap kâğıdı üzerine adınızı yazmayınız, kimliğinizi belirtecek herhangi bir işaret koymayınız. Göstermiş olduğunuz ilgiye teşekkür ederim.

Nadire ŞAN

(Yüksek Lisans Öğrencisi)

Lütfen aklınıza gelen ilk seçeneği işaretleyiniz ve yanıtız soru bırakmayınız.

ANKET SORULARI

1. Yaşınız?

- 1 () 20–30 Yaş 2 () 31–40 Yaş
3 () 41–50 Yaş 4 () 51 Yaş ve üzeri

2. Mesleki Öğrenim Durumunuz?

- 1 () Sağlık Meslek Lisesi 2 () Ön Lisans
3 () Lisans (Üniversite) 4 () Yüksek Lisans
5 () Doktora

3. Medeni Durumunuz?

- 1 () Bekâr 2 () Evli 3 () Boşanmış

4. Meslekte çalışma yılınız?

- 1 () 1–3 yıl 2 () 3–6 yıl
 3 () 6–9 yıl 4 () 9–12
 5 () 12–15 6 () 15–18 +

5. Sosyal ve özlük haklarınızın yeterli midir?

- 1 () Yeterli 2 () Yeterli değil

6. Sizce meslekte iş doyumu ve strese neden olan en önemli faktör hangisidir?

- 1 () Personel eksikliği 2 () Kadrolaşma
 3 () İş yükünün fazla olması. 4 () Çalışma süresinin uzunluğu.
 5 () İdareden kaynaklı sıkıntılar. 6 () Tayin konusunda yaşanan sıkıntılar.

(Lütfen bir tek cevap veriniz)

7. Mesleğinizi severek mi yapıyorsunuz?

- 1 () Evet 2 () Hayır

8. Hemşirelikle ilgili çıkarılan kanun ve yönetmelikleri biliyor musunuz?

- 1 () Evet 2 () Hayır

9. Hemşirenin görev ve sorumluluklarını biliyor musunuz?

- 1 () Evet 2 () Hayır 3 () Kısmen

10. Aile tipiniz?

- 1 () Çekirdek aile 2 () Geniş aile 3 () Tek başıma yaşıyorum

11. Çalıştığınız servisten memnun musunuz?

- 1 () Evet 2 () Hayır 3 () Kısmen

12. Mesleğe giriş nedeniniz?

- 1 () Kendi isteği ile
 2 () Ailesinin isteği ile
 3 () Rastlantı

13. Mesleğinizden memnun musunuz?

- 1 () Evet 2 () Hayır 3 () Kısmen

14. İşyerindeki mesai arkadaşlarınız işini seviyor mu?

- 1 () Evet 2 () Hayır

15. İş yerinizdeki fiziksel koşullar mesleki bakımdan uygun mudur?

- 1 () Evet 2 () Hayır

16. İş yerinizdeki üstlerle ilişkileriniz sert ve katı kurallarla mı belirlenmiştir?

1 () Evet 2() Hayır

17.Yaptığınız işi ve çalıştığınız kurumu tam olarak benimsiyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır

18.Yaptığınız iş kişisel değerlerinizle uyuyor mu?

1 () Evet 2() Hayır 3() Katılmıyorum

19.İş yerinde yetki sorumluluk ve görevlerde belirsizlik var mıdır?

1 () Evet 2() Hayır

20.Çalışmalarınızda kullandığınız araç ve gereçler, meslek ihtiyacınızı karşılamakta mıdır?

1 () Evet 2() Hayır

21.Maaşınız mesleki hizmetlerinizin adil bir karşılığı mıdır?

1 () Evet 2() Hayır

22.Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissediyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır

23. Kendi iş yükünüz sizi rahatsız etmektedir?

1 () Evet 2() Hayır 3() Katılmıyorum

24. Çalışma şartlarınız katı kurullarla mı belirlenir?

1 () Evet 2() Hayır

25.İşinizle ilgili verilecek kararlarda görüşünüz alınır mı?

1 () Evet 2() Hayır

26.İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır

27.İş yerinde üstlerimi memnun etmek için kendime ters düşen işler yapmak zorunda kalıyorum.

1 () Evet 2() Hayır

28.Amirlerim ile görüş ayrılıklarım var.

1 () Evet 2() Hayır

29.İş yerimde olan çatışmalarla uğraşmak zamanımın çoğunu alır.

1 () Evet 2() Hayır

30.Yöneticiler kendi işimi yaparken yeni taleplerde bulunarak beni engeller.

1 () Evet 2() Hayır

31.Çalıştığım bölüm ile diğer bölümler arasında çatışma var

1 () Evet 2() Hayır 3() Kısmen

32.Sadece yaptığım iş yetersiz olduğunda beni hatırlarlar.

1 () Evet 2() Hayır

33.Beni etkileyecek olan kararlar veya değişiklikler, bilgim olmadan veya bana sorulmadan yapılır.

1 () Evet 2() Hayır

34.Birlikte çalıştığım insanlardan çok az kişisel destek alırım.

1 () Evet 2() Hayır

35. Amirlerimle çatışmaya girmekten kaçınırım.

1 () Evet 2() Hayır

36.Astlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım.

1 () Evet 2() Hayır

37.Kendi ihtiyaçlarım, işyeri ile çatışma halindedir.

1 () Evet 2() Hayır

38.İşimle ilgili hissettiklerimi açıklayamıyorum.

1 () Evet 2() Hayır

39.Çocuklarım veya ailem ile iletişim kurmakta güçlük çekiyorum.

1 () Evet 2() Hayır

40.İşte zamanımı birlikte geçirdiğim kişiler, birlikte iş dışında da olmak istediğim kişilerdir.

1 () Evet 2() Hayır

41.Çabama kurumdaki en yetkili kişiler değer verirler.

1 () Evet 2() Hayır

42.Yetenek ve becerilerimi kullanmama izin verecek bir kurumda çalışmaktayım.

1 () Evet 2() Hayır

43.İşteki görev ve sorumlulukların, aile içindeki görev ve sorumluluklarını yerine getirmeni engelliyor mu?

1 () Evet 2() Hayır

44.Aile içindeki görev ve sorumlulukların, iş yerindeki görev ve sorumluluklarını yerine getirmeni engelliyor mu?

1 () Evet 2() Hayır

45.Kurumunuzdaki görev yapısı gereğinden daha sık biçimde değiştiriliyor mu?

1 () Evet 2() Hayır

46.İş yerinizde, üstler astlarına, ne derece yetki ve sorumluluk devrediyorlar?

1 () Evet 2() Hayır

47.Normal bir iş gününde bitirilemeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır

48.İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?

1 () Evet 2() Hayır

49.Tanıdığınız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır

50.İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır

51. Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz?

1 () Evet 2() Hayır

52.Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?

1 () Evet 2() Hayır

53.İşimle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlar vardır.

1 () Evet 2() Hayır 3() Kararsızım

54.Zamanınızı uygun bir şekilde planlayabiliyor musunuz?

1 () Evet 2() Hayır 3() Kararsızım

55.İki ya da daha fazla kişiden farklı emirler alabiliyorum.

1 () Evet 2() Hayır 3() Kararsızım

56.Birisi beni zorlarsa işimi daha iyi yaparım.

1 () Evet 2() Hayır

57.Önce yapmam gereken işi bitirip, daha sonra gerçekten hoşlandığım işlere başlamayı tercih ederim.

1 () Evet 2() Hayır

58.Birine çok öfkelensem bile davranışlarımı kontrol ederim

1 () Evet 2() Hayır

59.Önemli bir işi elimde olmayan nedenlerle geciktirdiğimde kendi kendime sakin olmayı telkin ederim.

1 () Evet 2() Hayır

60.Boş zamanlarımı diğer insanlarla birlikte geçirmekten hoşlanırım.

1 () Evet 2() Hayır

61.Bir sorunum olduğunda, başkalarının beni etkilemesine izin vermektense, sorunu kendi başıma düşünüp bir çözüm bulmayı tercih ederim.

1 () Evet 2() Hayır

62.Bir işi bitirmek, bana göre o iş için verilecek ödülünden daha zevklidir.

1 () Evet 2() Hayır

63.Özgür ve bağımsız olmak benim için çok önemlidir.

1 () Evet 2() Hayır

64.İnsanlar benim davranışlarımı ya da yaptığım işleri yönetmeye kalkarlarsa rahatsız olurum.

1 () Evet 2() Hayır

Ek 2. Stresle Başa Çıkma Ölçeği

STRESLE BAŞA ÇIKMA ÖLÇEĞİ

Yönerge: Bu ölçek, stresle karşılaştığınızda ne yaptığınız ve neler hissettiğinizi belirlemek içindir. Her maddeyi diğerlerinden bağımsız olarak düşünerek, stresle karşılaştığınızda genellikle ne yaptığınızı ve hangi sıklıkla yaptığınızı sol taraftaki parantez içine yazınız.

1: Hiçbir Zaman Yapmam 2: Nadiren Yaparım 3: Sıklıkla Yaparım

1. Deneyimlerimin sonuçlarına göre kendimi geliştirmeye çalışırım. (...)
2. Zihnimi bazı şeylerden uzaklaştırmak için kendimi işe ya da diğer faaliyetlere veririm. (...)
3. Üzülürüm ve duygularımı dışa vururum. (...)
4. Ne yapılacağı konusunda başkasından bilgi almaya çalışırım. (...)
5. Çabalarımı bu konuda bir şey yapmak üzerine yoğunlaştırırım. (...)
6. Kendime bu stres halinin gerçek olmadığını söylerim. (...)
7. Tamamıyla Allah'a güvenirim. (...)
8. Duruma güler geçerim. (...)
9. Stres durumuyla baş edemeyeceğimi kabul ederim ve denemekten vazgeçerim. (...)

10. Herhangi bir şeyi çok hızlı yapmak konusunda kendimi engellerim. (...)
11. Kendimi daha iyi hissetmek için alkol ya da ilaç kullanırım. (...)
12. Durum hakkında daha fazla bilgi edinmek için başkasıyla konuşurum. (...)
13. Zihnimi diğer düşünce ve faaliyetlerin meşgul etmesinden uzak tutarım. (...)
14. Bunun dışındaki başka şeyler hakkında hayal kurarım. (...)
15. Üzülürüm ve olayın tamamen etkisinde kalırım. (...)
16. Harekete geçmek için plan yaparım. (...)
17. Olayın olduğunu ve artık değiştirilmeyeceğini kabul ederim. (...)
18. Koşullar izin verene kadar bu konuda hiçbir şey yapmam. (...)
19. Arkadaş ya da akrabalarımın duygusal destek almaya çalışırım. (...)
20. Hedefime ulaşmaya çalışmaktan vazgeçerim. (...)
21. Sorunlardan kurtulmaya yönelik ek eylemlere girişirim. (...)
22. Böyle bir şeyin olduğunu kabul etmeyi reddederim. (...)
23. Duygularımı açıkça belli ederim. (...)
24. Olayı daha olumlu görmek için farklı bir açıdan bakarım. (...)
25. Sorun hakkında somut bir şeyler yapabilecek biri ile konuşurum. (...)

26. Her zamankinden daha fazla uyurum. (...)
27. Ne yapılması gerektiği hakkında bir strateji geliştirmeye çalışırım. (...)
28. Bu sorunu çözmek üzerine odaklanır ve eğer gerekirse diğer şeyleri biraz geri plana iterim. (...)
29. Başkasının sempatisini ve anlayışını kazanmaya çalışırım. (...)
30. İstedigimi elde etmek için girişimde bulunmaktan vazgeçerim. (...)
31. Çok çabuk davranarak olayları daha kötüleştirmemeye dikkat ederim. (...)
32. Başka şeylerin bu konuyla ilgilenmeme engel olmaması için elimden geleni yaparım. (...)
33. Konu hakkında daha az düşünmek için sinemaya giderim ya da televizyon seyredirim. (...)
34. Benzer deneyimleri olan kişilere ne yapmış olduklarını sorarım. (...)
35. Çok fazla duygusal sıkıntı hisseder,kendimi sıkça bunları ifade ederken bulurum. (...)
36. Sorundan kurtulmak için doğrudan girişimde bulunurum. (...)
37. Bir şey yapmak için doğru zamanı beklemeye kendimi zorlarım. (...)
38. Sorunu çözmek için verdiğim çabanın miktarını azaltırım. (...)
39. Kendimi nasıl hissettiğim hakkında başkasıyla konuşurum. (...)

40. Hangi adımların atılacağı konusunda uzun uzun düşünürüm. (...)
41. Olay hiç olmamış gibi davranırım. (...)
42. Yapılması gereken şeyi her seferde bir adım atacak şekilde yaparım. (...)
43. Deneyimimden bir şey öğrenirim. (...)
44. Her zamankinden fazla dua ederim. (...)