

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

**HEMŞİRELERDE STRESİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN
AYRILMAYA ETKİSİNİN ÇALIŞMA SAATLERİ
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Tuğba KARA**

İstanbul, 2010

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

**HEMŞİRELERDE STRESİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN
AYRILMAYA ETKİSİNİN ÇALIŞMA SAATLERİ
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Tuğba KARA

Öğrenci No:

070746320

Danışman:

Yar. Doç. Dr.Hakan KİTAPÇI

İstanbul, 2010

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Hemşirelerde Stresin İş Tatmini Ve İşten Ayrılmaya Etkisinin Çalışma Saatleri Açısından Değerlendirilmesi” 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 18/08/2010

Aday: Tuğba KARA



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

19.07.10.....

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden 070746320 numaralı *Tuğba KARA'nın* "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**HEMŞİRELERDE STRESİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMAYA ETKİSİNİN ÇALIŞMA SAATLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 12.07.2010 tarih ve 2010/18 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (45) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

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

DANIŞMAN
YRD.DOÇ.DR. HAKAN KİTAPÇI

HK

ÜYE
DOÇ.DR. HALİM KAZAN

HK

ÜYE
DOÇ.DR. GÖKHAN ÖZER

GO

HEMŞİRELERDE STRESİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMAYA ETKİSİNİN ÇALIŞMA SAATLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Tezi Hazırlayan: TUĞBA KARA

ÖZET

Stres, bireyin herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için ruhsal ve bedensel olarak harekete geçmesi, tepki göstermesi olarak tanımlanmaktadır. Bu değişiklik fiziksel bir yaralanma gibi olumsuz bir durum da olabilir; aşık olmak ya da çok istediğimiz bir başarıya ulaşmak gibi son derece olumlu bir olay da olabilir. İş tatmini, işin özellikleriyle iş görenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve iş görenin işinden hoşnutluk duymasını belirleyen bir olgudur. İşten ayrılma ise; çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir şeklinde tanımlamaktadırlar.

Bu çalışmada hastanede görev yapan hemşirelerde stresin iş tatminine ve işten ayrılmaya etkisinin demografik yönlerden değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizi SPSS programında yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde korelasyon analizi, varyans analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında İstanbul Süreyyapaşa Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 243 hemşireden örneklem olarak gönüllü 175hemşire ankete katılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda stresin iş tatmini üzerinde negatif, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Stres, İş tatmini, İşten ayrılma, Hemşirelerde stres

EVALUATION OF EFFECTS ON JOB SATISFACTION AND INTENTION TO QUIT OF NURSES STRESS IN TERMS OF WORKING HOURS

Presented By: TUĞBA KARA

ABSTRACT

Stress is defined as action and reaction of an individual to adapt against any physical or psychological stimulus. This stimulus may be a negative situation such as a physical injury, being in love or an extremely positive successful event. Job satisfaction became a reality when the properties of the work comply with employees wishes and determine the satisfaction of employees. Intention to quit is defined as active and destructive actions when the employees are unsatisfied in their work.

In this study; effect on job satisfaction and intention to quit of stress of nurses working at hospitals was evaluated with demographic aspects. Survey method was used when collecting the data. Data analysis was performed using SPSS program. When evaluating of data, correlation and regression analysis, analysis of variance was used. As volunteer of nurses, working at Süreyyapaşa Chest Disease and Thoracic Surgery Training and Research Hospital, in the sample from 243 to 175 participated in the survey. There are negative effects of stress on job satisfaction and positive effects of stress on leaving job.

Key Words: Stress, Job satisfaction, Intention to quit, Stress of nurses

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TABLolar LİSTESİ	v
ŞEKİLLER LİSTESİ	vi
KISALTMALAR	vii
GİRİŞ 1	
1.BÖLÜM.1.STRES KAVRAMI	3
1.1.Stresin Tanımı ve Tarihsel Gelişimi	3
1.2.Stres Çeşitleri	6
1.3.Stresin Aşamaları(Genel Adaptasyon Sendromu)	8
1.4.Stres Kaynakları	10
1.4.1Bireyin Kendisi İle İlgili Stres Kaynakları.....	12
1.4.2.Bireyin Yaşadığı Genel Çevresinin Oluşturduğu Stres.....	17
1.4.3.Bireyin İş Çevresinin Yarattığı Stres Kaynakları.....	18
1.5.Stres Sonuçları	28
1.5.1.Bireysel Stres Sonuçları	28
1.5.2.Stresin Örgütsel SonuçlarıI:	30
1.6.Stres Yönetimi.....	34
1.6.1.Stresle Başa Çıkma Yolları	35
1.6.1.1.Problem Merkezli Yaklaşımlar	35
1.6.1.2.Duygu Merkezli Yaklaşımlar	36
1.6.1.3.Etkisiz Başa Çıkma Yöntemleri	36
1.6.1.4.Etkili Başa Çıkma Yöntemleri	39
1.6.2.Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler	41
1.7.Sağlık Hizmetlerinde Stres.....	44
1.7.1.Hemşirelerde Stres	45
2.BÖLÜM.2.İŞ TATMİNİ.....	50
2.1.İş Tatmininin Önemi	51
2.2.Hemşirelerde İş Tatmini.....	53
3.BÖLÜM.3.İŞTEN AYRILMA	56

3.1.Hemşirelerde İşten Ayrılma Niyeti	57
4.BÖLÜM.4.NÖBET ŞEKLİNDE ÇALIŞMANIN BİREY ÜZERİNE ETKİLERİ	59
4.1.Fizyolojik Etkiler:	60
4.2.Sosyal ve Psikolojik Etkiler	61
4.3.Hemşirelerin Çalışma Koşulları ve Yasal Düzenlemeler.....	63
5.BÖLÜM.5. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ	68
5.1.Araştırmanın Amacı	68
5.2.Araştırmanın Örneklemi.....	68
5.3.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	68
5.4.Araştırmanın Yöntemi.....	69
5.5.Araştırma Verilerinin Toplanması	69
5.6.Araştırmada Kullanılan Ölçekler	70
5.7.Araştırmanın Bulguları.....	70
5.7.1.Demografik Bulgular	70
5.7.2.Faktör Analizi.....	77
5.7.3.Korelasyon Analizi.....	78
5.7.4.Regresyon Analizi.....	79
5.7.5.Varyans Analizi (Anova)	84
5.7.6. Hipotezlerin Kabul Durumu.....	86
5.7.7.SONUÇ VE ÖNERİLER	87
KAYNAKLAR	88
EKLER: ANKET FORMU	99

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1:Yaş.....	70
Tablo-2:Cinsiyet.....	71
Tablo-3:Medeni Durum	71
Tablo-4:Eğitim	72
Tablo -5:Haftalık Çalışma Saati.....	72
Tablo-6:Meslekteki Yıl	73
Tablo-7:Görev Yeri.....	73
Tablo-8:Bölümdeki Yıl	74
Tablo-9:Çalışma Şekli.....	74
Tablo -10:Aylık Nöbet	75
Tablo -11:Çalışma Saati Memnuniyeti	75
Tablo-12:Aylık Çalışma Saati.....	76
Tablo -13:Fazla Mesai.....	76
Tablo-14:Faktör Yükleri Matrisi.....	77
Tablo -15:Korelasyon Analizi.....	78
Tablo-16: Genel Regrasyon Analizi.....	79
Tablo 17: Stresin İş Tatmini Üzerine Etkisi.....	80
Tablo -18: Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.....	81
Tablo-19:Group Statistics	85
Tablo-20:Group Statistics	86
Tablo-21: Hipotezlerin Kabul/Ret Durumu	86

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil -1 :Kararlara Katılan Bireyin Özellikleri	24
Şekil -2 :stres ve sonuçları	29
Şekil-3:Hemşirelerde Stres Faktörleri.....	49
Şekil-4: Araştırmanın modeli.....	69

KISALTMALAR

ICN	: Uluslararası Hemşireler Birliği
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
y.y.	: Yüzyıl

GİRİŞ

Günümüzde sağlık sektöründe hem hizmet anlayışında hem de müşteri kavramında hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Sağlık hizmetlerinin kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından sağlık personelinin iş tutum ve davranışları önemli bir konu haline gelmiştir. Sağlık sektöründe devlet tekelliliğinin kaldırılmasıyla birlikte yaşanan örgütsel değişimde çalışanların tutum ve davranışlarına gösterilen ilgi artmaya başlamıştır. Artık örgütlerin en önemli sermayesinin insan kaynağı olduğu görüşü sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurum ve yöneticiler tarafından da anlaşılmaya başlanılmıştır (Çarıkçı ve diğerleri, 2004).

Bu bağlamda yapılan araştırmanın amacı, hemşirelerin iş yaşamında algıladıkları stres düzeyinin iş tatmini ve işten ayrılmaya etkisinin çalışma saatleri üzerinden değerlendirilerek incelenmesidir. Bu tür çalışmaların, Türk sağlık sisteminde, personelin iş tatmin düzeyi ve buna bağlı performans düzeyinin artırılmasına yönelik önlemlere yol göstereceği beklenmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde stres kavramı, stres çeşitleri, stres kaynakları, stres oluşturduğu sonuçlar, stres yönetimi, hemşirelerde stres ile ilgili literatür bilgileri verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde iş tatmini ve önemi, hemşirelerde iş tatmini ile ilgili literatür bilgileri verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde işten ayrılma niyeti ve hemşirelerde işten ayrılma niyeti ile ilgili literatür bilgileri verilmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde nöbet şeklinde çalışmanın birey üzerine etkileri ve hemşirelerin çalışma koşulları ve yasal düzenlemelerle ilgili literatür bilgileri verilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise yapılan alan araştırması özetlenmiş, elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Bu çalışmada uygulama alanı olarak Süreyyapaşa Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 243 hemşireden 175 tanesine anket çalışması yapılmıştır ve sonuçlar SPSS 11.5 programıyla analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçları gösteren tablolar açıklamalarıyla birlikte bu bölümde sunulmuştur.

1.BÖLÜM.1.STRES KAVRAMI

1.1.STRESİN TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Herkes tarafından bilinen ancak birine sorduğunuzda net cevaplar alamadığınız stres kelimesi, Latince'den türemiş bir terimdir. Stres, kelime olarak eski Fransızca'da "ESTRECE", Latince'de ise "ESTRİCA" sözcüğünden gelmektedir. Stres, İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir. Stres kavramı mühendislik alanlarında da kullanılmıştır. Stres kelimesiyle anlatılmak istenen, kişinin fizyolojik, biyokimyasal, psikolojik stres tepkileri diğer bir anlamda ise organizmanın dengesini bozabilecek etkenlerin tümüdür(<http://www.donusumkonagi.net/makale.asp>,1.5.2010).

Stres, hayatımızda istesek de istemesek de daima karşımıza çıkan bir unsur haline gelmiştir. Sürekli bizimle birlikte. Bireyin normal olarak işlev görebilmesi için, stres gereklidir. Hayat çok uzun süre sakin ve sorunsuz gidince insanlar sıkılır ve heyecan ararlar. Sinir sisteminin gerektiği gibi işlev görmesi için, görünürde belli bir uyarım miktarına ihtiyacı vardır. Ancak çok yoğun ve uzayan stresin yıkıcı fizyolojik ve psikolojik etkileri olabilir. Duruma bağlı olarak yoğunluğu değişebilir. Rahat bir şekilde gözleri kapalı uzanmış yatıyor olsanız bile, yine bir stres deneyimi geçiriyorsunuz. Çünkü vücudunuz, fonksiyonlarını sürdüren ayrı bir dünyadır. Bazen karmaşık fonksiyonlar görmesine rağmen, beyniniz sürekli çalışmakta; kalbiniz sürekli aralıklarla ve durmadan kan pompalamakta; ciğerleriniz içindeki havayı boşaltmakta ve yerine temiz hava doldurmaktadır. Onun için teknik anlamda hepimiz devamlı stres deneyimi geçirmekteyiz; çünkü şuurlu olduğumuz zaman, yapılacaklar listesine devamlı bir şeyler eklemekteyiz (Rowshan, A.,2003,s.12-29).

Stres her zaman olumsuz sonuç getirmez. O yaşamınıza renk katan, motivasyonu arttıran etkili bir araçtır. Ne olimpiyatlara katılan atletler, normal olarak antrenmanlar da rekor kırarlar, ne de aktörler sahne provalarında en yüksek başarıyı gösterirler. Onlar hepimizin yaptığı gibi, en yüksek performanslarına, meraklı seyircilerin önüne çıkmanın verdiği stres sayesinde kavuşurlar (Rowshan, A.2003, s.12-29).

Stres altında olduğunuz her an, enerjinizi hem yıkıcı hem de yapıcı kullanma potansiyeline sahipsiniz demektir. Örneğin bir operatör ameliyatını başarıyla sürdürmesi için kritik durumda kalp atışlarının hızlanması gerekmektedir, kritik bir anda rahat gevşemiş bir doktora ameliyat olmak hiç birimiz istemeyiz. Başarılı insanlar, streslerini yapıcı enerjiye ve yaratıcı güce dönüştürürler(Rowshan, A.2003, s.12-29).

Çok eskiden beri fizik biliminde; “maddenin kendi üzerine uygulanan güce gösterdiği tepki” anlamında kullanılan STRES terimi; son 20 yılda tıp, fizyoloji, sosyoloji, psikoloji, psikiyatri alanlarında ve gündelik yaşamda herkesin kullandığı popüler kavramlarından biri haline gelmiş, kitle iletişim araçlarında sıklıkla yer verilen “medyatik” bir sözcük olmuştur. (<http://www.saglik.tr.net/stres.shtml> 15.5.2010).

Gerilim, baskı, zorlanma, sıkıntıya düşme gibi sözcüklerle tanımlayabileceğimiz stres, “bütün fizyolojik ve patolojik etmenlerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert etki” olarak tanımlanabilir. Buna bağlı olarak da stres nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Baltaş ve Baltaş,s.23-307,2006).

Stres'in tek başına mutlaka kötü olması düşünülmemelidir. Her ne kadar sözcük olumsuz çerçevede düşünülürse de olumlu bir değere sahip olduğu da gözden kaçırılmamalıdır. Örneğin stres altında kişinin daha başarılı olduğu durumlar çoktur. (Can,H.2005).

İngiltere'de stres 18. yüzyıla kadar ‘bir şeyden yoksun kalmak, yokluğunu hissetmek, zor bir imtihan vermek’ anlamında kullanılırdı. Bu tarihten sonra mesela bir köprüye veya bir demir putrele binen yük, baskı anlamını aldı. Yakın zamanda da, metalleri deforme eden stres, insan ilişkilerindeki baskı, bireylerin duyduğu sıkıntı anlamını aldı(<http://www.genetikbilimi.com/genbilim/stresoldurmuyor.htm>).

Stres terimini ilk kez ortaya atan Hans Selye stresi, organizmanın her türlü değişmeye özel olmayan (yaygın) tepkisi olarak tanımlamıştır. Bu tanımına göre

stres, memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın her türlü isteme bedenine uyum sağlamak için gösterdiği tepkidir(Pehlivan,İ.,1995).

İş stresi, bireyin yeteneklerindeki sınırlılıklara, fiziksel ya da psikolojik etkenlerle ortaya çıkan ve bireyde gerilim yaratan durumlardır (Clegg A., 2001).

Stres günlük yaşamın kaçınılmaz bir gerçeğidir. Stres uyum sağlamamızı gerektiren herhangi bir değişikliktir. Bu değişiklik fiziksel bir yaralanma gibi olumsuz bir durum da olabilir; aşık olmak ya da çok istediğimiz bir başarıya ulaşmak gibi son derece olumlu bir olay da olabilir. Bir olayı yorumlamak o olayın hayatınızdaki etkisini belirler.

Tıpta stres sözcüğü ise; insanda zorlama yapan, uyum ve dengeyi bozan, fiziksel, ruhsal, çevresel, toplumsal ve psiko sosyal etkenler, organizmada bu etkenlere karşı gelişen olumsuz değişiklikler ve tepkileri anlatmak için kullanılır. (Balcıoğlu,İ.,2001,s.49-56).

Stres kavramının bunlardan başka bir çok anlamına rastlayabilirsiniz. Genel anlamda baktığımızda bilim adamlarının yaptığı stres tanımlarından üç sonuç çıkarabiliriz. Bunlar "zararlı uyarıcı", "zararlı uyarıcıya karşı tepki", "zararlı uyarıcı ile organizma arasındaki etkileşim" biçiminde olmaktadır. Kısacası stres, organizma için olumsuz ve sağlığı bozan bir durumdur. Günümüzde en çok kullanılan ve kabul gören tanım, bu üç unsurun birlikte ele alındığı ve işleyişlerinin birlikte değerlendirildiği tanımdır. Sonuç olarak stres, organizmanın kendisi ve çevresi arasındaki ilişkiye bağlı olarak ortaya çıkan ve uygun düzeyde olduğu sürece gelişmeye yardımcı, aşırı olduğu durumlarda ise bireyin tüm biyolojik ve psikolojik kaynaklarını tüketen bir durum olarak değerlendirilmektedir.

Araştırmalara göre stresin fiziksel rahatsızlıklarla ilişkili olduğu saptanmıştır. Bulgular, olumsuz stres koşullarında vücudun bağışıklık sisteminde zayıflamaların başladığını ve stresin bağışıklık sistemini bozarak hastalığa yatkınlığı arttırdığını göstermektedir Diğer yandan, stres konusundaki çeşitli modeller, stres kavramının, çevresel olayların algılanması, değerlendirilmesi ve tepkide bulunma aşamalarında gündeme geldiğini ileri sürdüğünden, araştırmacılar, stresin fiziksel sağlık üzerindeki

etkisini uzun süreli stres koşullarında daha güçlü biçimde gözlendiğini belirtmektedirler. Buna yol açan faktörün de başa çıkma mekanizmalarındaki yetersizlik olduğu kabul edilmektedir (Hovardaoğlu,S. 2002).

1.2.STRES ÇEŞİTLERİ

İki tür stres vardır. Bunlardan "Olumlu Stres" (iyi stres) olumlu sonuçlar çıkarır. Kaygı yerine, zor bir amaca ulaşırken bireyi meydana getiriciliği kullanmaya yöneltir, kişiye doyum ve yaşama sevinci veren strestir. "Olumsuz Stres" (kötü stres) ise; bireyin kendine güvenini kaybetmesine neden olan, yetersizlik duygularına sevk eden, çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı çıkartan strestir. Olumsuz stresin örgütsel çıkarıcılığı öldürücü etkisi vardır.(<http://www.saglikbilgisi.com/makale/Stres+Nedir%3F>).

Stres durumunda organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıyla bireyi yenileri aramak, çalışmak, yaratmak konusunda harekete geçirdiği bilinmektedir. Bu zorlanma, fizik koşullarının insanı beden olarak zorlamasından, doğa güçlerine ulaşmak ve bunları tanımak merakıyla oluşacak zihinsel zorlamalara kadar uzanır. Bu anlamıyla stresler, bireyi ileriye götürücüdür. Dolayısıyla stresin, olumlu ve olumsuz stres olarak ikiye ayrılması mümkündür (Ünver İ.: Sayı: 207, s. 69-76,2004). Bunun sonucunda da stresi, verimliliği ve etkinliği artıran bir unsur olarak değerlendirebiliriz (Özdevecioğlu M.: 2003).

Günlük hayatımızda davranışlarımıza yön veren üç duygu türü vardır. Olumlu duygular (positive feelings), olumsuz duygular (negative feelings), ayırmsız duygular (feelings of indifference). Olumlu duygular, en geniş anlamda 'sevgi' sözcüğü ile tanımlanabilecek, saygı, güven, inanç, kabullenme, dostluk gibi duygular içerir. Olumsuz duygular kin, güvensizlik, küçük görme, düşmanlık, kıskançlık gibi zarar verebilecek olan duygulardır. Ayırmsız duygular, hoşgörüyü yardımcı olsalar bile, daha fazla bir yarar sağlayamayan duygulardır. İşte bütün bu duygular bireyin psikolojik yapısını, duruşunu belirler. Bu duygularla; kaygılı, korkulu, engellenilmiş veya güvenli, rahat, doyumlu olunabilmektedir. Kısacası olayları algılar,

değerlendirir ve onlara bu duygular yüklenir. Böylece onlar ya stres ya da distres yükünü taşırlar(Baltaş A, Baltaş Z. 2006: 23–307).

Stresi meydana getiren etmenler ‘stres vericiler ya da stresörler’ olarak adlandırılmaktadır. Stres teriminin farklı anlamlarını göstermek için iki ayrı kavram kullanılmaktadır. Bunlar, yapıcı stresi ifade eden ‘olumlu stres’ ve yıkıcı stresi tanımlayan ‘olumsuz stres’ terimleridir. Olumlu stres, sağlıklı, geliştirici ve bireylerce arzu edilen strestir. Bu tür bir gerilim, bireyleri daha iyi bir performansa götürebilir. Kişinin özel yaşamında evlilik öncesi gerginlik, iş yaşamında ise ödüle aday bir çalışmanın sonucunu bekleyiş olumlu bir strestir. Olumsuz stres ise, bireylerin fiziksel ve psikolojik kapasitesini çevredeki stres kaynakları ile başa çıkmada zayıflatan bir gerilim ifade eder. Örneğin, özel yaşamda boşanma öncesi ve sonrası gerginliği, iş yaşamında amirle olumsuz ilişkiler, olumsuz koşulları vb. sayılabilir (İSG İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi 2001; 3: 7-10).

Çoğumuz stresi olumsuzluk ve zararlılık olarak düşünür. Halbuki bu zorlamaların insanlığı ve insanı, yenileri aramak, çalışmak, yaratmak konusunda harekete geçirdiği bilinmektedir. Bu zorlanma, fizik koşulların insanı bedensel olarak zorlamasından, doğa güçlerine ve beynin güçlerine ulaşmak ve bunları tanımak merakıyla oluşacak zihinsel zorlanmalara kadar uzanır. Bu anlamıyla stresler bireyi ileri götürücüdür(Baltaş A, Baltaş Z. 2006: 23–307).

Olumsuz stres, çok az veya çok fazla gerilim altında olduğunda ortaya çıkar. Olumlu stres ise, yeterli derecede gerilim hissedip, güdülenmediğimizde ortaya çıkar ve verimli çalışmamızı sağlar. Olumlu ve olumsuz stres arasındaki sınır, kişisel gelişmenin meydana geldiği noktadır. Bu en yüksek deneyim ve verimlilik noktasıdır. Olumlu stres, gereğinden az ve gereğinden fazla stres bulunan alanların arasında kalan alandır (Altıntaş E. 2003:1–29).

Jessie Barnard stresi yararlı stres (eustress) ve zararlı stres (distress) olarak ikiye ayırmıştır. Bunlardan birincisi yaşandıkça neşe, canlılık ve kazanç sağlayan, istenmesi gereken bir durumdur. Zararlı stres ise aşırı ve sürekli olan ve bireyin güçlerini tüketen bir stres türüdür (Baltaş ve Baltaş,2006,23-307).

Keenan, iyi ve kötü stres ile ilgili şöyle demiştir: İyi stresin kötü stres haline dönüşmesi, stresin özel şartlarıyla ve strese maruz kalan insanın kişisel direnciyle doğrudan bağlantılıdır. Kötü stresin herhangi bir olayın sonucu olarak aniden atağa geçmesi mümkündür. Fakat pek çok insanda bu durum, birikimle zaman içinde ortaya çıkar. İş yapma yeteneği ve verim giderek düşer. Stresin belirtileri erken fark edilirse, bununla baş edebilmek için bir şeyler yapmak mümkün olabilecektir (Keenan, K., 1999: 6–7).

İyi stres güdüleyicidir. Korku, kaygı, huzursuzluk, yorgunluk yaratmaz. Yoğun ruhsal uyarımlar nedeniyle yorulmaya yol açan kötü stresler yaşlanmayı hızlandırır ve insan ömrünü kısaltır. Yaratıcılığa, üretime, umuda, mutluluk çağrışımına, sevgiye, yardıma, merhamete, işbirliğine, uzlaşmaya yönelten streslerin, yaşamı uzatıcı bağışıklık tepkisini güçlendirici olduğu kabul edilmektedir (Altıntaş E. 2003:1–29).

Sonuç olarak stresi; olumlu stres-olumsuz stres yada iyi stres –kötü stres olarak ayırabiliriz.

1.3.STRESİN AŞAMLARI(GENEL ADAPTASYON SENDROMU)

Psikolog Selye 1976’da “Stresin psikolojik komponentini, çaresizlik ve psikolojik, ekonomik ve politik olarak kontrolü kaybetme duygusudur” şeklinde tanımlar ve strese tepkilerin biyolojik ve psikolojik bir bütünlüğü içerdiğini söyler. Selye’ye göre stresin nedeni ne olursa olsun, stres her hastalıkta rol oynamaktadır. Birey uzun süre stres altında kaldığında **Genel Adaptasyon Sendromu (GAS)** ortaya çıkar. GAS, üç aşamadan oluşan bir süreçtir (Bırol L.: s.28-31, 1997).

1.3.1.Alarm Aşaması

Stresöre karşı vücutta oluşacak ilk tepkidir. Bu dönemde otonom sinir sistemi gayet faal bir duruma geçer ve salgı bezlerini uyararak kana bol miktarda adrenalin ve onun etkisi altında ortaya çıkan diğer biyokimyasal maddeleri pompalar. Salgıların etkisi altında vücut alarm durumuna geçer ve ortaya çıkabilecek acil durumlara

karşısında Beden, “*savaş* ya da *kaç* tepkisi” gösterir. *Savaş* ya da *kaç* tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu dönemde otonom sinir sistemi faal bir duruma geçer ve salgı bezlerini uyararak kana bol miktarda biyokimyasal maddeleri pompalar. Dikkat artar, anksiyete artar, durumu çözebilecek veya uyum sağlamada yarar sağlamayacak davranışlar görülür.

1.3.2.Direnme Aşaması

Stres durumu uzun süre devam ederse vücut strese karşı direnmeye başlar. Bu aşamada biyokimyasal değişimler tersine döner. Stres kaynağına uyum sağlanırsa her şey normale döner. Bu aşamada kaybedilen enerji, yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılır. Stresle başa çıkıldığında parasempatik sinir sistemi etkin olmaya başlar. Kalp atışı, tansiyon, solunum düzene girer, kas gerilimi azalır. Direnme aşamasında birey, strese karşı koymak için elinden gelen tüm gayreti ortaya koyar ve stresli bir insanın davranışlarını gösterir. Belirli bir süre bireyin davranışlarında ve yaşantısında bu durum gözlenebilir. Organizma, sanki normal koşullar altındaymış izlenimini verir. Ancak ; gerçekte organizma yorulmaktadır ve içten içe direncini yavaş yavaş kaybetmektedir (Cüceloğlu D. 2007:321–325).

1.3.3.Tükenme Aşaması

Beden artık bu aşamada stresin zorlamalarına dayanamaz, direncini kaybeder, ilk alarm dönemindeki bazı belirtiler geri döner, hastalıklar ortaya çıkmaya başlar ve bazı durumlarda ölümle sonuçlanır (Cüceloğlu D. 2007:321–325). Uyum aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece ya da artış gösterdikleri durumlarda bireyin gayreti kırılır ve davranışlarında ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilir. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılamaz ve uyum sağlanamaz ise, fiziksel kaynaklar kullanılamaz. Tükenme aşamasında, parasempatik sinir sistemi etkindir. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bu aşamada uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarından da etkilenir. Selye, yıkımı ” adaptasyon hastalığı ” olarak tanımlamıştır. Sonunda bedende tükenme ve/veya ölüm meydana gelir. Eğer beden savunması streslere karşı koyabiliyorsa genel uyum belirtisi iyi

alışıyor demektir. Selye'ye göre yaşlanma, sabit adaptasyon enerjisinin zamanla aşınmasıdır. Bu açıdan psiko-somatik sonuçların ortaya çıkmasında u önemli faktör vardır. Bunlar; stresin şiddeti, kronikleşmesi ve genel uyum belirtisinin hangi aşamada olduğudur (Baltaş A, Baltaş Z. 2006: 23–307).

Tükenme dört evreden oluşmaktadır.

şevk ve Coşku Evresi: Yüksek bir umutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler görülür.

Durağanlaşma Evresi: İstek ve umutlulukta azalma vardır.

Engellenme Evresi: Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşanır.

Umursamazlık Evresi: Çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık, umutsuzluk, ileri aşamada ölüm görülebilir(Kaçmaz N.: s. 29-32, 2005). Genellikle tükenmişlik kavramı, bir çeşit iş stresi olarak kabul edilmektedir (Ebrinç S., 1999).

Tükenmişlik, fiziksel hastalıklarla karakterize olan, değişmeden kalan, işe ilişkin stresi kronik bir periyodundan sonra, ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu için kullanılan bir terimdir(Kavla İ.: 1998). Tükenmişlik, özellikle hekimlik, hemşirelik, retmenlik ve polislik gibi birebir insan ilişkisi gerektiren mesleklerde daha sık görülmektedir. Topluma, zellikli hizmet vermesi gereken meslek sahiplerindeki tükenmişlik durumunun, bir çok sorunlara yol açabilmesi olasıdır.(Işık U.: 2005).

1.4.STRES KAYNAKLARI

Stres kaynakları hakkında araştırma yapan bilim adamlarının benzer açıklama yaptıkları görülmektedir. Aralarındaki farklar genellikle stres kaynaklarının gruplandırılması konusunda ortaya çıkılmaktadır. Benzer stres kaynaklarının farklı başlıklar altında toplanması, çok detaylı stres kaynaklarının tasnifi veya genel ereve içerisinde stres kaynaklarının tasnifi gibi farklılıklar dikkatleri çekmektedir.

İnsanlar, günlük yaşamda her zaman karşımıza çıkan stres vericiler dışında, sağlığını hatta yaşamını tehdit edebilen aşırı ve istenmeyen stresörlerle de karşılaşabilir. Stresör; organizmanın uyum kapasitesini değiştiren, stres yaşamasına neden olan, iç ya da dış ortamdaki kaynaklanan uyaranlardır. Stresör, bir stres yapıcı nedendir (Alanyalı L. K.: 2006).Stresörler, organizmanın dengesini bozabilecek etkenlerdir. Fiziksel, psikolojik ve sosyal yönlü olabilirler (Aydın, Ş., s.49-74,2004).

Stres oluşumunda birçok çevresel faktör, rol oynamakta ve stres yaratıcı ortam oluşturmaktadır. Günümüzde çalışanlar ve yöneticiler çok rekabetli, değişken ortamlarında çalışmaktadırlar. Yaşamın varlığını tehdit eden her olay stres meydana getirmektedir. Güçlülere karşı organizmanın tepkisi genellikle ani, hızlı ve verimlidir. Bir güçlüğü ilk algıladığımızda otomatik vücut süreçlerinin oluşturduğu zincirleme reaksiyon anında bir enerji dalgalanması ve dayanıklılık yaratır ve bizi etkili bir şekilde dövüşmeye ya da kaçmaya hazırlar. Evrimsel tarihimizin ilk zamanlarında ‘dövüş ya da kaç’ tepkisi yaşam ve ölüm arasındaki fark olarak algılanıyordu. Bugün bile belli durumlarda gereklidir, yeteneklerimizi en iyi şekilde kullanmamıza ve olağandışı şartların üstesinden gelmemize olanak tanır. Zihni ve vücudu toplumsal rolleri oynamaya, yarışmaya ve sınırlı zaman içinde iş görmeye hazırlayan refleksler, ilk çağlarda yaşayan atalarımızın vahşi hayvanların saldırılarıyla ya da diğer kabilelerin istila girişimleriyle başa çıkmalarını sağlayan reflekslerle hemen hemen aynıdır(Kirsta A. 2004:19–29).

Özellikle stres yaratan faktörler, yönetici ve çalışanların kontrol altına alamayacakları nitelikte, diğer bir deyişle, yakın ve genel çevre koşullarından kaynaklanmakta ise, yönetici ve çalışanlar bu ortamlara özveri ve uyum göstermekte zorlanmaktadırlar. Kendi plan ve programlarını düşündükleri gibi gerçekleştiremeyen ve dış koşulların zorlamasıyla değiştirmek zorunda kalan insanlar büyük stres ya da gerilim yaşamaktadırlar. Stres yaratan faktörleri başlıca üç grupta toplayabiliriz. Bunlar;

- 1- Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları
- 2-Bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları

3- Bireyin yaşadığı genel çevre ortamının oluşturduğu stres kaynakları (Pehlivan, 1995).

1.4.1 BİREYİN KENDİSİ İLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

1.4.1.1. Kişilik

Bireyin stres vericilere karşı tepki göstermesinde kişilik yapısının da etkisi vardır. Kişilik olaylara ve durumlara verdiğiniz tepkiyi şekillendiren en güçlü etmendir. Bireyin tutum ve davranış modelleri strese karşı bireyi az ya da çok savunmasız bırakabilmektedir. Bu, başkalarıyla kurduğunuz ilişkilerde kendinizi nasıl değerlendirdiğinizi ve dünyayı genel olarak nasıl gördüğünüzü yansıtır. Davranışınız ise bu değerlerin ve tutumların dolaysız ifadesidir. Bu yüzden kişisel streslerin kaynağı kendinizi algılayış ve kavrayış biçimidir. Özsaygının azlığı strese neden olan birçok soruna yol açar.

Gerek tıp, gerekse örgütsel davranış literatüründe yaygın bir şekilde kullanılan "A ve B Tipi Davranış Biçimi" kavramları, ilk olarak 1974 yılında iki ünlü Amerikalı kalp uzmanı Ray Rosenman ve Meyer Friedman tarafından ortaya konulmuştur (Ekinci H., Ekici S.: 12: 2,s. 93-111, 2003).

A tipi davranış özellikleri genellikle acele konuşmak, diğer insanlar konuşurken acele etmek, hızlı yemek, sırada beklemekten nefret etmek, asla bir şeye yetişmek durumunda olmamak, zamanın elverdiğinden daha fazla etkinlikle dolu bir programa sahip olmak, zamanı boşa harcamaktan nefret etmek, aynı anda bir çok şeyi yapmaya çalışmak, çok yavaş insanlara karşı sabırsızlık, dinlenme, dostluk veya zevk verici şeyler için çok az zaman ayırmaktır. Örgütlerin çoğu A tipi davranışlar gösteren kişileri ödüllendirmekte ve kendi yöneticilerinden A tipi davranış modellerini benimsemelerini beklemektedir. Bu nedenle de örgütlerdeki pek çok birey, fiziksel ve zihinsel sağlığı pahasına bu özellikleri göstermektedir (Pehlivan,İ., 1995).

B tipi davranış özelliği gösteren bireyler, A tipindeki bireylerin tam tersidir. B tipi insanlar, katı kurallardan arınmış ve esnektirler. Zamanı sorun etmezler, rahat ve sabırlıdırlar. Başarı konusunda aşırı hırslı değildirler. Kolay kolay sinirlenmez ve tedirgin olmazlar. Yaptıkları işten zevk almayı bilirler. İşleriyle ilgili rahatlıkları onlara suçluluk duygusu vermez, sakin ve düzenli çalışırlar. B tipi birey, A tipi bireyin tersine kolay yaşayan bir tiptir. Oldukça açık ve rahattırlar. Zamanla pek ilgilenmezler. Başarı onlara pek fazla bir şey vermez. Başkaları ile yarışa girmezler. Konuşmaları bile daha rahat ve sakin bir tondadır. B tipi birey, kendisinden ve çevresinden emin bir tiptir (Pehlivan,İ., 2000).

A Tipi kişilik, sık olarak yöneticilerde rastlanır. Yapılan bir çalışmada yöneticilerin % 60'ının A Tipi, buna karşılık % 12'sinin B Tipi olduğu tespit edilmiştir. Tip A kişilikler Tip B kişiliklere göre daha rekabetçidirler. Başlangıçtaki kanıtlar, Tip A'ların koroner kalp hastalıklarına daha hassas olduklarını söylemesine rağmen son bulgular buna daha destek sağlamaktadır(Walter S.: s. 310, 1987). Durna çalışmasında, stres düzeyi yüksek olanların daha çok A Tipi kişilik özellikleri gösterdiklerini belirlemiştir(Durna U. 2004). Batıgün ve Şahin de yaptıkları çalışmada, bireylerde görülen A Tipi kişilik özellikleri arttıkça, stres belirtileri ve strese yatkınlık düzeylerinin arttığını saptamışlardır (Batıgün A. D., s. 32-45,2006). Bunun yanı sıra yapılan diğer bir araştırma da ise; A Tipi bireylerin, yöneticilik mevkilerine yükselbilmelerine rağmen, en başarılı tepe yöneticilerinin B Tipi olduğunu saptamışlardır (Şahin N. H., Durak B. A. Sayı: 12, s. 57-71, 1997).Ancak, yöneticileri kesin çizgilerle A tipi ve B tipi kişilik olarak ikiye ayırmak yanlış olacaktır. A tipi davranış veya kişilik biçiminin özelliklerini taşıyan çoğu kişinin, belli derecelerde bazı B tipi davranış özelliklerini de sergiledikleri görülebilir (Ekinci H., Ekici S.: s. 93-111, 2003).

1.4.1.2.Yaş

İnsanlar farklı yaşlarda çevrelerindeki olayları farklı biçimlerde algılar. Dolayısıyla hayatın her döneminde, birey üzerinde strese neden olan unsurların farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu noktadan hareketle, stresle ilgili inceleme ve araştırmaların çoğu yaş faktörü göz önünde bulundurularak; çocukluk, gençlik, orta yaşlılık ve yaşlılık dönemleri olarak sınıflandırılır.

1.4.1.3.İşin Anlamının Kaybedilmesi

Bireyler bir takım meslekleri diğerlerine göre daha anlamlı bulabilirler ve kendi mesleklerinin anlamsız olmasından yakınırılar. Bu durumda büyük olasılıkla stres içine gireceklerdir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde açıklandığı gibi bireyin gösterdiği her davranış onun sahip olduğu belirli gereksinimleri gidermeye yöneliktir. Bireyin gereksinimleri giderilmediği durumda ise yabancılaşan, ilgisiz, karamsar ve nevroitik bir kişilik yapısına girdiği görülür(Tugray K.,s.122, 1990).

Aynı işi yapan bireylerin yaptıkları iş hakkındaki düşünceleri diğerlerine göre farklı olabilir. Yaptığı işi amaçsız ve anlamsız bulan birey çalışma saatlerini boşa harcadığı düşüncesi ile stres içine girecek aynı işi yapan diğer birey ise işini sevdiği ve böyle bir işte çalıştığı içinde mutlu olacaktır.

1.4.1.4.Heyecan Düzeyi

Heyecan, bireylerdeki duygusal yapıyı tanımlar. Bireylerin stres kaynaklarına gösterdikleri tepkiler gibi heyecan düzeyleri de birbirinden farklıdır. Nevrotizm bir bireyin heyecan düzeyi için kullanılan daha teknik bir terimdir. Heyecan düzeyi genelde doğuştan var olan bir özelliktir. Bireylerin bazılarının heyecan düzeyi, diğerlerinden daha yüksektir. Bu bireyler performans göstermek için gerekli dış uyarıcılara çok az gerek duyarlar ve heyecansal uyanma düzeyine çabuk ulaşırlar. Bu bireylerin performansları az yoğunluktaki dışsal güdüleyici baskılarla bozulabilir. Bunun tam tersine düşük heyecansal uyanma düzeyinde olanlar, performans gösterebilmek için çok fazla miktarda ve sayıda dış uyarıcıya gerek duyarlar (Yates, **a.g.e.**, s.63.). Yüksek heyecan düzeyinde olan bireylere olumlu geri besleme ile az miktarda baskı uygulanırken, düşük düzeyde olanlara ise fazla baskı uygulanmalıdır. Bireyler arası bu farklılıklar onlara yaklaşmakta da farklılığı getirir.

1.4.1.5.Değişim

Stres; insan yaşamında çeşitli değişimlerin oluşmasını sağlamaktadır. Değişim; bireysel, toplumsal, teknolojik vb. yaşamın birçok alanında gerçekleşen bir olgudur. Değişim, yenilikleri de beraberinde getirdiği için insanlığa yararlı bir olay olarak da kabul edilmektedir. Ancak hızlı değişim, yenilikleri benimseme yeteneğinin sınırlarını zorladığında strese yol açmaktadır. İnsan, hızlı değişikliklere uyum gösterip yaşamını sürdürebilirse de, bu yenilikleri gerçekten benimsemesi ve özümseyebilmesi için, yeni olaylarla geçmiş arasında bir ilişki kurabilmesi, evrenin sürekli dönüşümü içinde yaşamın denetimini sürekli elinde tutabilmesi ve nereden gelip nereye gittiğine ilişkin durum yargılamasını yapabilmesi gerekmektedir. Türk toplumunda hızlı toplumsal değişim; yabancılaşma, kimlik bunalımı, otorite figürlerine aşırı bağımlılık ya da öfke ve saldırganlık ile karakterize olmuş tepkicilik, otorite kimliğini etkin kullanamama, yenilik ve değişiklikten korkma gibi zorlanmalara yol açmaktadır(Aydın K. B. 2006:4-7).

Ergenlik dönemi, yaygın ve hızlı gelişime bağlı değişimin en yoğun olduğu bir dönemdir. Lewin, hızlı değişim dönemlerinde, insanların hatırı sayılır strese gireceğine inanmakta ve ergenliği böyle bir dönem olarak kabul etmektedir. Lewin'e göre, ergenler, birdenbire bir yığın fiziksel değişimle baş etmek zorunda kalırlar ve bir dizi yaşam amacını belirlemek zorunluluğunu algılamaya başlarlar. Lewin, ergenlik sırasında yaşam alanı biçiminin bozulduğuna inanmaktadır. Ergenler, kendilerini iki dünya arasında " marjinal " denebilecek insanlar olarak algırlar. Ergenlerin, çocukluk döneminde öğrendikleri davranışları ile yetişkinlik döneminde gösterecekleri davranışları arasında doğrudan bir bağlantı yoktur. Yetişkinliğin amaçlarına ve değerlerine doğru gerçekten harekete geçmeden önce, çocukluğun amaçlarını ve değerlerini bırakmaya zorlanırlar ve bundan doğan konumsuzluk önemli çatışma ve strese neden olabilmektedir (Aydın K. B. 2006:4-7).

1.4.1.6.Cinsiyet

Günümüzde birçok iş alanında erkek ve kadınlar ortak çalışmaktadır. Kadınlar çalışma yaşamında erkeklerle aynı stres faktörleriyle karşı karşıya kalmalarının yanı sıra, ataerkil ve erkek egemen organizasyonlarda bulunmalarının bir sonucu olarak, birtakım ilave gerilimleri de yaşamaktadırlar. Bunlar arasında; cinsiyet ayırımı, özellikle de cinsel taciz iş hayatında kadınları etkileyen önemli bir stres kaynağıdır. Ayrıca, kadın yöneticilerin iş ortamında, uygulamalarına tepki duyan astlarının şiddetine maruz kalmaları, bir başka stres faktörüdür. Kadın yöneticilerde strese neden olan bir başka önemli faktör, aile yaşantısı ile iş yaşantısının birbiriyle çatışmasıdır. Evini ve işini ihmal etmek istemeyen kadın, işteki üstlendiği rolü ve ilişkileri ile ev yaşantısının gerektirdiği rol ve duygusal ilişkileri bir arada yaşamaya çalışmaktadır. Bu birbiriyle çelişen ikili rol, kadınlarda strese yol açmaktadır (Ekinci H., Ekici S.: s. 93-111, 2003).

1.4.1.7. Aile hayatı

Bireysel stresi konu alan tüm incelemeler; ailevi sorunları, maddi güçlükleri, kişilerarası ve işletme içi rekabet karşısında duyulan güvensizliği, aileden ve işletmeden gelen taleplerin çatışmasını göz ardı etmemek durumundadır(Stora, **a.g.e.**, s.29). Bu durum bireyin karşı karşıya kaldığı gerilimleri bir bütün olarak ele almaktır. Birey her iki tarafta da yaşadığı stresi bir diğerine taşıyacaktır. Dolayısıyla bireyin güvenli ve huzurlu bir iş ortamında çalışmasının önemli olduğu kadar mutlu ve huzurlu bir aile yapısına sahip olması da çalışma hayatı için oldukça önemlidir.

1.4.1.8.Kişisel Kontrol

Kurumda , kişiye bazı işleri yapması için sorumluluk devredildiği halde çalışması için elverişli ortam hazırlanmamışsa, kişi iş üzerindeki kişisel kontrolünü kaybeder ve bu durum yoğun stres yaşamasına sebep olabilir (Şimşek Ş., Akgemci T., Çelik A.: 2001).

1.4.2.BİREYİN YAŞADIĞI GENEL ÇEVRESİNİN OLUŞTURDUĞU STRES

KAYNAKLARI

İş görenlerin örgüt içinde çalıştıkları çevrenin dışında bir de toplumsal yani genel çevresi vardır. Toplumsal çevrenin iş görenden istediği eylem ve işlemler, iş görenlerle ilgili diğer bireylerin beklentileriyle şekillenir. Birey üzerinde toplumsal bir baskı vardır. Bu baskı, yasal yollarla olabileceği gibi, gelenek ve göreneklerle de olabilir (Başaran,İ., 1982).

Stres kaynaklarını işe bağlı olup olmaması bakımından ayırmak her zaman kolay olmamaktadır. Çünkü günümüzde birey, iş, aile ve sosyal çevre üçgeni arasında yaşantısını sürdürmekte, zaman zaman iş hayatını iş dışı yaşantısı etkilemekte veya tersi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Belirli sorumluluk kademesine gelen kişiler, iş ve aile yaşantısını dengelemek, her iki yaşantıyı da özel bir sosyal ortamda yürütmek zorundadırlar. İş yaşamı ile aile yaşamının gerektirdikleri de kişi üzerinde strese neden olmaktadır. Bireyin günlük yaşantısında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişimlerin, aile ilişkilerinin, gün içerisindeki ulaşım sorunlarının ve yaşanılan yerin değiştirilmesinin, ekonomik ve finansal koşulların, ülke ekonomisinin gidişatı ve çeşitli ekonomik sorunlar stres kaynağı olmaktadır. Sosyal ve teknik değişimin insanların hayat tarzı üzerindeki etkisi büyüktür. Kalabalık, hareketli ve telaşlı bir hayatın yaşandığı büyük şehirlerde yaşayan insanların iş stresi potansiyelleri artmaktadır.

İş dışı olan ancak bireyi işinde de etkileyen stres kaynakları, genellikle yeni bir çocuğun doğumu, şiddetli geçimsizlik, ekonomik yetersizlikler gibi ailevi olaylar; beklenmedik bir harcama yapmak zorunda kalınması, düşük ücretle çalışmak gibi ekonomik sorunlar ve daha önce uğraşılan bir hobiden vazgeçilmesi ya da kişinin düzenli bir hayat yaşayamaması gibi kişisel ilişkilerdir (Pehlivan,İ., 2000).

Ekonomik yetersizlikler ve ücretlerin düşüklüğü nedeniyle iş görenlerin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayamamaları ilgili kişilerin ikinci bir iş bulup çalışmak zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Özellikle gündüz çalışan bireylerin, gece ikinci bir işe devam etmeleri ya da hafta sonları çalışmak zorunda kalmaları, bu

bireyler üzerindeki iş baskısını artırmakta doğal olarak da stres kaynakları yoğunlaşmaktadır. Ekonomik nedenlerden dolayı gelecek endişesi yaşayan bireylerdeki stres durumları daha da ileri boyutlara ulaşmaktadır.

1.4.3.BİREYİN İŞ ÇEVRESİNİN YARATTIĞI STRES KAYNAKLARI

Bir işe sahip olmak, insan yaşamında önemli bir yere sahiptir (Aytaç S.: s. 834-851, Bursa, 2001). Çalışma yaşamı sağlığı etkileyen öğelerden biridir. Çünkü, insan gününün üçte birini işinde ve yaşadığı yılların en az üçte ikisini de aktif bir çalışma hayatında geçirir. Hayatımızın yaklaşık üçte birini çalışarak geçirdiğimizi düşünecek olursak iş stresinin de üzerinde önemle durulması gereken bir kavram olması kaçınılmazdır (Seyhan L., 2003).

Günümüzde hızla gelişen ve artan teknolojik değişmeler, hızlı iletişim, şiddetli rekabet, ekonomik krizler, artan işsizlik, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve politik istikrarsızlık iş hayatında stresi artırmaktadır. Bunlara ek olarak, kentsel kirlenme, çalışanların sağlıklarını olumsuz etkilerken, ulaşım sorunu gibi bir çok sorun da fiziksel ve psikolojik olarak tükenmelerine ve yaşama sevinçlerini kaybetmelerine yol açmaktadır. Küreselleşmenin hızlanması ise, bir yandan mevcut iş ortamlarını ve iş tiplerini, diğer yandan ülkelerin sosyal özelliklerini değiştirerek çalışanların yaşam tarzlarında kararsızlık ve dengesizliğe neden olmaktadır. Bunların yanı sıra, çalışanlar ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha çok bedensel çaba göstermek zorunda kaldıklarından, daha çok gerilim altına girmektedirler. Ayrıca, iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler çalışanlar arasındaki ikili iletişimi giderek yok etmektedir. Bu durum çalışanları, bir ortamda başkalarıyla paylaşmak istedikleri şeylerden uzaklaştırarak yalnızlığa itmektir. Çağımızın bu modern teknoloji olanakları, çalışanların sorunlarının çözümünün bir parçası olacağı yerde, giderek daha çok sorunlarının bir parçası olmaktadır. Bütün bu etkenler, çalışanları her gün biraz daha çekingenlik, tedirginlik, endişe, korku ve gerilime itmektir. Kısacası, çalışanlar gittikçe daha fazla stres yaşamaktadırlar (Ekinci H., Ekici S.: 27:1, s.: 09-120, 2003).

İş yerinde yaşanan stres, artık birçok uzman ve sağlık kuruluşuna göre " hastalık" olarak tanımlanmaktadır. En tipik özelliği de hem dış etkenler, hem de kişinin kendi kendine yarattığı faktörlerden meydana gelmiş olmasıdır (Balcıoğlu İ.: 2005). Çalışan bireyin iş dışındaki yaşamı ve ailesi, kişilik gelişimindeki önemli birer etkiye sahiptir. Örgüt dışındaki stres etmenleri giderek daha çok dikkat çekmektedir. Örgütte özellikle açık sistem yaklaşımı, örgüt içi etmenlerin yanında ve dışında çevresel etmenlere de önem vermeyi, çevredeki sosyal ve teknolojik değişimi de göz önünde bulundurmaya gerekli kılmaktadır (Ceylan A., Ulutürk Y. H.: 7:1, s. 48-58, 2006).

İş hayatında yaşanan stresler ve bunların sonuçları, doğrudan veya dolaylı olarak dünyadaki herkesi ilgilendirmektedir. İş stresi ortaya çıkarken kurumun içinden, dışından, bireyin kendisinden ve daha birçok alandan kaynak bulabilir. Çalışan bireylerin bedensel ve ruhsal sağlıkları, iş ortamından kaynaklanan olumsuz stresörlerle etkilenmektedir. Bu stresörleri genel olarak aşağıdaki şekilde inceleyebiliriz (Baltaş A., Baltaş Z.: 22.Basım, İstanbul, 2004).

1.4.3.1. Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma

Her iki durumda stres yaratabilir. Aşırı iş yükü, bireylere belli bir zamanda yapabileceğinden daha fazla sorumluluğun yüklenmesidir. Bireylerde miktar, kalite ve performans arasında sıkça çatışma ortamı yaratır. Yoğun iş yükü, pek çok yöneticinin yakından tanıdığı bir yaşantıdır. Bu çalışma biçimi, çalışanın normal biyolojik, psikolojik ve sosyal yaşama kalıbını ciddi biçimde bozar. Az çalışma, çalışanların yeteneklerini ve yetkilerini kullanmaları gerektiğinde, bu yetki ve yeteneklerin çok az miktarını kullandıkları zaman oluşur. Rutin veya az zeka gerektiren işler yapmaktır. Can sıkıntısı ve monotonluk stresi ortaya çıkarır. En iyi performans ve bireyin kendisini en rahat hissettiği düzey, stresin optimal düzeylerde bulunduğu durumlarda oluşmaktadır. Bu nedenle iş yükünün optimal düzeyde tutulması önemlidir. Aşırı iş yükü veya az çalışma psikolojik ve fizyolojik olarak bireyin çalışmasına etki etmekte ve stres oluşturmaktadır.(Gürbüz,Y.,1998).

1.4.3.2.Zaman Baskısı ve Yetersizliği

Stres, aynı zamanda zamanı nasıl değerlendirdiğimize bağlı olarak da ortaya çıkabilir. Bazen yetersiz, gereksiz bir bürokrasi, kırtasiyecilik, rastgele hazırlanmış bir program, kontrol edilemeyen bir durum, sık gelen ziyaretçiler, her an çalan telefonlar, zamanı kontrol altına almamızı engelleyerek hızla akıp gitmesine yol açar. Yapılması düşünölen işlerin zamanında yetiştirilememesi ise, kişide gerginlik ve stresi oluşturur. Zamanın doğru kullanılması başarı için gereklidir. Uzun çalışma saatleri, fazla iş yükü, zaman baskısı çalışanların aileleri ve arkadaş grupları ile ilişkilerini zayıflatır. Aynı anda birkaç işle ilgilenmek verimliliği de düşürür. İşlerin merkezi-bürokratik nitelikli, astlara görev ve yetki vermekten çekinen bir örgütlenme anlayışı zamanın etkin kullanılmasını zorlaştırır. Çalışma saatlerinin fazlalığı mutlak olarak üretimin artacağı şeklinde değerlendirilmemelidir (Çukur M.2001; 3: 7-10).

1.4.3.3.Rol belirsizliği ve Çatışması

İşin amaçlarını ve bütün içindeki anlamını bilmemek, sorumluluk sınırlarının iyi çizilmemiş olması çalışanda gerilim yaratabilir (Çukur M.2001; 3: 7-10). Rol belirsizliği; işin amaçlarının kişiye yeterince tanımlanmaması, rolleri konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması, kısaca kişinin görevini tam olarak bilmemesi durumunda oluşan bir durumdur. Rol çatışması ise, kişiye iki ya da daha fazla görevin aynı anda verilmesi ve bu yönde zıt isteklerde bulunulması durumunda ortaya çıkmaktadır. Araştırmalar rol belirsizliği ve rol çatışmasına ek olarak rolün az veya fazla oluşunun, rol-statü uyumsuzluğunun, kişinin ne yapacağını bilememesinin ve başkasının beklentilerine cevap verememe endişesi taşımasının kişide içsel çatışma yarattığı, gerilim oluşturduğu ve iş doyumunu düşürdüğünü göstermektedir(Alanyalı .L.K., 2006). Bireylerin yaptıkları iş ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmamaları ya da aşırı bilgiye maruz kalmaları durumunda kişide stres oluşmakta, bu da performansı olumsuz yönde etkileyerek örgütün verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır.

1.4.3.4. Ücret Düzeyi

Ücret düzeyin geçimini sağlayamayacak kadar düşük olması stres oluşturan bir etmendir. Ayrıca prim gibi ücret sistemleri çalışanlar arasında rekabetle çalışmaya yol açarak strese neden olacaktır. İşyerindeki ücret yönetiminde ‘eşit işe eşit ücret’ ve ‘yapılan işe göre ücret’ ilkelerindeki sapmalar da stres düzeyini etkileyecektir (Çukur M.2001; 3: 7-10).

İşsizliğin yüksek boyutta olması, ekonominin hızla değişmesi, bazı kişilerin çok yüksek ekonomik gelir elde etmesi, yetersiz kazanç gibi birçok faktör kişinin stres düzeyini etkilemektedir. Hizmetin karşılığı olarak çalışana ödenen ücretin, bireyin ve ailesinin yaşamının sürekliliğini sağlayacak düzeyde adil, dengeli ve fiyat dalgalanmalarını izleyebilecek nitelikte olmaması stres yaratır (Yavuz R., Balcıoğlu İ., Oktay M.: No: 47, s. 11 , İstanbul, 2005).

1.4.3.5. İşyeri Sosyal İlişkileri

Ast üst ilişkilerindeki bozukluklar strese yol açabilmektedir. Görevini ‘yanlış bulmak’ olarak düşünen yönetici tipleri astlarının strese girmelerine yol açmaktadır. Özellikle üst kademenin baskısı ile alt kademenin direnci altında sıkışan orta düzey yöneticiler stresle daha yoğun olarak karşı karşıya gelmektedir. Yoğun rekabetlerin ve çatışmaların yaşandığı örgütler de strese yol açmaktadırlar. Bunun dışında, sosyal yalnızlık (izolasyon) getiren bir iş düzenlemesi de çalışana strese itmektedir (Çukur M.2001; 3: 7-10).

Bireylerin gerek işyerinde görevlerini yaparken, gerekse sosyal yaşamlarında diğer insanlarla kurduğu ilişkiler her zaman için önemli bir stres kaynağıdır. Örgüt üyeleriyle kurulacak iyi ilişkiler, bireysel ve örgütsel sağlığın anahtarı konumundadır. Güvensizlik, desteksizlik, sorunların çözümüne ilgisizlik gibi belirtiler, işteki ilişkilerin iyiye gitmediğinin göstergeleridir. Ayrıca, yetersiz iletişim, görevdeki belirsizlik ve çelişkiler de işteki insan ilişkilerini olumsuz etkilemektedir (Özmutaf M. N.: 23:1-2, s.75-81, İzmir, 2006).

1.4.3.6.Çalışma Koşulları

Çalışma ortamında ısı, aydınlatma, güneş ışığı, hava durumu, gürültü, kalabalık, hava kirliliği, cilde zararlı kimyasal maddeler gibi fiziksel değişkenlerin varlığı kişinin sağlık ve rahatlığını etkilemektedir. Fiziksel koşullardaki yetersizlikler bireylerin moral düzeyini negatif yönde etkileyerek strese neden olabilmektedir. Bu da çalışanların örgütleri ile bütünleşmelerinde engel oluşturabilmektedir. Alanda yapılan araştırmalarda bu fizyolojik değişkenlerden gürültü ve kalabalığın stres düzeyini en fazla yükselten faktörler olduğu saptanmıştır (Çukur M.2001; 3: 7-10).

1.4.3.7.İnsanlardan Sorumlu Olmadan Kaynaklanan Stres

Çok sayıda asttan sorumlu olmak yöneticiler açısından stres yaratmaktadır. Astların güvenliği, mesleki ilerlemeleri ve çeşitli sorunları yöneticinin önemli bir zamanını almaktadır.

John R.P.French ile Robert Caplan 'nın birlikte NASA da (Goddard uzay merkezinde) yaptıkları araştırmada, insanlar üzerinde çok fazla sorumluluğu olan yöneticilerin stres düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır (French,Caplan, **a.g.e.**,s.52). Hiyerarşik olarak yükseldikçe sorumluluk da artmaktadır. Diğer insanların sorumluluğunu üstlenmiş olmak ya da onların hayatında önemli etkiler yapabilecek kararları almak, kişide stres yaratan durumlardan biridir. Yetersiz personel de, hem çalışanlarda hem de yöneticilerde stres oluşturur. Daha az sayıda personeli yöneten yönetici ile daha çok sayıda personel bulunan yöneticinin yaşayacağı stres arasında büyük farklılıklar görülür (Aytaç S.: s. 834-851, Bursa, 2001).

1.4.3.8.Değişim Süreci ve Teknoloji

İş yerinde değişim genellikle iş görenlerin çalışma gruplarında, iş sorumluluklarında, iş ve üretim süreçlerinde, buna bağlı olarak da donanım ve teknoloji kullanımında gerçekleşmektedir. İş yerinde karşılaşılan bu değişimler stres

etmeni olmaktadır. İşgücü devir hızının yüksek olduğu işletmelerde çalışma gruplarında meydana gelen değişiklik sonucunda iş görenin iş arkadaşlarına ya da üstlerine alışmaları zaman almaktadır. Bu nedenle çalışanların ortama adapte olabilmesi için onlara zaman tanınmalıdır.

İş ve üretim sürecinde, buna bağlı olarak da donanım ve teknolojik araçlarda meydana gelen değişiklikler yeni yöntem ve uygulamalar getirmiş ise, iş görenlerin bu konuda eğitiminin sağlanması gerekmektedir. Aksine heyecan yaşamayı seven, yeniliğe açık kişiler için değişim motive edici bir unsur olmakta, bu da verimliliği arttırmaktadır. Teknolojinin dünya çapında gelişmesi ile emeğin yerini makineler almakta, iş gücüne olan talep azalmaktadır. Geleceği hakkında belirsizlik yasayan iş gören değişimden negatif yönde daha fazla etkilenmekte, stres yaşamaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276-277).

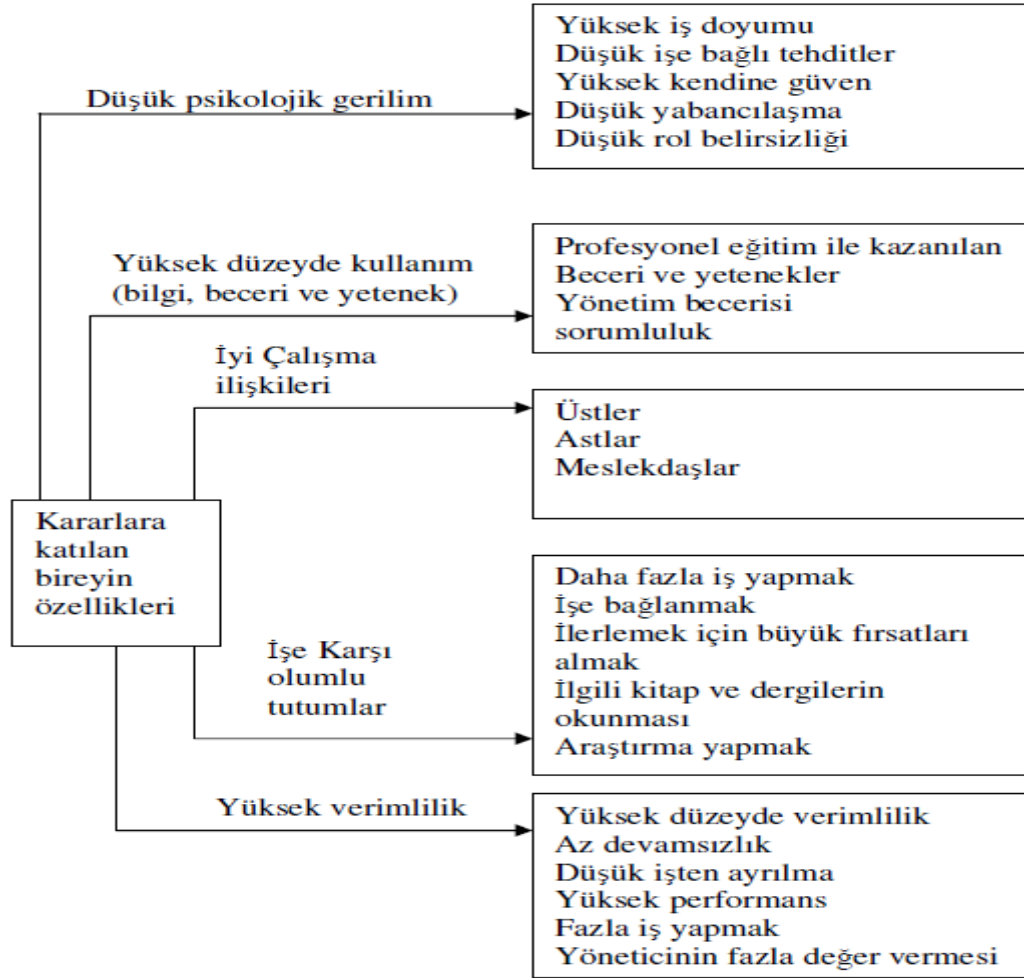
1.4.3.9.Yönetim Tarzı

Örgütlerin hiyerarşik doğası da stres yaratan faktörler arasında olup, yönetim yapısı ve yönetim tarzı stres oluşumunda etkindir. Otokratik bir anlayışla yönetilen iş yerlerinde, özellikle tepeye doğru yükselen güç kullanımı, çalışanların stres içinde olmalarına yol açar. Özellikle cezanın kullanımı, kişilerde gerilim oluşturur. Hele sınırlı kaynaklar ve sınırlı ödüller için çalışanları yarıştırmak stres yaratır. Performansı yükseltmek için yapılan aşırı yarışma, birinin kazanırken diğerinin kaybetmesine yol açtığından yıkıcı ve maliyeti yüksek olur.

1.4.3.10.Karar verme sürecine katılma

Katılım, çalıştığı kurumda alınan kararlara bir birey olarak etkisinin olup olmaması ya da kararları etkileme derecesi ile tanımlanır. Bireylerin örgütlerde yapılan işle ilgili kararların alınmasına katılma fırsatının olmaması strese yol açabilmektedir. French ve Caplan'a göre karar verme sürecine katılmanın olmayışıyla ortaya çıkan stres etmenleri çalışanların verimliliğini düşürür. Özellikle çalışanın kendisini ilgilendiren kararlarda fikrinin hiç sorulmaması ve sadece sonuçların bildirilmesi de

bireyin örgüte olan güvenini azaltır(Çukur M.2001; 3: 7-10).Her birey, yönetimin vazgeçilmez bir parçasıdır ve hiç kimse ilişki dışında düşünülmemelidir. Bu nedenle, çalışanlar üzerinde stres yaratacak faktörleri ortadan kaldırmak, hem kurum açısından, hem de çalışan açısından daha yararlı olacaktır.



Şekil -1 :Kararlara Katılan Bireyin Özellikleri

Kaynak: Jere E.Yates, **Managing Stress**, 1.B.Amacom, NewYork, 1979, s.54.

1.4.3.11.Mekan ve Yer Sorunları

Kişiler, alışmış oldukları birimlerden ne kadar uzaklaşırlarsa stresleri de aynı oranda artar. Bir başka birimde çalışmak, yeni bir bölüme taşınmak kişilerin strese girmesine neden olan faktörlerden biridir (Güçlü N.: 21:1, s. 91-109, 2001).

French ve Caplan 'nın yaptığı bir çalışmada da kişinin yabancı olarak algıladığı bir alanda çalışma yapmasının strese neden olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada bir yönetim bölümünde çalışan mühendisler ile bir mühendislik bölümünde çalışan yöneticiler üzerinde örgütsel alanın etkisi araştırılmıştır. Kendi birimlerinden farklı birimde çalışan bu kişilerin, kendi birimlerinde çalışanlara göre, kendini gerçekleştirme değerleri daha düşük olup, sahip oldukları yetenekleri yeterince kullanmamaktadırlar. Örneğin yönetim bölümünde çalışan mühendislerde, daha fazla zaman baskısı, örgütsel alanlara daha fazla bağımlılık, tercih edilen işi yapma ve ilerlemede daha az fırsat ve düşük kendini gerçekleştirme duygusu görülmektedir. Mühendislik bölümünde çalışan yöneticilerde ise daha fazla niteliksel ve niceliksel iş yükü daha fazla zaman sınırlaması, hızlı nabız atışları ve kan basıncı değişiklikleri görülmüştür.

İş yerindeki masa ya da oda veya iş alanı, çalışanlar için belli rahatlık ve güven sağlayıcı unsurlardır. İşin fiziksel çevre şartlarını oluşturan hava koşulları, aydınlanma, ısı, gürültü gibi unsurların çalışanların sağlığını, fizyolojik ve psikolojik durumunu etkilediği bilinmektedir.

1.4.3.12.Kariyer Engeli

Kişinin iş yaşamında belli bir hedefe ulaşmak, kariyer basamaklarında yükselerek bunun karşılığında daha fazla güç, saygınlık ve para elde etmek, kariyer gelişimini sağlamak yönündeki istek ve ihtiyacının örgüt tarafından karşılanamaması ve çeşitli

şekillerde engellenmesi çalışmada strese yol açacaktır. Bireyin kariyerinde doyumu ve etkinliği iş stresini kontrol altında tutmasına bağlıdır.

Örgüte giren her çalışan başarılı olmayı ve kariyerinde üst konuma gelebilmeyi amaçlar. Çalışan kariyeriyle ve çalışmalarıyla ilgi amaçlarının üstlerinde fark edilmesini ve desteklenmesini bekler. Çalışan hedeflerine ulaşmada örgütün yardımcı olacağına inanıyorsa örgütle işbirliği yapar. Terfi, emeklilik ve transfer kararını verirken yönetimlerinde herkese adil davranılacağını gösteren kriterler yoksa ve çalışan yönetimin uygulamasının bu yönde olacağını düşünüyorsa stres düzeyi yükselebilecektir (Çukur M.2001; 3: 7-10).

Bireyin yeterli ilerlemesi bir sorun olabileceği gibi yeteneklerini aşacak şekilde aşırı ilerlemesi de sorun olmaktadır (Çukur M.2001; 3: 7-10).

1.4.3.13.Karar Verme ve Değerlendirmede Adaletsizlikler

Yönetim unsurlarından olan karar verme sürecinde en önemli rol, yöneticilere düşmektedir. Verilen kararın sağlıklı olup olmaması, doğrudan örgüt verimliliğini etkilemektedir. En uygun kararı verme uğraşısı ise, başlı başına bir stres kaynağıdır. Orta düzey yöneticiler ve iş görenlerin üst düzey yöneticiler tarafından değerlendirilmesi sürecinde adaletsiz davranıldığında ve belirli kriterler göz önünde tutulmadığında, çalışanlar açısından strese zemin hazırlanmış olmaktadır.(Güçlü N.: 21:1, s. 91-109, Ankara, 2001).

1.4.3.14.Araç-Gereç Yetersizliği

Özellikle kamu kesiminde olmak üzere, yetersiz donanım ve araç-gereçle çalışma zorunluluğu, iş görenler kadar yöneticileri de zor durumda bırakır (Ekinci H., Ekici S.: XXII: 2, s. 93-111,2003).

1.4.3.15.İş Ortamında Görüş Farklılığı

Orta ya da üst düzey yöneticiler arasında görüş farklılıkları, işlerin görülmesi sırasında astlara yansiyorsa, örgüt çalışanları arasında stres oluşur(Ekinci H., Ekici S.: 12: 2, s. 93-111, Bursa, 2003).

1.4.3.16.Statü Düşüklüğü

Bireylerin işlerine ilişkin statü algısı düşükse, bu durum stres yaratmakta, işe ve çalışanlara ilişkin tutumlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Ekinci H., Ekici S.: 12: 2, s. 93-111, Bursa, 2003).

1.4.3.17.Moral ve Doyum Düşüklüğü

Yapılan iş bireyin moralini yükseltmiyor ve işinden haz almasını sağlamıyorsa, bu durum ruhsal olarak bazı olumsuzluklar oluşturacak ve stres tepkisinin ortaya çıkmasına neden olacaktır (Ekinci H., Ekici S.: 12: 2, s. 93-111, Bursa, 2003).

1.4.3.18.Gürültü

Zorunlu olarak gürültülü bir yerde çalışan kişiler gürültüden etkilendikleri biçimde strese girebilirler (Aytaç S.: s. 834-851, Bursa, 2001).

1.4.3.19.Yıldırma Davranışı

Örgütlerde çalışanların stres, kaygı, iş tatminsizliği ve tükenmişlik yaşamasına neden olan faktörlerden birisi de son yıllarda birçok çalışmaya konu olan yıldırma davranışdır. Yıldırma davranışı kişinin bir ya da birkaç kişi tarafından sistematik

olarak olumsuz tutum ve davranışlara maruz kalmasıdır (Cemaloğlu,N., 2007: 111). Zamanının çoğunu iş ortamında geçiren iş görenin sürekli ve sistematik olarak olumsuz tutum ve davranışlara maruz kalması sonucu iş stresi yaşaması kaçınılmaz bir hal almakta ve gerekli kişiler tarafından önlem alınmadığı takdir de yıldırma davranışının birey ve dolayısı ile örgüt üzerinde sebep olabileceği bedeller çok daha ağır olabilmektedir.

1.5.STRES SONUÇLARI

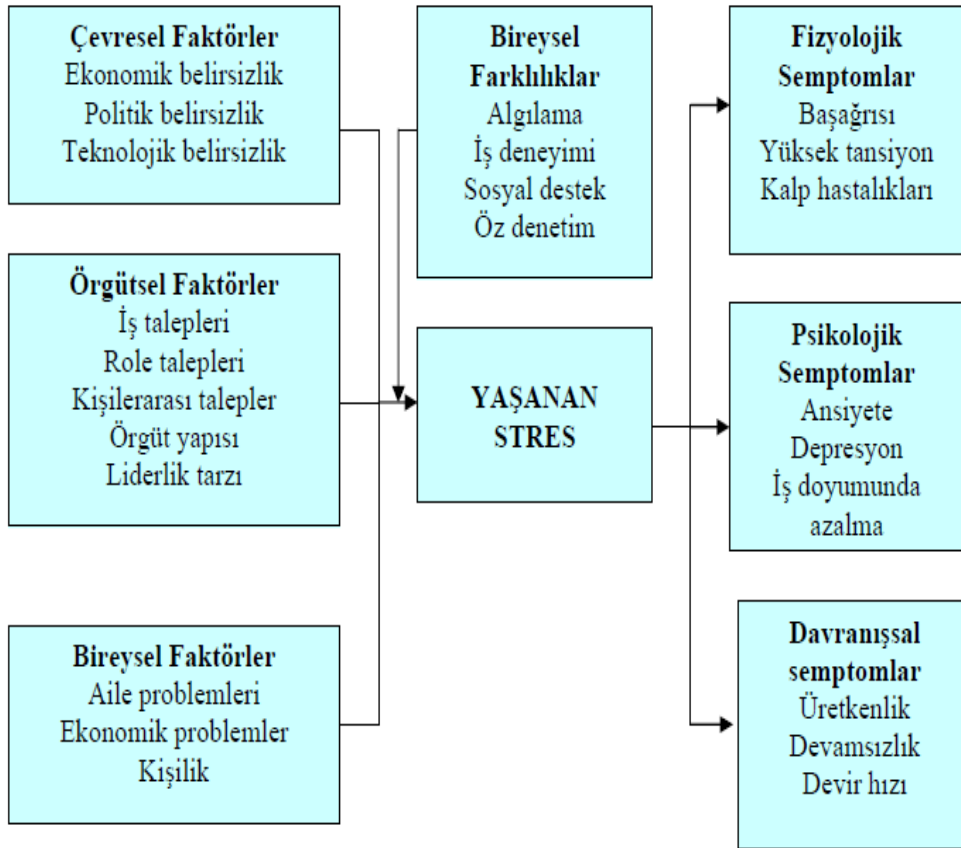
1.5.1.BİREYSEL STRES SONUÇLARI

Stresin bireysel sonuçları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak üç bölüme ayrılmaktadır. Stres altında olan birey öncelikle fizyolojik olarak etkilenecek ve Selye'nin “ Genel Uyum Sendromu “ adını verdiği bu durumun alarm, direnç ve tükenme dönemleri olarak üç aşaması ortaya çıkacaktır. Kalp rahatsızlığı, ülser, baş ağrısı gibi rahatsızlıklar da fizyolojik sonuçlara örnek teşkil eder. Kaygı, depresyon, uykusuzluk ve tükenme belirtileri ise stresin psikolojik sonuçlarıdır. Alkol, sigara ve uyuşturucu kullanımı saldırganlık ve kaza yapma eğilimi gibi belirtiler de davranışsal sonuçlardır(Yates, **a.g.e.**, s.86).

insanın strese uzun süre direnç göstermesi olanaksızdır. Stresli ortamlarda yorulmuş olan vücudun gevşeme ve dinlenme gereksinimi, para-empatik sinir sisteminin yatıştırıcı etkiler yaparak bireyin gereken enerjiyi toplamasının, yorgunluğunu atmasını ve daha aktif bir şekilde mücadeleye devam edebilmesini sağlamaktadır(Erol Eren, ,1998, s.223-224). Şekil 6'da çeşitli sebeplerle ortaya çıkabilecek olan stres tepkilerinin kısa ve uzun zamanda organizmayı hangi boyutlarda tehdit edebileceği gösterilmiştir.

Stres bireyleri kaygılandırmakta, korkutmakta ve tehdit etmektedir. Stresin belirtileri aşırı derecede alınganlıktan, sinirsel bozukluklara, küçük depresyonlara ve kronik hastalıklara kadar geniş bir yelpazede kendini göstermektedir. Bu belirtilerin bireylerin davranışlarını dolaylı olarak etkilemesi söz konusudur. İşletmeler için

önemli olan karar verme işlevini yerine getirmeye de bireyin stres içinde olması zaman zaman bir takım olumsuzluklara neden olabilir. Aynı şekilde bireylerin bir konu üzerinde dikkatlerini toplayamamaları da sağlıklı kararlar alınmasını engeller. Uzun vadede stresin belirtilerini tanımak ve stresle başa çıkmayı öğrenmek bireylerin daha iyi, daha üretken ve daha mutlu iş görenler ve insanlar olmasını sağlayacaktır.



Şekil -2 :stres ve sonuçları

Kaynak : Robbins Stephens (2001). **Organizational Behavior.** New Jersey: Prentice Hill.

1.5.2.STRESİN ÖRGÜTSEL SONUÇLARI:

Stres altında sağlığını ve moralini kaybeden kişinin örgüte yansıyan sonuçları, performans düşüklüğü, iş gören devir hızı, işe devamsızlık ve yabancılaşma şeklindedir (Eren E.: s. 267, İstanbul, 2001).

1.5.2.1.Performans Düşüklüğü

Stres, performans ve etkinlik üzerinde yararlı ve zararlı etkiler gösterir. Aşırı stres, özellikle zihinsel yetenek, yargı ve karar verme gibi zihinsel beceri gerektiren işlerde, dikkat azalması sonucu işletme için zarar verici sonuçlar ortaya çıkarmaktadır(Sabuncuoğlu Z., Tüz M.: s. 153-161, Bursa, 1996). Ölçüleri belirlenmiş ve sınırları korunmuş stresin, birey üzerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal açıdan çeşitli yararları vardır. Stresin ölçülerini ayarlamak, aynı zamanda stresle başa çıkmak veya stres yönetimi anlamına gelir. Başka bir ifadeyle, stresle başa çıkmak, stres düzeyini/eşiğini çalışan açısından yararlı olabilecek düzeyde tutmak demektir. Duyular yoluyla etkilenme, yenilikler ve çatışmalar, gerilim düzeyini yükseltirken, tek düzelik, sezinleme yeteneği ve uyum, bu düzeyi düşürür. Gerilim eşiğini aşmayan ılımlı bir gerilim, insanı bir molekül yığını olmaktan kurtarır ve performansını yükseltir. Gerilim düşükse, vücut işe karşı tüm duyarlılıklarını kaybeder. Verimlilik ve performans düşer, iş görenler işe karşı tüm duyarlılıklarını kaybeder. Verimlilik ve performans düşer, iş görenler işe karşı kendilerinde bir motivasyon bulamazlar (Tutar H.: s. 237-273, istanbul, 2000). Ancak bu oranın genel ortalamaya göre yüksek olması tehlike işareti olarak kabul edilmektedir (Eren E.: s. 267, istanbul, 2001).

Robert M. Yerkes ve John D. Dodson'un 1908'de yapmış oldukları çalışmalarında stresin performans üzerinde hem yararlı hem de zararlı etkileri olduğu görülmüş, stres artışıyla performansın arttığı ortaya çıkmıştır. İş ile ilgili stres devam ettiğinde bireyde performans düşüklüğü de ortaya çıkarabilmektedir(Gürbüz , Y.: 1998)

1.5.2.2.İşe Devamsızlık

İsteksizlik, sorumsuzluk, tembellik ve alkolizm etkisiyle olabileceği gibi, kalp krizi, hipertansiyon, ülser gibi hastalıklar nedeniyle de olabilmektedir. Devamsızlık gösteren kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bunların %40'ının stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu görülmüştür. Devamsızlığın ortadan kaldırılması ya da en aza indirilmesi için, devamsızlığa neden olan hastalıkların örgütsel kaynaklarına inilerek bunların düzeltilmesi gereklidir (Sabuncuoğlu Z., Tüz M.: s. 153-161, Bursa, 1996).

1.5.2.3.İş gören Devir Hızı

İş gören devir hızının yüksekliği çalışanların stres altında olduklarının bir belirtisi olabilir. Bir örgütte sürekli olarak stres altında çalışmak kişilerin örgütle bütünlemesini ve iş doyumunu engeller. İş gören devir hızının yüksek olmasına neden olan stres faktörleri çeşitlidir. Kişilerin yeteneklerini kullanma olanağı bulamadıkları, kariyer gelişiminde problem olan otokratik yönetim anlayışını benimseyen örgütler stres faktörü oluşturabilir. İş gören devir hızının optimum düzeyde olması, işletmeye taze kan gelmesi ve örgütsel amaçlara ulaşma yönünde etkilidir. Ancak bu oranın genel ortalamaya göre yüksek olması tehlike işareti olarak kabul edilmektedir (Eren E.: s. 267, İstanbul, 2001).

1.5.2.4.Yeni Etkinliklere Katılmama

Çalışanlar bir kez stresle karşılaştıklarında, geçici olarak stres düzeyini artırabilecek yeni girişimlere katılım konusunda daha az istekli olmaktadır(Kunkler, J.:s. 172-176, 1991).

1.5.2.5.Çalışanların İlişkilerini Yıpratma

Uzun süren stresli ortamlarda çalışanların da ilişkileri yıpranmakta, gerginlikler ve sıkıntılar oluşmaktadır (Balcıoğlu İ.: No:47 2005).

1.5.2.6.Saldırganlık

Saldırganlık, bireylerin kendilerini hüsrana uğramış hissetliklerinde ve bu durumdan kurtulmanın hiçbir yolunu bulamadıkları zaman ortaya çıkan şiddetli bir stres tepkisidir. Stresli çalışma ortamlarının saldırgan davranışlara yol açma derecesi birçok faktör tarafından etkilenmekte olup, bunlar yöneticiler tarafından kontrol edilebilmektedir (Şimşek Ş., Akgemci T., Çelik A.: 2.Baskı, Ankara, 2001).

1.5.2.7.Sağlık Sorunları

Yüksek derecede stres; şiddetli bir endişe, düş kırıklığı, yüksek kan basıncı ve yüksek kolestrol düzeyi ortaya çıkarır. Bu psikolojik ve fiziki değişmeler, farklı şekillerde sağlığın bozulmasına sebep olurlar. Bunlardan en önemlisi de kalp rahatsızlığıdır. Yüksek stres, kalp rahatsızlıklarının artmasına sebep olur. Bunların yanı sıra yüksek iş stresi, ülser, eklem iltihabı ve benzeri birçok fiziksel ve ruhsal hastalıklara yol açar (BiroL L.: 3.Baskı, s.28-31, İzmir, 1997).

1.5.2.8.Yabancılaşma

İş görenin herhangi bir amacının olmaması, diğer kişilerle iletişimden kaçınması, kendisini zavallı olarak görmesi, olaylara kayıtsız kalması, kararlara katılımının olmaması ya da düşük olması, değişimlere direnmesi yabancılaşmanın en belirgin belirtileridir. Yabancılaşma duygusunu taşıyan insanlar örgütün hedeflerine ulaşılması için gereken çabayı ve isteği göstermemektedirler (Tiritoğlu,E. 2006: 80). Olaylar karşısında pasif olma, şartların kötüleşmesine göz yumma, ise devamsızlık ya da geç kalma, düşük verim ve yüksek hata oranları ile sonuçlanmaktadır.

Yabancılaşma da stres ve tatminsizlik gibi, başarı, devamsızlık, isten ayrılma gibi geri çekilme davranışlarına zemin oluşturmaktadır (Tüzel,Y. 2002: 47).

1.5.2.9.Bezginlik ve Yorgunluk

Bezginlik ve yorgunluk, iş yükünün çok fazla ya da çok az olduğu durumlarda söz konusu olmaktadır. İş ile ilgili stres devam ettiğinde, bireyde bezginlik ve yorgunluk ortaya çıkarabilmektedir. Bezginlik, bireyin aynı anda taşıyamayacağı kadar çok baskıyı yaşadığında ortaya çıkan tükenmişlik duygusudur. İş bezginliği yaşayan insanların çoğu idealist ve kendinden güdülü “başarı sahibi” kişilerdir. Çoğunlukla elde edilmez hedefler peşinde olup, strese karşı bir koruyucuya sahip değillerdir. Bu kişiler tampon donanımına sahip olmadıkları için stres bunları direkt etkisi altına alır. Yaşanılan stresin bir neticesi olarak bezginlik duygusu yaşayan insanlar, kurumlarına ve kendilerine karşı düşmanca tavır sergilerler. Can sıkıntısı, kötümserlik, hoşnutsuzluk, yetersizlik duygusu bu tip insanların sergilediği davranışlar arasındadır.

Yorgunluk ise; işyerindeki fiziksel koşullar, işin niteliği, vardiyalı çalışma, örgütsel ortam ile bireyin fizyolojik yapısının uyumsuzluğundan kaynaklanabilir. İşin kolay, monoton olması ve bireysel katkıya olanak tanımaması sonucu yaşanan tatminsizlik duygusunun da yorgunluğa neden olabileceği belirtilmektedir. Sonuç olarak birey, beklenti seviyesini aşağıya çekip, kendine güven duygusunu yitirir ve gittikçe başlangıçtaki amaçlardan uzaklaşma yoluna gidebilir(Gürbüz , Y.: 1998).

1.5.2.10.Kazalara Sebep Olma

Stresin bir diğer etkisi de, olaylara yoğunlaşmayı azalttığı durumlarda, kişinin kendisini işine gereken ölçüde odaklanmasını engellemesi ve bunun neticesinde de kazalara sebep olmasıdır (Gürbüz , Y.: 1998).

1.5.2.11. Alkol ve Uyuşturucu Bağımlılığı

Stresin, kurum içi hiyerarşinin tüm seviyelerinde, çalışanlar arasında görülen alkol ve uyuşturucu bağımlılığı ile bağlantılı olduğu araştırmalar tarafından ispatlanmıştır. Bu durum insanlara, endişe ve hayal kırıklığından bir süre uzaklaşıp geçici ferahlama olanağı sunmaktadır. Gerek alkol gerekse uyuşturucular, çalışanlar tarafından sıkıcı ya da stres dolu işlerin zorunluluğundan kaçmak için kullanılmaktadır. Bu durumların ortadan kaldırılması için, iş ortamında stresin azaltılması gerekmektedir (Aytaç S., Bayram N.: 2:4, İzmir, 2000).

1.6. STRES YÖNETİMİ

‘Stres Yönetimi’ ile ‘Stresle Mücadele’ arasında çok büyük fark vardır. Stresinizi yönetebilir ve kendi faydanız için kullanabilirsiniz; buna ‘olumlu stres’ adı verilir. Burada anlatılacak olan yöntemleri kullanarak stresinizi kontrol edip, ‘olumsuz stres’e dönüşmesini önleyebilirsiniz. Bu yöntemler sayesinde, size stres yaratan olaylara müdahale etmeyi ve bu gibi durumlar karşısında takınacağınız tavrı belirlemeyi öğrenebilirsiniz. Stres yönetimi tekniklerinin büyük çoğunluğu, strese sebep olan faktörlere yönelik uzun vadeli çözüm yöntemleridir (Braham B. J.,s.17-61,2004).

Bunun tersine ‘stresle mücadele etmek’ stresten kurtulmak için kısa vadeli çözümler uygulamak anlamı taşır. Böyle bir yaklaşım uygularken stresin ardındaki nedenleri ortadan kaldırmaya çalışmak yerine, içinde bulunduğunuz sıkıntıdan bir an önce kurtulmanın yollarını ararsınız. Maalesef, bu kısa vadeli çözümlerin büyük çoğunluğu uzun vadede yeni stres kaynaklarına dönüşür. Örneğin, stresli bir günün sonunda biraz rahatlamak amacıyla alkol alırsanız, o an için gerilimden kurtulabilirsiniz, fakat bu çözüm yöntemini devamlı uygulamak başka bir soruna, alkol bağımlılığına yol açar. Stresinizi yönetme yolunu seçerseniz, rahatlamak ve gevşemek için alkol kullanmak yerine özel bir egzersiz programı uygulayacaksınız. Bu uzun vadeli yaklaşım, stresinizi bastırmak yerine, size strese direnme gücü kazandıracaktır (Braham B. J.,s.17-61,2004).

1.6.1.STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Stresli olayları önlememiz çoğu kez olanaklı değildir. Bu nedenle stresle başa çıkma yollarını öğrenip, günlük yaşamımıza uygulamakta büyük yarar vardır (Cüceloğlu D.,s.321-325,2007). Stresle başa çıkma programlarında amaç; kişiye stres oluşturan öğeleri ve bunlara verdiği tepkileri tanıtmak, problemlerin doğru teşhisine yardımcı olmak, stres vericileri yönlendirmek, kendini psikolojik ve fizyolojik zararlardan korumak için yöntemler öğretmek ve geliştirmektir (Baltaş Z.,s.151-154,2007).

Stresle başa çıkmak, stresi ortadan kaldırmak değil, stresi olumlu bir düzeyde tutabilmeyi öğrenmek anlamına gelmektedir. Stresi iyi yönetmek, daha verimli çalışma için olumlu etki yaratabilir. Kötü yönetilen ya da yok sayılan stres önemli bir takım sağlık sorunlarına neden olabilir (Şimşek M. A.,2005).

Stres ile baş edebilmek için öncelikle stres kaynaklarını tanımak, daha sonra tepkileri anlamak ve son olarak da olumsuz sonuçları azaltmaya ya da yok etmeye çalışmaktır (Gümüstekin ve Öztemiz, 2004: 65).

Genel olarak stresle başa çıkma, literatürde farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bunlar; kişi-çevre ilişkisini değiştiren “Problem odaklı başa çıkma”, durumu anlamayı değiştiren “duygu odaklı başa çıkma”, ayrıca “etkili başa çıkma yöntemleri - etkisiz başa çıkma yöntemleri” , “görev yönelimli tepkiler - savunma mekanizmaları” ve “bireysel stres yönetimi - örgütsel stres yönetimi” dir (Barlas G.:1998).

1.6.1.1.Problem Merkezli Yaklaşımlar

Problemin belirlenmesi, alternatif çözüm yollarının üretilmesi ve beklenti düzeyinin düşürülmesiyle stresin olumsuz etkilerinden kurtulmayı amaçlamaktadır. Problem merkezli yaklaşımlarda esas olarak kognitif teknikler kullanılır. Genellikle, stresle başa çıkma çalışmalarını yürüten ekibin sağlık psikologu tarafından yönlendirilir ve uygulanır (Baltaş Z.,s.151-154,2007).

1.6.1.2.Duygu Merkezli Yaklaşımlar

Kişiler, olumsuz duygularının baskısı altında olduklarında bu duyguların sorunlarını çözmelerini zorlaştırmasından korunmak için duygu merkezli yöntemleri kullanırlar. Bu yöntemler özellikle kontrol edilme zorluğu olan stres vericiler karşısında yardımcıdır (Baltaş Z.,s.151-154,2007).

Duyguların ya da sıkıntının düzenlenmesini, karşılaşılan taleplerin sonucu olarak hissedilen gerginliğin azaltılmasını amaçlar. Duygulara odaklı başa çıkma, genellikle uzaklaşma, kendini kontrol etme, sosyal destek arama, sakınma, sorumluluğu kabullenme ve olumlu değerlendirmeler gibi davranışları içermektedir. Örneğin kişi tarafından "değişebilir" olarak algılanan durumlarda, bilgi toplama, sorun çözme, karar verme, harekete geçme gibi doğrudan soruna yönelik başa çıkma yolları daha etkili olurken,"değişemez" olarak algılanan durumlarda, kabul etme, inkar, uzlaşmaya çalışmak gibi duygulara yönelik başa çıkma yollarına başvurmak daha yararlı olur (Basut E.: 13:1, Ankara, 2006) En uygun başa çıkma dağarcığı, hem duygu hem problem odaklı başa çıkma örüntülerinin birleşiminden oluşmaktadır. Ancak birey karşılaştığı durumda duygusal dengesini yeniden sağlamak için duygu odaklı başa çıkmaları kullanır ve problem odaklı başa çıkmaları kullanmazsa, ortaya olumsuz psikolojik sonuçlar çıkacaktır (Basut E.: 13:1, Ankara, 2006).

1.6.1.3.Etkisiz Başa Çıkma Yöntemleri

Stresle etkin olmayan şekilde başa çıkma yöntemlerini aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz:

A) Bedene Yönelik Olanlar: İlaç, alkol, sigara bağımlılığı, kötü beslenme.

B) Duygulara Yönelik Olanlar: Psikolojik savunma mekanizmalarının fazla kullanımı ve bilişsel çarpıtmalardır. Kişi bir zorlama ile karşılaştığında, baş edebilme gücünü kendisinde bulursa, çabaya yönelik bir davranış biçimi gösterir ve içinde bulunduğu duruma uyum sağlamaya çalışır. Yetersiz kaldığı durumlarda ise, belirmeye başlayan stresten kurtulabilmek amacıyla savunmaya yönelik tepkiler

geliştirir. Savunmaya yönelik tepkiler, zorlanma karşısında uyum sağlamaktan çok, içinde bulunulan güç durumun yaratabileceği stresi ve psikolojik dağılmayı engelleyici bir amaç taşır. Bu tür tepkiler iki ayrı grupta incelenebilir.

1. kişi ya ağlar ya da sürekli stres oluşturan konuyu yineleyerek anlatır.
2. stres oluşturan konuyla yüzleşmemek, strese girmemek.

Savunma mekanizmaları, engellenme ve çatışmaların meydana getirdiği kaygı ve gerilimleri azaltır, fakat bu etkileri geçicidir. Savunma mekanizmalarını aşağıdaki şekilde gruplandırabiliriz:

a) Yüceltme: Kişinin kabul edilmeyen duyguları, sosyal olarak kabul edilir bir davranışa çevirmesidir.

b) Önleme: Kişinin kabul edilemez fikir, duygu yada olayları, bilinçli bir şekilde zihin dışına atmasıdır.

c) Yadsıma: Kişinin kabul edilemeyen bir bilgiyi bilinçsizce reddetme veya bilinçsizce kendi kendine yalan söylemedir.

d) Mantiğa Bürüme: Sık görülen bir mekanizmadır. Amaç, kişinin özsaygısını sürdürmek ve suçluluk duygusunu önlemektir.

e) Bastırma: Mevcut durumların bilincinde anksiyeteye neden olan durumdan korunmada kullanılan, fikir, güdü ya da olayların istemeyerek bilinçten dışlanmasıdır. Örneğin, büyükannesi meme kanserinden ölen kişi kendi kendine meme muayenesi yapmasını her zaman unuttur.

f) Karşıt Tepkiler Kurma: Birey, çatışan duygu veya güdülerden toplumca beğenilmeyi inkar için, böyle bir güdünün, onu sevk ettiği davranışın tam tersini, abartılı olarak yapmasıdır. Kardeşini kıskanan bir çocuğun, aşırı derecede iyi bir ağabey/abla olmaya çalışması gibidir.

g) Yansıtma: Bu mekanizmada kişi, gerçekte kendi sahip olduğu özellikleri, başka kişilere yükleyerek onları eleştirir. Bu mekanizma iki şekilde açıklanmaktadır. Bazen de kişi, toplumca beğenilmeyen ve ahlaka aykırı görülen güdülerini, düşüncelerini ve isteklerini dışarı yansıtır, bunları başka insanlar ve çevre de görmeye başlar.

h) Gerileme: Bireyin, daha erken yaşam dönemlerinin davranışlarını benimseyerek, avunmasıdır. Sıkıntılı durumlarda yetişkin bir insan kekeler, kızarır, kendi olgunluk düzeyinin altında adeta bir genç, hatta bir çocuk gibi davranır. Bir genç, bazen on yaşındaki bir çocuk gibi bağırır, ağlar.

ı) Özleşme-İçe Atılım: Kişinin, bilinçsizce hayran olduğu diğer kişinin, karakter özelliklerini benimsemesidir.

i) Özdeşim: Kişinin, yetersizlik durumundan kaçınmak için, diğer kişi/grubun özelliklerini benimsemesidir. Kendi çekiciliğinden emin olmayan kişinin, popüler bir kişinin giyim ve hareketlerini benimsemesi gibi

j) Yer Değiştirme: Anksiyeteyi azaltma yoludur. Bu mekanizma, duyguların, gerçek bir nesne yerine, yerini tutacak başka bir nesneye kaymasıdır. Dönem ödevini yeniden yazmasını isteyen hocasına sinirlenen öğrenci, eve geldiğinde, ev arkadaşlarının kendisine ne yapmasını söyledikleri için sinirlenerek bağırır.

k) Uzaklaşma: Kişinin stres olarak algıladığı bir şeyden uzaklaşma hissidir.

l) Giderim: Bir alanda yetersizliği olan bireyin, başka bir alanda başarılı olarak kendini kabul ettirmesidir.

m) Fantezi: İnsan arzu ve emellerini gerçekleştiremediği, iç ya da dış nedenlerle ihtiyaç ve güduları doyumsuz kaldığı zaman, hayal kurarak doyum sağlama yoluna sapar. Günlük hayatta tatminsiz kalan istekler, rüya ve hayal aleminde gerçekleşebilir. Kitap okumak, sinemaya veya tiyatroya gitmek de bir çeşit savunma yollarıdır. Bu gibi sanat eserlerini izlerken, insan kendini bu eserlerin kahramanları yerine koyar ve hayatta yapamadığı birçok şeyi bu kahramanların yapması ona ikinci elden bir doyum sağlar.

n) Soyut Kavramlara Bürüne : Stres yaratan sorunlar üzerinde bir tür uzaklaşma ya da kopma biçimi olarak soyut düzeyde düşünmedir. Soyut düşünmede, problem sanki tüm insanların ortak sorunuymuş gibi ele alınarak, bireyin kendisini sorunlarla ilgili duygularından uzaklaştırması sağlanır.

C) Davranışlara Yönelik Olanlar: İçe kapanma, saldırganlık, intihar(Sağlam Z.: 2005).

1.6.1.4.ETKİLİ BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

Bireyin stresle etkili olarak başa çıkabilmesi için stresle etkin başa çıkma yöntemlerini bilmesi gerekir. Bunlar:

Beden İle İlgili Teknikler: Bu teknikler, santral sinir sistemi ve sempatik sinir sistemi üzerine etki ederek, stresin beden üzerindeki olumsuz etkilerini kontrol altına almaya yarar. Bu teknikler; solunum egzersizi, gevşeme teknikleri (otojenik gevşeme, progresif gevşeme), fizik egzersiz, biofidbeck, dinlenme, uyku ve beslenmedir.

Zihinsel Teknikler: Sorunun kaynağının farkına varılarak en iyi çözüm yolunun bulunması ve sonucunda olay üzerinde kontrol kazanılmasını sağlamaktır. Bu teknikler zihinsel düzenleme tekniğidir. Problem odaklı başa çıkma, sorunlu insan-çevre ilişkisinin, problem çözme, karar oluşturma veya hareket yoluyla kontrol edilmesidir. Böylece, sıkıntıya neden olan problemlerle başa çıkmak amaçlanmaktadır. Problem odaklı başa çıkma, durumu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı, serinkanlı, bilinçli çabaları içerir, gereksinimlerin doyurulması, çatışmaların sona ermesi veya problemlerin çözümü için eylemler yapılır. Stuart ve Sundeen bu tepkileri şöyle tanımlamışlardır(Güçlü N.: 21:1, s. 91-109,2001).

Girişken Davranış: Bireyin, bir problemin çözümü için, çaba sarf etmesi ile oluşur. Girişkenlik ve problem çözümü yapıcı olabilir; kızgınlık, saldırganlık ve öfke eğilimi yıkıcı olabilir.

Çekilme Davranışı: Tehdit, fiziksel geri çekilme ya da yenilgiyi kabul etme, ilgisiz olma, suçluluk duygusu, izolasyon gibi tepkileri içerir.

Uzlaşma Davranışı: Genellikle yapıcıdır. Kişinin gereksinimlerinin yerine getirilmesi için amaç yada çözümün yerine geçmeyi içerir(Sağlam Z.: 2005).

Davranışçı Teknikler: Sosyal yeterliliğin artmasını sağlamakta olan bu teknikler; davranış biçiminin değiştirilmesi, zamanı iyi kullanma, girişkenlik eğitimi, öfkeyle başa çıkma, etkili iletişim becerileri ve etkili problem çözme becerileri geliştirmeyi içermektedir.

1.6.2.BİREYSEL STRES YÖNETİMİ

Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler, stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Böylece bedende başlayan ve zararlı olan stres tepkisi karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır. Bireysel olarak stresle başa çıkmada, bedensel hareketler (egzersiz), solunum egzersizi, meditasyon, biyo feedback (biyolojik dönüt), gevşeme (relaxation), beslenme ve diyet, toplumsal destek alma, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma, masaj, dua ve ibadet, zaman yönetimi gibi teknikler yararlı olabilir (Pehlivan, 1995).

Erdoğan (1999) ise, stresle başa çıkmada bireysel stratejiler olarak, etkili bir zaman yönetimi, rahatlama uygulamalarını, olumlu hayal kurmayı, egzersiz ve beden hareketlerini, davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesini, iletişim kurmayı, meditasyon, gıda kontrolü ve masajı, bireyin kendine özgü bir hobi edinmesini ve dışa dönüklüğü önermektedir.

DKBY (Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet) Modeli:

Stres yönetimi son safhada ‘yaşam tarzı yönetimi’dir. Stresi yönetmeye karar vermek demek, bireyin duygusal, fiziksel ve ruhsal yaşam kalitesini yükseltmeye karar vermesi demektir. Braham’ın geliştirdiği DKBY, bireylerin yaşadıkları stresi kontrol altına almaları, yönetmeleri için geliştirilen dört aşamalı bir modeldir.

Bu yaklaşım aşağıda kısaca açıklanmaktadır (Braham, 1998: 57-59).

İlk adım olan *D* (Değiştir), imkanınız varsa, içinde bulunduğunuz olumsuz durumu değiştirmektir. Olumsuz durumu değiştirebilirdeniz, bu durumun sebep olduğu stresi tamamen ortadan kaldırmayı başarabilirsiniz.

İkinci adım, *K*(Kabul et)’dir. Kontrol edemeyeceğiniz durumlarla karşılaşabilirsiniz. Bu adımda, kontrol edemeyeceğiniz koşulları öfkelenmeden kabul etmeyi ve pozitif yaklaşımınızı kaybetmemeyi öğrenmelisiniz.

Üçüncü adım olan *B* ‘Boşver’i temsil etmektedir. Boş vermek duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan işe yarayan güçlü bir yöntemdir. Değiştiremeyeceğimiz durumları kontrol etmeye çalışmak bizi kontrol saplantısına götürür. Bu durum da strese sebep olur.

Dördüncü adım ise, *Y*, ‘yaşam tarzını yönet’tir. Bu adımda egzersiz, diyet, rahatlama ve duygusal destek yoluyla, gelecekte stres oluşturabilecek unsurlarla bu günden mücadele etmeyi sağlar.

1.6.2.STRESLE BAŞA ÇIKMADA ÖRGÜTSEL STRATEJİLER

Stresle başa çıkmada yararlanılabilecek örgütsel mücadele yöntemleri, bireyler üzerindeki iş stresini azaltmak veya önlemek amacıyla geliştirilmelidir. Örgütsel stresörler arasında yer alan genel politikalar, işletmenin yapısal bozuklukları, fiziksel ortam yetersizliklerine ilişkin olumlu düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel boyutunu ilgilendirmektedir (Erdoğan, 1999).

İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, işgörenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir. Örgüt düzeyinde ortaya konan siyasalar, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili stres kaynaklarının azaltılması veya önlenmesi gerekmektedir. Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler arasında şunları saymak mümkündür (Ertekin, Y. 1993; Erdoğan, 1999; Pehlivan, 2000).

1.6.2.1. Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak

Birçok örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olabilir. Yönetim, iş görenler için destekleyici bir organizasyonel yapı geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken yapıyı merkezîyetten uzak, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresini azaltacaktır.

1.6.2.2. İşin Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirme, hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Bazı iş görenler için zenginleştirilmiş işlerin daha çok stres yarattığı da unutulmamalıdır. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarılabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir. Bu durumda iş görende aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir, kişilerin anlamlı işler yapmalarına olanak sağlanır.

1.6.2.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması

Rol çatışması ve belirsizlikler, bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler. Her görev, iş görene destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. İyi bir organizasyon, yeterli hizmet içi eğitimi ve bizzat iş üzerinde verilecek bilgi ve eğitim, kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişilerarası çatışmayı önemli ölçüde azaltabilir. Çatışmayı önleyici düzenlemeler, işin yapısına, iş gören ve yöneticinin beklentilerine uygun olmalıdır.

1.6.2.4. Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık

Örgütlerde genellikle, iş görenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmenin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri, genellikle bir yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük örgütlerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağı ve ne yapacaklarını bilmemek, büyük bir stres kaynağıdır. Oysa mesleki planlama tekniklerinin kullanılması, örgütlerde stresle mücadele etmede önemli bir rol oynamaktadır. İş görenlere kendilerini değerlendirme ve kendini anlama becerisini geliştirmeye yönelik yardımların sağlanması gerekir.

1.6.2.5. İşyerinde Neşeli Bir Ortam Yaratmak

Büyük örgütlerin çoğu, işyerinde neşeli bir ortam yaratmanın önemini kavramış olduğundan, bu örgütlerde işgörenler arasında mizah ve şakanın kullanılması teşvik edilmektedir. İşyerinde mizahın ve insanları güldüren etkinliklerin artırılması, mevcut stres kaynaklarını azaltmakta ve iş görenlerin verimliliklerini arttırmaktadır. Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada ve örgütsel kararlılığı sürdürmede yöneticilerin önemli etkileri olduğu kuşkusuzdur. Etkili yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez sağlıklı, iş doyumunu yüksek iş görenlerin örgütün uzun dönemli yararları için hayati bir öneme sahip olduğunu bilir. Başarılı yöneticiler, optimal iş

stresinin verim için gerekli olduğuna inanır. Örgütlerde yöneticilere, iş görenlerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir (Schafer, 1987: 323. Akt. Pehlivan, 2000: 162). Bunlar; Örgütte çalışmak için yeterince çekici bir ortam sağlayarak iş doyumunu yükseltmek, rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak,sürekli olarak ne aşırı iş yükü ne de iş yükü azlığı olması konusunda duyarlı olma ve uygun yöntemler kullanarak çalışmalarını yönetmek, Örgütte değişme ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmaktır.

1.7.SAĞLIK HİZMETLERİNDE STRES

Sağlık kurumları, bünyesinde pek çok meslek grubunu barındıran hizmet kuruluşlarıdır (Yavuzyılmaz A.ve diğerleri 6:1, s. 41-50, 2007). Sağlık kurumları yönetimi; sağlık hizmetleri üretimi yoluyla, toplumun sağlık düzeyini korumak ve geliştirmek için, maddi ve insan kaynaklarının planlanması, örgütlenmesi, harekete geçirilmesi ve denetlenmesi süreci olarak tanımlanabilir(Kavuncubaşı Ş.: s.:103, 2007). Bu kuruluşlar, yoğun stresler yaşayan hasta bireye hizmet verme güçlüğüünün yanı sıra, bu alanda görev yapanların günlük çalışmalarında sık sık stres yaratıcı olaylarla karşı karşıya kalmaları nedeniyle, diğer iş ortamlarından farklılık göstermektedir (Yavuzyılmaz A.ve diğerleri 6:1, s. 41-50, 2007).

Sağlık alanında çalışan bireyler de, çalışılan iş alanının insan hayatı olmasından dolayı, birçok meslek üyelerinden daha çok stresten etkilenmektedirler (Özer M., Bakır B.: 45:2, s. 117-122, 2003).Sağlık alanında çalışanlarda; yoğun iş yükü, hastanın sorumluluğunu yüklenme, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma, sağlık hizmetinin dağılımındaki yetersizlikler ve çalışma şartlarının kötülüğü gibi sebepler işle ilgili stres ve gerginliğe yol açar. İşle ilgili gerginlik şartlarının devam etmesi halinde, mesleki olarak tatminsizliğe ve daha sonra da tükenmişliğe yol açabilir. Böylece işle ilgili gerginlik, işte verimi ve üretimi düşürme, iş doyumunun azalması, işe gecikme ya da hiç gelmeme ve sonuçta deneyimli personelin kaybedilmesi gibi olumsuz sonuçlara neden olabilir(Yavuzyılmaz A.ve diğerleri 6:1, s. 41-50, 2007).

Sağlık bakım alanı, hem yoğun stres yaşayan bireylere hizmet verilmesi, hem de çalışan personelin stresli durumlarla çok sık karşılaşması nede-niyle diğer iş ortamlarından daha fazla iş stresinin yaşandığı bir ortam olarak değerlendirilmektedir. Olumsuz çalışma koşulları ister istemez üretimin nitelik ve niceliğinde bozulmaya yol açmaktadır (Tel ve ark. 2003).

Genel olarak, çalışma yaşamında, hastanelerin en stresli iş ortamlarından biri olduğu kabul edilmektedir(Özer M., Bakır B.: 45:2, s. 117-122, 2003). Kompleks bir yapıya sahip olan hastanelerde, stresin sebepleri de çok değişiktir. Bazen herhangi bir birimde, stres örneğinin arkasında çok sayıda sebep yer alabilir. Strese sebep olan faktörleri bilmek, çözüm üretmek için önemli aşamadır. Örgüt düzeyinde alınan kararların bazılarında, birey ya da grubun biri, alınan karardan olumlu etkilenirken, diğer kişi veya grupların çıkarları olumsuz etkilenebilir. Bu durumda, stres için bir zemin oluşabilir. Bir sistemde yer alan birey ya da grupların çıkar ya da değerlerinin birbiriyle olduğu kadar sistemle uyuşmaması da, bir diğer stres potansiyelidir(Aslan Ş.: 2004).

Literatürde yer alan bir araştırmada; sağlık kesiminde çalışan iş görenlerin, stres yoğunluğunun yüksek olan meslekler arasında bulunduğu belirtilmiştir. Topluma sunmuş oldukları hizmet yönünden bakıldığında, sağlık kesiminde çalışan iş görenlerin, çalışma koşullarının olumlu düzeyde tutulması oldukça önemlidir (Yüksel İ.: 13: 1, s. 261-272, 2003).

Hastaneler, amaçlarına en etkin olarak ulaşabilmeleri için; öğrenim ve deneyimleri birbirinden oldukça farklı iş gören gruplarının, eş zamanlı faaliyetlerini örgütlemek ve yönetmek zorundadırlar. Ayrıca stresle mücadele ederek, optimum verimlilik ve motivasyonu sağlayabilirler (Aslan Ş.: 2004).

1.7.1.HEMŞİRELERDE STRES

Birçok kurum için personel en önemli unsurdur. Sağlık kurumları, bünyesinde bir çok meslek grubunu barındıran hizmet kuruluşlarıdır. Bu meslek grupları içerisinde,

hastanenin en hacimli iş yükünü oluşturan ve hasta bakım hizmetlerini omuzlayan grup hemşirelerdir(Özdevecioğlu M.: 10: 2 , Manisa, 2003). Hemşirelik, stresli bir meslektir ve hemşireler çeşitli stres yapıcılarla ilişkili büyük sıkıntılar altındadır. İşle ilgili stresler, mental ve fiziksel olarak iyi hemşire olmayı olduğu kadar, hastalara sağlanan bakımın kalitesini de riske atar (Rub, R. A. A.: s.131,2000).

Hemşirelikte stres, 1960'lı yıllardan beri araştırılmakta olup, stresin iş doyumu ve hasta bakımının niteliğini etkilediği, tükenmişlik ve personel döngüsünde artmaya neden olduğu bilinmektedir. Sağlık bakım sistemlerinde önemli bir yeri ve rolü olan, stresli bir toplulukta stresli bir meslek olarak kabul edilen hemşireler, çeşitli stresörlerle karşılaşmaktadırlar. Bunlar; sağlık bakım verme sisteminin örgüt yapısı ve özelliği, fiziksel çevre, hasta bakımı, çalışma şekli, mesleğin kendisi yani meslekleşme süreci ve kadın mesleği olması olarak gruplanabilir. Hemşirelik mesleğinin kadın mesleği olması, stresin boyutunu genişletmekte ve iş yaşamından gelen zorluklara, ev yaşamında kadın ve anne rolünün getirdiği sorunlar ile toplumsal baskılar eklenmektedir(Aydın R., Kutlu Y.: 5:3, s. 37-45, 2001).

Stres algılaması oldukça öznel, dolayısıyla hemşirelik uygulamasının karmaşıklığı, İngiltere'de sağlık hizmetlerinde halen görüldüğü gibi özellikle, işyeri ve hemşirelerin rolleri değiştiğinde, hemşireler arasında stres kaynaklarının tanımlamasında değişikliklere neden olabilir(McWicar, A.: 44(6), 635-642, 2003). İngiltere'de sağlık bakım çalışanlarının, diğer sektörlerde çalışanlardan daha yüksek yokluk ve hastalık oranına sahip olduğu görülmekte ve stres, hemşirelerin işlerinden ayrılma nedeni olabilmektedir(Edwards, D., Burnard, P.: 42(2), s.169-200, 2003).

Yapılan çalışmalarda Türkiye'de hemşirelerin çalışma koşullarının istenilen düzeylerde bulunmadığı ve maruz kalınan olumsuz sonuçların çok sayıda olduğu görülmektedir. Ören'in yapmış olduğu çalışmada, vardiyalı çalışan hemşirelerin çocuklarıyla ilgilenmeleri konusunda güçlük çektikleri, ruhsal sorunlar yaşadıkları ve meslekten memnun olmadıkları saptanmıştır. Bir diğer çalışmada, vardiyalı çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyi, sürekli gündüz çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyinden düşük bulunmuştur. Sağlık iş görenlerine yönelik yapılmış bir başka çalışmada ise, stres belirtileri ve iş doyumu yönünden hemşirelerin en sorunlu grup olduğu belirlenmiştir (Yüksel İ.: 13: 1, s. 261-272, 2003).

French ve arkadaşları (aktaran McVicar, 2003) hemşirelerde stres yaratan kurumsal durumları, dokuz kategoride toplamışlardır. Bu faktörler, şu şekilde sıralanmaktadır:

Hekimlerle çatışma

Yetersiz hazırlık

Meslektaşlarla yaşanan sorunlar

Gözetmenlerle yaşanan sorunlar

Ayrımcılık

iş yükü

Tedavi ile ilgili belirsizlikler

Ölüm durumları ile karşılaşma ve ölüm sürecine tanıklık etme

Hastalar/hasta yakınları

Türkiye’de hemşirelikte stres, sorunlar ve iş doyumu üzerinde yapılan birçok araştırmada hemşirelerin yaşadığı sorunlar, stres ve doyumsuzluk nedenleri: uygunsuz fizik ortam, iş yaşamın-dan beklentiler, çalışma arkadaşları, işin kişiden beklentileri, ailenin kişiden beklentileri, çalışma şartları, ücret yetersizliği olarak belirlenmiştir

Devlete ait ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerdeki örgütsel stres düzeyinin karşılaştırılması amacıyla yapılan bir çalışmada 120 hemşireye organizasyonel iş stresi ölçeği uygulanmıştır. Buna göre erkek hemşirelerin bayan hemşirelere göre daha fazla stresli oldukları, özel hastanelerde çalışan erkek hemşirelerin, devlet hastanelerinde çalışan erkek hemşirelerden daha yüksek seviyede stresli oldukları ortaya çıkmıştır (Tankha G.: A 8 (1): 11-22, 2006).

Hemşirelik mesleği üyeleri, çalışma koşullarındaki farklılıklar nedeniyle daha yoğun baskılar altında kalmakta ve iş ortamında daha fazla stres yaşamaktadır. Bunun yanı sıra hemşirelik mesleğinin kadın mesleği olması stresin boyutunu genişletmekte ve iş yaşamından gelen zorluklara, kadın ve anne rolünün getirdiği sorunlar ve toplumsal baskılar eklenmektedir (Boey, 1998).

Ayrıca hemşirelerin yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalması gibi

nedenler isle ilgili stres ve gerginliğe yol açmaktadır. Bunun yanında sağlık hizmetindeki yetersizlikler, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımında çalışanlarda düş kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır. İşe bağlı gerginlik, kişide depresyon, anksiyete, çaresizlik duyguları gibi ruhsal, bas ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk gibi fizyolojik etkilere yol açmaktadır. Bunun yanı sıra işe bağlı gerginlik, işte verimi ve üretimi düşürme, iş doyumunda azalma, işe gecikme, özür uydurarak hiç gelmeme ya da işi tamamen bırakma, sonuçta da deneyimli personelin elde tutulamaması gibi kurumsal sonuçlarda vardır. Olumsuz çalışma koşulları bireyi tüketerek ister istemez verdiği hizmetin nitelik ve niceliğinde bozulmaya neden olabilmektedir.

İş karakteristikleri	Stres kaynakları
Kurumsal işlevler ve kültür	Zayıf (yetersiz) iletişim Kurumun zayıf bir iş ortamının bulunması Yetersiz problem çözme Mesleki gelişime destek olmama
Katılım	Kararlara yeterli düzeyde katılmama
Kariyer geliştirme	Kariyer belirsizliği Kariyer stagnation
Roller	Rol belirsizliği Rol çatışması Diğerlerinden sorumlu olmak
İşin içeriği	İyi tanımlanmamış iş Yüksek belirsizlik Değişkenlik 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 üzerinde kontrol sağlayamama Yüksek düzeyde iş baskısı Kontrolün sağlanamaması
İş organizasyonu	Esnek olmayan çalışma süreleri Mesainin sık sık uzaması Uzun çalışma süresi Çalışma süresi üzerinde yeterli kontrole sahip olamama Vardiyalı çalışma
Kişilerarası ilişkiler	Sosyal ve fiziksel izolasyon Diğer personel gruplarından yeterli sosyal desteğin olmaması Diğer hemşirelerle çatışma Doktorlarla çatışma Şiddete maruz kalma Yönetici ve gözetmen ile olumlu olmayan ilişkiler Hekim davranışı ve hemşirelere yaklaşımı
Ev iş Etkileşimi	Ev ve iş yaşamının çelişen talepleri Aile bireylerinden yeterli destek göremem İkili kariyer sorunları
Hazırlanma ve eğitim	Ölüm durumlarına karşı yeterli düzeyde hazırlıklı olamama Hasta ve aileleriyle olumlu ilişki geliştiremememe Yeterli bilgi ve beceriye sahip olamama
Diğer psikososyal sorunlar	Kaynak yetersizliği ve hemşire personelin yetersizliği

Şekil-3: Hemşirelerde Stres Faktörleri

Kaynak: Cox ve Griffiths (1996: 8) Hemşirelikte stres kaynaklarını ve bu kaynakları etkileyen durumları

2.BÖLÜM.2.İŞ TATMİNİ

İş doyumunu 1940'lı yıllardan bu yana yönetim alanında en çok konuşulan konulardan biri olmuştur. İş doyumunu veya iş tatmini; çalışanın kendi işine karşı olan değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevap niteliğindedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:35; Ergeneli ve Eryigit,2001:160; Lund, 2003:219; Avsaroglu ve vd, 2005:117; Akıncı, 2002:3;Barutçugil, 2004:389).

1912 yılında F. W. Taylor işçilerin gereğinden daha yavaş çalıştıklarını gözlemlemiş ve parça başı ücret sistemini getirerek insan davranışlarını yönlendirmeyi amaçlamıştır. İşçiler ücret konusundaki tatmin düzeylerini yükseltmek için daha çok çaba göstermişlerdir. Yalnız Taylor'un göz önüne almadığı veya farkında olmadığı nokta insan davranışlarının çeşitliliği, insanın duygu ve düşünceleri, grup düşüncesi, yönetsel davranış ve iş çevresi gibi konular olmuştur(Özkalp ve Kirel, 1996, s. 109).

İş tatminine ilişkin ilk sistematik bilgiler 1930'lu yıllara dayanmaktadır (Agho ve diğerleri, 1993). Teorik bağlamda pek çok araştırma iş tatminini açıklamada Klasik ve Neo-Klasik Yaklaşımlarda olduğu gibi Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı'na ve Herzberg'in Çift Faktör Teorisine başvurmaktadır (Burnard ve diğerleri, 1999).

İş tatmini birçok yazar ve araştırmacı tarafından değişik biçimlerde tanımlanmıştır. Bunun nedeni ise, çok boyutlu olması denilebilir. İş tatmini ile ilgili yapılan tanımlamalardan bazılarını şu şekilde sayabiliriz:

Hackman ve Oldham (1975) "çalışanların işinden duyduğu mutluluk", şeklinde tanımlamıştır. Vroom (1964) ise "kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durumdur." şeklinde tanımlamaktadır (Luthans, 1995). Bir başka tanıma göre iş tatmini, "iş görenin fiziksel ve sosyal şartların yanında görevine olan duygusal bir tepkisidir ve iş görenin psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesine işaret eder"

(Schemerhorn ve diğ., 1994: 126). Akçamete (2001) ise, iş tatmini, “iş görenin işi ile ilgili değerlerinin iş yerinde karşılanmasıdır” şeklinde bir tanımlamada bulunmuştur. İş tatmini en basit bir ifadeyle çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesidir (Mrayyan, 2005). İş tatmini çalışanların işlerine karşı gösterdikleri duygusal tepkilerdir şeklinde tanımlanmaktadır (Weiss, 2002). İş tatmini, çalışanın işine karşı olan içsel dışsal ve genel bakışına ilişkin olumlu ya da olumsuz hislerini içermektedir (Odom ve diğerleri, 1990). İş tatmini bir işgörenin işinden istediği ile elde ettiğini karşılaştırması sonucunda göstermiş olduğu duygusal tepkiye verilen addır (Samad, 2006).

Yukarıda değişik biçimlerde tanımlanan iş tatmini kısaca işi sevme, işe bağlılık, işe kendisini verme gibi iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk olarak tanımlayabiliriz.

2.1.İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ

Kişilerin iş hayatında başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş tatmini, işin bireye sağladığı sonuçların algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur. Genel olarak iş tatmini, sosyolojik ve psikolojik boyutları olan ve bireysel gereksinimler ile kurumsal beklentiler arasındaki bir uzlaşma işlevi olarak tanımlanabilir. Pek çok yerde iş tatmini, bireyin çalışma ortamına tepkisi olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini, çalışanın kendi işine karşı olan iş hakkındaki değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevaptır. İşe karşı duyulan pozitif tutum iş tatminine eşdeğerdir.

İnsanlar kişisel yeteneklerini ortaya koymak ve kendini kanıtlamak ister. Bunları gerçekleştirme konusunda oluşan olumsuz bir durum ve algılama çalışanlar üzerinde iş tatminsizliğine dolayısıyla da psikolojik sorun ve şikayetlere yol açabilmektedir (Tanrıverdi,H. 2006). İş tatmini elde edemeyen kişinin psikolojik olgunluğa erişmesi zorlaşır ve bu durum bireyi hayal kırıklığına uğratar. İş tatmini çalışanın verimliliğini artırırken iş tatminsizliği çalışanın verimliliği ve performansını düşürmektedir. Bu psikoloji içindeki çalışan işini sabote edebilmekte ve hatta işten ayrılabilir.

(Ardıç ve Türker, 2001). Üretken ve mutlu insan sadece işinde değil aynı zamanda sosyal yaşamında da tatminlidir.

Organizasyonlarda iş görenlerin iş tatmininin düşük olması diğer bir ifade ile iş tatminsizliğinin yaşanması sadece bireysel anlamda olumsuz sonuçlar doğurmayacaktır. Olayın örgütsel sonuçlarına baktığımızda iş görende işe gitmede isteksizlik, örgütten ayrılma, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata yapma, işten uzaklaşma isteği, isabetsiz kararlar verme ile nitelik ve nicelik düşmesi yaşanabilecektir (Ardıç ve Türker, 2001). Kawaguchi, 2002' de, yaptığı bir çalışmada tatminsizliğe dayalı iş değiştirme oranlarının oldukça yüksek olduğunu belirtmektedir (Kawaguchi, 2002).

Bireyin işinden sağladığı tatmin, hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltme açısından önemlidir. İşe karşı kişisel bir tutum olan iş tatmini, çalışanların iş ve iş yaşamındaki beklentilerine ulaştıkları zaman duydukları olumlu duygusal bir durumdur. İş tatmini çalışanın mutluluğunu artırmakla beraber, çalışanın işine bağlanmasına, verimli çalışmasına, defolu ve hatalı ürün oranının azalmasına, işgücü devir oranının düşmesine neden olmaktadır (*Querstein ve diğerleri, 1992*).

Örgütte iş doyumunu, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir (Akıncı, 2003:3). Mutlu ve doyumlu iş görenler uyum içinde çalışırlar. Böylece örgüt amaçlarına daha iyi hizmet edecek güç birliği sistemi gelişir. Bu durum, üretime katılan bütün faktörlerde verimliliği artırır. Verimliliğin artışı, üretim maliyetlerini düşürür, pazardaki rekabeti, Pazar payını ve karlılığı etkiler (Eroğlu, K. 2004:40).

Örgütler, hedeflere ulaşmanın ancak çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesine bağlı olduğunu anladıkları için çalışan doyumunu konusunda daha kapsamlı yaklaşımlar geliştirme çabasıdadırlar. Aksi takdirde iş doyumunu azalmış bireyin, örgüt hedeflerine yönelik davranış geliştirmesi çok daha zordur. İş doyumunu sağlanamadığı ya da iş doyumunu yeterli düzeyde olmadığında çalışan ve işletmelerin bir dizi olumsuz davranışsal sonuçlarla karşılaşmaları olasıdır. Bu olumsuz davranışsal sonuçlar yüksek iş gücü devir oranı, yüksek devamsızlık, düşük işletme

sadakati, yabancılaşma, stres, makine ve tesislere zarar verme, daha düşük zihinsel ve bedensel sağlık, verimsizlik olarak sıralanabilir (Eren E.: s. 267, 2001, Keser A.:2006).

İş doyumunu etkileyen iç ve dış faktörler bulunmaktadır. İç faktörler arasında (cinsiyet, yas, iste kalma süresi, meslek ve eğitim düzeyi, statü, kişilik, sosyo kültürel çevre, zeka ve yetenek), dış faktörler arasında (fiziksel özellikler, ücret düzeyi, özendirme, birlikte görev yapılan diğer çalışanlar, ast-üst ilişkileri ve gözetim, ilerleme imkanları, kararlara katılım ve iletişim) bulunmaktadır.

2.2.HEMŞİRELERDE İŞ TATMİNİ

Sağlık personelinin iş tatmini hem sağlık kurumları hem de çalışanlar açısından önem taşımaktadır. İş tatmini çalışanların işte kalma niyetlerini sürdürmesinin yanı sıra müşterilere daha kaliteli hizmetin sunulmasını da sağlamaktadır (Acker, 2004).

İş doyumunu her meslek için önemlidir. Sağlık hizmetlerinin sunumunda en büyük insan gücünü, günün 24 saati hizmet vermesi bakımından hemşireler oluşturmaktadır. Özellikle hemşirelerin düzensiz ve zor iş koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, görev, yetki ve sorumlulukların yeterince belirlenmemiş olması, iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Yurt dışında yapılan bir araştırmada tecrübeli bir hemşire grubu ile tecrübesiz iki hemşire grubu karşılaştırılmıştır. Hemşirelerin, çalışma ortamında ihtiyaçları karşılandığında daha verimli çalıştıkları saptanmıştır. Donanımlı ve hoşgörülü bir grup liderine sahip olan hemşirelerin duygularını dışa vurma konusunda otonomi sahibi olduğu, kişisel problemleri kendi aralarında çözüp problemlerle baş edebildiklerinde bu grubun çalışma ortamının daha rahat ve iş doyumunun daha yüksek olduğu, problemlerin öncelikle gürültü, kalabalık ve malzeme eksikliği gibi çevresel ya da idari sebeplerden kaynaklandığı görülmüştür (Weiner M. F., 5 (3): 179-183, 1983).

Özel ve devlete ait hastanelerin tecrübeli yoğun bakım hemşirelerinin çevrelerini algılamaları konulu bir araştırmanın sonuçlarına göre, daha çekici ve gösterişli olan özel hastanelerde çalışan yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumlarının devlet hastanelerinde çalışanlara kıyasla daha fazla olduğu görülmüştür (Choi J., Bakken S., Larson E., Du Y., Stone P.W.: 53 (6): 370-378, 2004).

Yurt dışında bir tıp fakültesi hastanesinde yapılan bir çalışmada hastane içindeki 10 ayrı servisin tecrübeli hemşirelerine iş doyumunu ölçeceği uygulanmıştır. Buna göre tüm hemşirelerin orta derecede iş doyumunu yaşadıkları, en fazla iş doyumunun pediatrik ve çocuk servislerinde çalışan hemşirelerde olduğu, buna karşın ameliyathane, cerrahi servisler, yoğun bakım ve acil servislerdeki iş doyum düzeyinin ise en düşük olduğu görülmüştür. Servislerdeki iş doyum düzeylerinin hemşirelerin birbirleriyle olan ilişkileri, profesyonel durumları, kendilerini geliştirme, tecrübelerini kullanma, kararlara katılım ve aldıkları ücretlere göre farklılıklar gösterdiği saptanmıştır (Boyle D. K., ve ark. 28 (6): 622-640, 2006).

Türk hemşirelerinin iş doyumunu ve mesleğin gelişimi adlı bir çalışmada Türk hemşirelerin mesleklerini algılayışlarını, organizasyonel faktörlerin iş doyumlarıyla ilişkilerini ve bu konuda yapılabilecek düzenlemeleri ortaya çıkarmak üzere rehberlik etmek amacıyla devlete ait bir eğitim, araştırma hastanesinde görev yapan 290 hemşireye anket uygulanmıştır. Bu ankette Hackman ve Oldman'ın iş geliştirme teorisi üzerine hazırlanmış bir anket olması nedeniyle sonuçlar bu teori üzerinden sorgulanmıştır. Sonuçlar sorumlu hemşirelerin 1/3'ünün, yardımcı hemşirelerin ise 1/5'inin işlerinden doyum aldıklarını göstermiştir. Ayrıca hemşirelikte yeteneklilik, mesleki bilinç, mesleğin anlamlılığı, otonomi ve geribildirim hemşireler için çok önemli olduğu ortaya çıkmış, katılımcılar hemşirelik mesleğini zor ve başa çıkılması güç ama bir o kadarda anlamlı, yetenek ve zekalarını bir arada kullanma fırsatı sağlayan bir meslek olarak gördüklerini bildirmişlerdir (Öztürk H., Bahçecik N., Baumann S. L.: 19 (4): 360-365, 2006).

Klinik bölümlerde hemşirelerin karşılaştığı çeşitli baskılar, fiziksel, duygusal, sosyal ve ruhsal değişikliklere neden olabilir. Fiziksel düzeyde stresli koşullara yeniden

maruz kalma, gerilimi ve yorgunluğu yükseltebilir. Psikolojik olarak, hemşirelerde endişe, depresyon, korku ve öfke gibi duygulara neden olabilir. Bu hislere tepki olarak, sağlıklı davranışlar kısıtlanabilir ve aşırı yeme, alkol tüketme ve sigara içme gibi davranışlar stresle baş etmek için kullanılabilir. Stresin olumsuz etkileri hemşirelerin dalgınlık, düşmanlık ve saldırganlıklarının kanıtı olabilir (Johnson, N. J.: pg 23,3 pgs, Oct 1989). İşten kaynaklanan gerginlikler kişide depresyon, kaygı, gerilim tipi baş ağrısı ve uykusuzluk gibi fizyolojik etkilere yol açmakta, işteki verimi düşürmekte, iş doyumunda azalmaya neden olmaktadır (Cankul İ., Gülerci H., Mamir N., Boşköy ř.: s. 5-11, Ağrı, 2006).

3.BÖLÜM.3.İŞTEN AYRILMA

Rusbelt ve arkadaşları (1988) işten ayrılma niyetini, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir şeklinde tanımlamaktadırlar (*Rusbelt ve diğerleri, 1988*). İşten ayrılma niyetinin, örgütsel etkinliği etkilediği yönünde yaygın bir kanaat bulunmaktadır. İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurların belirlenmesiyle birlikte araştırmacılar işten ayrılma davranışlarını önceden tahmin etmekte ve açıklamakta, yöneticiler de potansiyel ayrılmaları önlemek için tedbirler geliştirmektedirler (*Hwang ve diğerleri, 2006*).

İşten ayrılma niyetini etkileyen etkenler arasında iş tatmini pek çok araştırmada en önemli unsur olarak gösterilmektedir. İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir ön belirtisidir ve işletmelere önemli ölçüde maliyetler getirmektedir. Literatürde işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasında negatif bir ilişkinin olduğu yönünde hem teorik hem de ampirik bulgular bulunmaktadır (*Scott ve diğerleri, 2006; Karatepe ve diğerleri, 2006; Takase ve diğerleri, 2005*). İş tatmininin yüksek olduğu durumlarda genellikle işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğu görülmektedir (*Rusbelt ve diğerleri, 1988; Shalley ve diğerleri, 2000*).

İşten ayrılma niyeti ve iş tatmini pek çok endüstriyel ve örgütsel psikolog, yönetim bilimcisi ve sosyologun ilgi alanlarının merkezinde yer almaktadır. Bunun sebebi ampirik araştırmaların işten ayrılma niyetinin bir örgütün etkinliğinin tamamını olumsuz yönde etkileyeceğine yönelik bulgular ortaya koymasıdır (*Samad, 2006*).

Çalışanların ayrılma niyetleri yeteneklerin kaybı, ilave eleman toplama ve yönetim maliyetlerini artırma gibi pratik bir takım problemlere neden olmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen çevresel faktörler, örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, iş / rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları ve otonomi gibi ödüllendirme yapılarıdır (*Takase ve diğerleri, 2005*).

Literatürde iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide olduğu gibi örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında da açık bir negatif ilişki bulunmaktadır (*Loi ve diğerleri, 2006*). Obstroff (1992) örgütsel bağlılığın çalışanların daha iyi örgütsel

performans ve düşük iş bırakma gibi eğilimlerle ilişkili olduğunu belirtmektedir (*Obstroff, 1992*).

Çalışanların bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır. İşten ayrılmayı engelleyen faktörler; iş tatmini, işe yapılan yatırımlar, alternatif iş imkanları ve örgütsel ödüllerdir. Pek çok ülkede olduğu gibi ülkemizde de sağlık personeli konusunda bir personel açığı bulunmaktadır. Bu nedenle sağlık personelinin devamsızlık ve işten ayrılma niyetleri konusu önemli bir araştırma konusu haline gelmektedir. İş çevresinin ve iş özelliklerinin sağlık personelinin iş tatmini ve bağlılıkları üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Gerek bağlılık, gerekse iş tatmininin önemi hem işten ayrılma niyeti hem de işten ayrılma üzerinde etkili olmasından kaynaklanmaktadır (*Karsh ve diğerleri, 2005*).

3.1.HEMŞİRELERDE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Günümüzde hemşirelerde görülen stres ve tükenmişlik hemşirelik mesleğinin geleceği için tehlike oluşturmaktadır. Bu yüzden hemşirelerin çalışma koşulları stres ve doyum açısından çok iyi anlaşılmalıdır. Stres ve tükenmişliğin yüksek olması somatik rahatsızlıklara, işten ayrılmalara, işe karşı kayıtsızlık, sürekli işten yakınma mesleğin geleceğine karşı umutsuzluk ve intihar girişimlerine yol açabileceği belirtilmektedir(Karadağ ve ark.2002, Mansfield et al 1989).

Erdoğan'ın yaptığı çalışmada, kamu kuruluşlarında çalışan hemşirelerin çalışma koşulları (görev, yetki ve sorumluluklarının tam belirlenmemesi) nedeniyle özel kuruluşlarda çalışanlara göre daha fazla işten ayrılmayı düşünmekte oldukları saptanmıştır (Erdoğan 1997).

Tüm meslekleri icra ederken, doyumunu sağlayan en önemli etkenlerden biri de işini sevmedir. Hemşirelik mesleğinde ise genelde zorunlu kalındığında seçilen ve en son seçilen bir meslek olması konusundaki önyargılar çalışmamızda işini sevmeyen hemşirelerin bu konuda huzursuz ve rahatsızlık duymaları sonucu ile paralellik

göstermemektedir. Çalışan kişiyi, iş yerinde harekete geçiren, hareketine enerji veren ve devamlılık kazandıran iç ve dış nedenler vardır. Bu nedenler kişinin hareketine ivme kazandırarak onu işine yöneltmekte, işini sevmesini, benimsemesini, onda doyum bulmasını sağlamaktadır (Silah M.: Ankara, 2001). İşle bütünleşen, iş motivasyonu sürecine girerek, bu çalışma sürecinde etkin ve verimli olan hemşirelerin işlerini daha fazla sevdiği düşünülmektedir.

4.BÖLÜM.4.NÖBET ŞEKLİNDE ÇALIŞMANIN BİREY ÜZERİNE ETKİLERİ

İnsan vücudunda gündüz aktif yaşamayı ve gece uyuyarak dinlenme ve yenileme işlemlerinin yapılması tekrarlanır. Hemşirelik vardiya ile çalışan bir meslek grubudur. Bu durum hemşirelerin yaşam düzenini tersine çevirerek tükenmişliği olumsuz etkilemektedir. Vardiya ile çalışan hemşireler düzensiz çalışma saatleri nedeniyle uyku gereksinimleri yerine gelmemektedir. Aynı zamanda gece çalışanlar, genellikle daha uzun saatler çalışmakta ve bakım verdiği hasta sayısı artmaktadır. Gece çalışan hemşirelerin fizik güçlerini zorlayacak ve motivasyonlarını olumsuz yönde etkileyerek iş tatminlerinde azalmaya neden olur. Vardiya ile çalışan hemşirelerin hem çalışma koşullarını düzenleme hem de maddi olarak destekleme yoluyla stres ile baş etmelerine destek verilemeye çalışılmalıdır.

Günlük hayatını sürdürülmesi için gün boyu vücutta bazı değişiklikler olmaktadır. Biyolojik olayların belirli aralıklarla tekrarlamasına “biyolojik ritm”, günlük aralıklarla yinelenmesine ise “sirkadiyen ritm” denilmektedir (Ursavaş, Ege, 2004). Sirkadiyen ritm birbirini takip eden uyku ve uyanıklık çemberidir. Sağlıklı erişkinlerde uyku, sirkadiyen ritmin belirli bir fazında ortaya çıkmaktadır. Uyku-uyanıklık döngülerinin düzeni ile sirkadiyen ritmin düzeni, dolayısı ile doğal vücut fonksiyonlarının işleyişi arasında yakın bir ilişki vardır (Sarıcaoğlu ve ark., 2005).

Uyku monoton ve pasif bir süreç değildir. Uyku erişkinlerde bedensel dinlenmeyi, hücre yenilenmesini ve organizmanın onarımını sağlamakta, hafıza ve öğrenme sürecinde rol oynamaktadır. Çevresel etkenler, çeşitli hastalıklar veya ilaçlar nedeniyle yeterli ve etkin bir uyku uyunamaması, uyku bozukluklarına, biyolojik ve sirkadiyen ritmin bozulmasına neden olabilir (Ursavaş, Ege, 2004). Bu durumun ortaya çıkmasında etken olan bir diğer neden de hemşirelerde olduğu gibi kişilerin sürekli değişen çalışma düzeninde, vardiyalı ya da nöbet sisteminde çalışmak durumunda kalmalarıdır. Vardiyalı ve nöbetli çalışma sistemlerine yönelik yapılan araştırmalar, bu şekilde çalışmanın çalışanların fizyolojik, psikolojik sağlıklarını, sosyal yaşamlarını ve bireysel güvenliği ve hasta güvenliğini olumsuz etkilediğini belirtmektedir(Yüksel, İ. 2004, ICN, 2006, Wilson 2002) .

4.1.Fizyolojik Etkiler:

Vardiyalı ve nöbetli çalışma sistemlerinin etkilerine bakıldığında en sık görülen fizyolojik etkilerden birisi uyku bozukluklarıdır. İnsan metabolizması gece çalışmasına adapte olamamakta, bu çalışma sisteminin terk edilmesinin üzerinden 10 yıl geçtikten sonra bile vücuda verdiği olumsuz etkiler devam edebilmektedir. Vardiya şeklinde ve nöbetli çalışmanın sonucu gelişen uykusuzluk, uyku düzensizlikleri ve bunun vücut sistemleri üzerine etkileri güçlü bir ölüm sebebi olduğu belirtilmektedir(Berger, Hobbs 2005, Blochowicz 2006, Müftüoğlu,O. 2003).

Vardiyalı çalışmanın vücut ritimlerini de bozar. Gece çalışanlar bedenleri uyumak istediği saatlerde uyanık kalmak, bedenleri uyanık olmak istediğinde ise uyumaya çalışmak durumundadırlar. Bu durum sirkadiyen ritimle çatışmaya yol açarak ritmin bozulmasına yol açar (Pronitis 2001, Wilson 2002). Ritm bozukluğu dışında görülen diğer bir problem de melatonin hormonunun salgılanmasının bozulmasıdır. Melatonin hormonu 23.00-06.00 saatleri arasında karanlık bir ortamda, uyku sırasında salgılanan bağışıklık sistemini, stresi olumlu yönde etkileyen önemli bir hormondur. Kanseri ve Alzheimer gibi hastalıklara karşı koruyucu olduğu araştırmalarla kanıtlanmıştır. Araştırmalar, melatonin hormonunun salınımında yetersizliğin, osteoporoz, yeme bozuklukları ve çeşitli kanser türleri, erken menopoza, romatoid artrit, depresyon, uykusuzluk gibi bozukluklara yol açtığını belirtmektedir(Reiter, R., Gültekin ve ark.; 2006). Bu bozukluklar dışında vardiyalı çalışmanın gebeliği etkilediği; düşüklere, düşük doğum tartılı bebeklerin doğmasına ve erken doğumu tetiklediğine ilişkin kanıtlar vardır (Knutsson, 2003).

Vardiyalı çalışan kişiler gündüz yeterli derecede ve kaliteli bir şekilde uyuyamamakta ve uykuya dalmakta problem yaşamaktadırlar. Uyku yoksunluğu sonucunda immün sistemin baskılandığı ve birçok probleme yol açtığı bilinmektedir. Değişken saatlerde vardiyalı, nöbetli çalışmanın sağlık üzerine etkilerine ilişkin araştırmalarda gastrit, ülser gibi gastrointestinal bozukluklar, hipertansiyon, koroner kalp hastalıkları, derin ven trombozu ve venöz yetmezlik gibi kardiyovasküler bozukluklar, meme kanseri, kolon kanseri, diabetüs mellitus, metabolik bozukluklar

ve depresyon gibi hastalıkların görülme riskinin arttığı bildirilmektedir (Demoss ve ark. 2004, Persson ve Madsson 2006, Knutsson, 2003).

Gece çalışması sonucunda ortaya çıkan diğer bir etki de halsizliktir. Halsizlik uzun süre uyumadan uyanık kalma sonucunda görülen yorgunluk durumu olarak tanımlanmaktadır. Halsizliğin uyanıklık, konsantrasyon, yargılama duygu durum üzerinde belirgin negatif etkileri vardır. Bu etkiler kişilerde kazalara, yanlış uygulamalara ve yaralanmalara yol açabilmektedir. Halsizliğin ayrıca hafızada, problem çözmede ve karar vermede bozulmaya yol açarak iş üretkenliğini ve performans düzeyini de etkilediği bilinmektedir (Demoss, Mcgrail et.all, 2004, Rogers, Hwang et.all,2004, Wilson 2002, Ruggiero ve Janino 2006).

4.2.Sosyal ve Psikolojik Etkiler

Değişik saatlerde vardiyalı çalışma, çalışan kişilerin sosyal yaşamları ve sosyal iletişimlerini de etkilemektedir. Akşamları ve değişken saatlerde çalışan bireyler, kendileri için önemli olan diğer kişilerle iletişimleri azaldığı için sosyal izolasyon yaşayabilmektedirler. Vardiyalı çalışma sistemiyle çalışanlar kendilerini ailelerinden ve arkadaş çevrelerinden dışlanmış hissetmekte, sosyal ve aile içi rollerini yerine getirmekte güçlük yaşamaktadırlar. Vardiyalı veya nöbetli çalışan kişiler, ailenin bir üyesi ve bir çalışan olarak sahip olduğu rollerde, rol talepleri ve gereklilikler arasında sıkışma, ikilemler ve rol performansında yetersizlik duyguları yaşayabilmektedir. Yaşanan bu olumsuz duygular çalışan kişilerin benlik saygısında azalmaya, anksiyete ve huzursuzluğa neden olabilmektedir (Wilson 2002, Pronitis 2001, Hughes, Stone 2004).

Hemşirelerde uzun süreli ve vardiyalı, nöbet sistemiyle çalışmanın en önemli etkilerinden biri de tükenmişlik sendromudur. Tükenmişlik uzun süre iş stresine maruz kalma sonucunda ortaya çıkan strese karşı tepkidir Maslach; tükenmişliği fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları yaşayan bireyde olumsuz bir benlik kavramının gelişmesiyle beraber bireyin iş yaşamına ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları ile belirginleşen fiziksel, duygusal ve zihinsel bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Demir,A. 2004, Kavla,İ. 1998). Duyarsızlaşma

ise kişinin işe, işle ilgili konulara uzak bir tutum içinde kalmalarıdır. Kişi hizmet verdiği kişilere karşı, duygudan yoksun bir şekilde tutum ve davranışlar gösterir. Kişisel başarıda azalma boyutu ise, kişinin kişisel yetersizliklerde artmış farkındalık duygusunun olmasıdır(Kilfedder, Power 2001, Akgün Çıtak 2006).

622 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörlerin incelendiği çalışmada, haftalık çalışma süresi ve hafta sonu çalışma durumunun iş doyumunu etkileyen faktörler olduğu belirlenirken yine durumluluk ve süreklilik anksiyetesi ile haftalık çalışma süresi, gece çalışma, hafta sonu çalışma yönünden güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sürekli anksiyetenin yüksek olmasının fiziksel hem de psikolojik yönden yaşamı tehdit eden, yaşam kalitesini olumsuz etkileyen bir durum olduğu bilinmektedir. Yine aynı çalışmada vardiyalı çalışmadan dolayı araştırma grubundaki hemşirelerin %14,3.ü genel sağlık durumunun kötü ya da çok kötü olduğunu, %22,5.i sıklıkla kendini depresyonda hissettiğini, %35,3.ü ise sık sık ya da her zaman uyku sorunları olduğunu ifade etmişlerdir(Durmuş ve Günay 2007).

Acil serviste çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapılan bir çalışmada hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının sosyal aktiviteye katılma durumu ile ilişkili olduğu; sosyal aktiviteye katılmayanların tükenme ve duyarsızlaşma ortalama puanlarının, hastane dışında sosyal aktiviteye katılanlara göre yüksek olduğu ve bunun da istatistiksel yönden anlamlı olduğu saptanmıştır. Yine aynı çalışmada hastane dışında sosyal aktiviteye katılmayan hemşirelerin kişisel başarı puanlarının da düşük olduğu bulunmuştur(Sönmez,Z. 2006).

Vardiyalı çalışanların sosyal yaşamlarını etkileyen bir diğer durum da kişilerin bayram, tatil, hafta sonu gibi özel günlerde çalışmak durumunda kalmalarıdır. Ruggiero ve Janino'nun yaptıkları çalışmalarında, çalışmaya katılan vardiyalı çalışanlar hafta sonları ve özel günlerde çalışmanın sosyal yaşamlarını olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir (Ruggiero, 2006).

4.3.HEMŞİRELERİN ÇALIŞMA KOŞULLARI VE YASAL DÜZENLEMELER

Ülkemizde hemşireler 657 sayılı devlet memurları kanuna ya da 4857 sayılı iş kanuna bağlı olarak çalışmaktadır. Bu kanunlarda hemşirelerin çalışma koőullarıyla ilgili hükümler aşağıdaki gibidir;

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

Yataklı tedavi kurumları işletme yönetmeliğine göre nöbet; saat 08.00‘ den ertesi gün 08.00 ‘e kadar devam eder. Nöbetçi olanlar hiçbir surette kurumdan ayrılamaz Nöbetçi personel nöbeti teslim alacak personel gelmeden ve nöbetinde geçen önemli olaylar, izlenecek hususlar hakkında gerekli bilgiyi vermeden ayrılamaz.(m.41a-b). Aynı yönetmeliğe göre nöbet uygulamasının amacı; nöbet, normal çalışma saatleri dışında, resmi tatil günlerinde, dıőarıdan gelecek hastalarla, kurum içindeki hastaların acil durumlarında tıbbi ve bununla ilgili idari ve teknik yardımları vaktinde sağlayabilmek, olması muhtemel idari teknik olay ve kazalara müdahale edebilmek amacını güder şeklinde tanımlanmıştır.

Nöbetli alıőma sistemi, vardiyalı çalışma sistemine göre daha farklı, daha yorucu bir uygulamadır. Yönetmelikte bu şekilde tanımlanan nöbetli çalışma sisteminde kişiler normal çalışma saatlerini (08-16/17) tamamladıktan sonra normal çalışma saatleri dışındaki saatlerde de çalışmaya devam etmekte ve bu durum nöbet olarak adlandırılmaktadır. Böylece normal çalışma saatlerinin dışında fazla çalışmak zorunda kalmaktadır. Bu düzenlemenin yanı sıra, yaşanan personel yetersizliği de hemşirelerin çalışma saatlerini arttırmakta, hemşireler insanüstü bir tempoyla çalışmaya devam etmektedirler. Yasal düzenlemelerde hemşireler için 657 sayılı devlet memurları kanununa göre 40 saat, iş kanuna göre ise 45 saat olan haftalık çalışma süresi artmakta ya da bu sürenin izin olarak kullanılması sağlanmaktadır.

657 sayılı devlet memurları kanununa göre, memurların haftalık çalışma süresi 40 saat olarak belirlenmiş olmasına rağmen, 2368 Sayılı Sağlık Personelinin Tazminat ve Çalışma Esaslarına Dair Kanun uyarınca hemşirelerin çalışma süresi haftada 45 saattir. Ayrıca, yönetmelikte “Hastane başhekimleri kesintisiz hizmetin devamı açısından personel sayısını dikkate alarak fazla çalışma ve nöbet gibi hizmetlerde farklı çalışma saatleri belirleyebilir” maddesi (m.38/2) ile hemşirelerin çalışma saatlerinde standartlara uygun olmayabilen, bilimsel olarak güvenli olmadığı kanıtlanan düzenlemelerin yolu açılmaktadır.

Kurumsal ve hizmetin özelliği nedeniyle hemşirelerin haftalık çalışma süresinin artırılmış olmasına karşın, bu değişken hemşirelerin özlük ve sosyal haklarını düzenleyen mevzuata yansımamıştır. Örneğin, çalışma yaşamı süresince yoğun, gece ve gündüz değişen şekilde düzensiz ve normal çalışma saatini de aşan sürelerle ağır ve tehlikeli bir iş yerinde aralıksız çalışan hemşirelerin “fiili hizmet süresi zammı” bulunmaması dikkati çeken bir durumdur

4857 Sayılı İş Kanunu

Haftalık çalışma süresi 45 saattir. Fazla çalışma süreleri günde 11 saati aşamaz. Fazla çalışma için hemşirenin onayı gerekir.

Gece nöbetleri açısından “Kadın İşçilerin Gece Postalarında Çalıştırılma Koşulları Hakkında Yönetmelik” kapsamındadır. Örneğin bu yönetmeliğe göre: Hemşirelerin gece çalıştırılması için engel bir durum olmadığına dair sağlık raporu alınması ve bu kişilerin her altı ayda bir muayenelerinin tekrarlanması gerekir. Yönetmelik kadın çalışanların her ne şekilde olursa olsun gece postasında yedi buçuk saatten fazla çalıştırılmamasını öngörmektedir.

Ülkemizde hemşirelerin çalışma koşulları, görev, yetki ve sorumlulukları, hemşirelik hizmetlerin verilmesini düzenleyen mevzuat (yasa ve yönetmelikler) incelendiğinde, gerek 657 sayılı kanun kapsamında çalışan, gerekse 4857 sayılı İş

Kanunu kapsamındaki hemşirelerin çalışma saatleri ve suresine, özellikle nöbet ve vardiya sistemine ilişkin ciddi boşluklar ve hak ihlalleri yaşandığı, ihlalleri önleyici yeterli düzenlemelerin olmadığı ya da etkin denetim sağlanmadığı görülmektedir.

T.C. Anayasası ve Hemşirelerin alışma Koşulları

Anayasamızın “Kanun önünde eşitlik” ilkesi kapsamında (10. Madde), “Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.” Bu madde mevzuat düzenlemede ilgili devlet organlarını ve idari makamlarını “hemşirelerin diğer çalışanlarla eşit tutulması, eşit haklara sahip olmasının sağlanması” anlamında temel hüküm olarak görülmektedir. Bu bağlamda, hemşirelerin çalışma saatleri ve koşullarının diğer çalışanlarla eşitlenmesi, değiştirilemeyecek çalışma koşullarının özgünlüğü dikkate alınarak koşulların iyileştirilmesi ve hak–yükümlülük bakımından dengelenmesine yönelik mevzuat düzenlemelerine gerek olduğu açıktır.

Normal alışma saati (08-17) dışında, akşam ve gece saatlerinde, ILO tarafından “uygunsuz saatler” olarak adlandırılan saatlerde ve günlük normal çalışma (8 saat) suresinden daha uzun süre, artmış bir iş yoğunluğu ile, fiziksel, zihinsel, duygusal g ve dikkat gerektiren, hatanın telafisi mümkün olmayan bir işte çalışmanın “normal çalışma koşulları” gibi ele alınması kuşkusuz bu işi yapanlar aleyhinde bir eşitsizlik doğurmaktadır. Çalışma suresi, koşulları ve kapsamı göz önünde bulundurulduğunda, maddi, manevi ve sosyal haklar bakımından ek hak tanıyıcı düzenlemelere gereksinim vardır. Örneğin; alışma suresinin azaltılması, dinlenme zamanlarının düzenlenmesi, sağlık kontrolü, çalışanın ocuk ve ailesine yönelik hakların düzenlenmesi gerekir. Fazla mesainin ve normal dışı saatlerde çalışmanın sınırlandırılması, özel olarak ücretlendirilmesi ve bu koşullarda görev yapan hemşirelere “fiili hizmet suresi zammı” uygulanması, mesleki gelişim olanaklarının artırılarak yasal bir hak olarak sağlanması “kanun önünde eşitlik” sağlayıcı düzenlemeler olarak düşünülebilir.

Anayasamızın “Zorla Çalıştırma Yasağı” gereğince, “Hiç kimse zorla çalıştırılmaz, angarya yasaktır.” Bu temel ilke doğrultusunda İş kanunumuzun 41. maddesinde “Fazla çalışma için işçinin onayının alınması gerekir” ifadesi yer almaktadır. Hemşirelik hizmetlerinin yürütülüşüne ilişkin genel resme bakıldığında, hemşireler görevleri dışı işlerde ve istekleri dışı saatlerde, haftalık normal çalışma süresini oldukça aşan sürelerle (48-64 saat) çalıştırılmaktadır. Diğer bir deyişle hemşireler angaryaya maruz bırakılmaktadır. Öyle ki, bu durum hemşirelerin yaşamın diğer alanlarından, bir diğer Anayasal haktan daha yoksun kalmasına yol açmaktadır. Anayasamızın 12. Maddesine göre: “Temel hak ve hürriyetler kişinin topluma, ailesine ve diğer kişilere karşı ödev ve sorumluluklarını da ihtiva eder.” Anayasamızın ailenin korunmasına dair 41.Maddesi de bu hak ve hürriyeti destekler niteliktedir.

Normal çalışma saatlerinin dışında görev yapmak zorunda kalan hemşirelerin annelik hak ve sorumluluğunda destekleyen, örneğin bu saatlerde çocuk bakım hizmeti gibi olanaklar sağlanmamaktadır. Bu durum anayasanın 50. ve 55. maddelerine aykırıdır.

Anayasanın çalışma ve dinlenme haklarını düzenleyen 50. maddesine göre;

“.....Küçükler ve kadınlar ile bedeni ve ruhi yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar. Dinlenmek çalışanların hakkıdır. Ücretli, hafta ve bayram tatili ile ücretli yıllık izin hakları ve şartlar kanunla düzenlenir.”

Anayasanın 55. maddesine göre:

“Ücret emeğin karşılığıdır. Devlet çalışanları yaptıkları işe uygun adaletli bir ücret elde etmeleri ve diğer sosyal yardımlardan yararlanmaları için gerekli tedbirleri alır.
“

Büyük bir çoğunluğu kadınlardan oluşan hemşireler dinlenmelerine izin verilmeden temel ve sosyal haklarından yoksun bırakılarak, yaşam kaliteleri etkilenecek fazla mesai yapmalarına rağmen verilen ücret emeklerinin karşılığı değildir.

Anayasanın 49. maddesine göre ;

“Çalışma herkesin hakkı ve ödevidir. Devlet çalışanların hayat seviyesini yükseltmek çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları ve işsizleri korumak çalışmayı desteklemek, işsizliği önlemeye elverişli ekonomik bir ortam yaratmak ve çalışma barışını sağlamak için gerekli tedbirleri alır.” Hemşirelerin olumsuz çalışma koşulları ve yaşadıkları “hak ettiklerini bulamama”, “karşılığını alamama” durumu iş doyumsuzluğuna, tükenmeye, işten tamamen ya da kapsam olarak ayrılmasına, verimliliğin azalmasına, toplumda insanların meslek olarak hemşireliği tercih etmemelerine yol açabilmektedir.

Buradaki en önemli sorun, uzun çalışma saatinin hemşirede yarattığı fiziksel, mental ve sosyal zorlanmaların yanında, hemşirelerin son derece dikkat ve enerji gerektiren bakım işlevinin güvenliğinin sağlanamaması, toplum sağlığının tehlikeye girmesidir.

Unutulmamalıdır ki; dogmatik yaklaşımlarla hemşireden beklenen özveri, artan kaza ve yaralanmalara, stresle ilgili hastalıklara, aile sağlığı sorunlarına, uygulama hatalarına, hizmet kalitesinin düşmesine ve çok ciddi bir toplumsal soruna dönüşebilir. Gerçekte, özveride bulunan hemşireler değil, bütün olarak bir toplumdur.

5.BÖLÜM.5. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ

5.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, hemşirelerin iş yaşamında algıladıkları stres düzeyinin iş tatmini ve işten ayrılmaya etkisinin çalışma saatleri üzerinden değerlendirilerek incelenmesidir. Bu tür çalışmaların, Türk sağlık sisteminde, personelin iş tatmin düzeyi ve buna bağlı performans düzeyinin artırılmasına yönelik önlemlere yol göstereceği beklenmektedir.

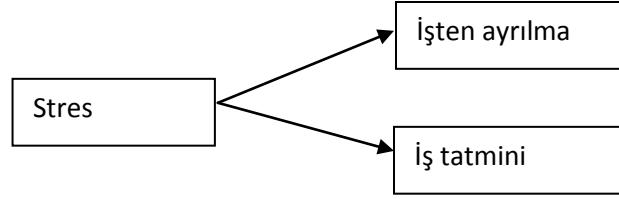
5.2.Araştırmanın Örneklemi

Araştırma, İstanbul Süreyyapaşa Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Hastanesi'nin hemşireleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma evreni olarak kabul edilen hastanede 243 hemşire çalışmaktadır. Örneklemin ana kütleyi optimum ölçüde yansıtabilmesi amacı ile mümkün olduğunca her birimden farklı pozisyondaki çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu ana kütlede oluşturulan örneklemden çalışanlardan gerekli verimin en iyi şekilde elde edilebilmesi için anket yönteminin uygulanması gerektiğine karar verilmiştir. Anket uygulaması 24.5.2010–30.5.12.2010 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş ve toplam 175 adet anket formu araştırmaya dâhil edilmiştir.

5.3.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada stres, stresin iş tatminine etkisi, stresin işten ayrılmaya etkisi ve demografik özelliklerin stres üzerine etkisi incelenmiştir. Çalışanların stres düzeylerini etkileyen demografik faktörler; cinsiyet, medeni durum, yaş, toplam

çalışma süresi, bulunulan pozisyondaki çalışma süresi, bölüm ve öğrenim olarak belirlenmiştir.



Şekil-4: Araştırmanın modeli

Araştırmanın geliştirilen 2 hipotezi aşağıdaki gibidir:

H1: Stres iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir.

H2: Stres işten ayrılma niyetini olumlu olarak etkilemektedir.

5.4.Araştırmanın Yöntemi

Araştırma ön kaynak ve literatür taramasının tamamlanmasının ardından, anket ve gözlem araçları ile desteklenmiştir. Araştırma kapsamındaki ilgili kurum yönetici ve çalışanlarına anket uygulaması yapılmıştır. Anket sonuçları SPSS 11.5 veri analiz programı ile sonuçlandırılmıştır.

5.5.Araştırma Verilerinin Toplanması

Veriler, İstanbul Süreyyapaşa Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Hastanesi'nde çalışan 175 hemşireye anket uygulanarak toplanmıştır. Anket yoluyla elde edilen verilerin analizinde SPSS İstatistik Paket programının kullanılması tercih edilmiştir. Ölçekte yer alan soruların ilgili faktörlere yüklenip yüklenmediğinin belirlenmesinde faktör analizi kullanılmıştır. Bunun yanında değişkenlerin ortalamaları ve standart sapmaları için tanımlayıcı istatistiklerden, her bir değişkenin diğer değişkenler

arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Son olarak ise geliştirilmiş olan hipotezlerin test edilmesinde regresyon analizi kullanılmıştır.

5.6.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Örgütsel stres: House, R.J. and J.R. Rizzo, 1972.

İş Tatmini: Ölçek Schwegker (2001)'den alınmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti: Ölçek, Camman, Fichman, Jenkins ve Klesh (1979)'den alınmıştır.

5.7.Araştırmanın Bulguları

Anket çalışmasına katılan 175 denekten elde edilen sonuçlar SPSS programında analiz edilmiştir. Çalışmada faktör analizi, güvenilirlik analizi, temel istatistikler, korelasyon matrisi ve hipotezlerin test sonuçlarını gösteren regresyon analizi şeklinde istatistiksel teknikler kullanılmıştır.

5.7.1.Demografik Bulgular

Tablo-1:Yaş

		Frekans	%
Valid	21-30	83	47,4
	31-40	67	38,3
	41-50	22	12,6
	51 ÜSTÜ	3	1,7
	Toplam	175	100,0

Örneklem grubunun yaş aralıklarına göre dağılımı tablo-1'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan hemşirelerin %47.4'ünün 21-30,%38.3'ünün 31-40,12.6'sının 41-50,1.7'sinin 51 yaş üstü olduğu görülmektedir.

Tablo-2:Cinsiyet

		Frekans	%
Valid	KADIN	131	74,9
	ERKEK	44	25,1
	Toplam	175	100,0

Örnekleme grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı tablo-2’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan hemşirelerin %74.9’unun kadın,%25.1’inin erkek olduğu görülmüştür.

Tablo-3:Medeni Durum

		Frekans	%
Valid	BEKAR	79	45,1
	EVLİ	96	54,9
	Toplam	175	100,0

Örnekleme grubunun medeni durumlarına göre dağılımı tablo-3’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan hemşirelerin %45.1’i bekar,%54.9’u evli olduğu görülmüştür.

Tablo-4:Eğitim

		Frekans	%
Valid	LİSE	55	31,4
	ÖN LİSANS	45	25,7
	LİSANS	58	33,1
	LİSANSÜSTÜ	17	9,7
	Toplam	175	100,0

Örnekleme grubunun eğitim durumlarına göre dağılımı tablo-4'te incelenmiştir. Buna göre %31.4'nün lise,%25.7'sinin ön lisans ,%33.1'inin lisans,%9.7'sinin lisans üstü olduğu görülmüştür.

Tablo -5:Haftalık Çalışma Saati

		Frekans	%
Valid	20-30	1	,6
	31-40	4	2,3
	41-50	170	97,1
	Toplam	175	100,0

Örnekleme grubunun haftalık çalışma saatleri tablo-5'e göre incelendiğinde %2.3'ü 31-40, %97.1'i 41-50 saat olduğu görülmüştür.

Tablo-6:Meslekteki Yıl

		Frekans	%
Valid	1 yıldan az	5	2,9
	1-5	67	38,3
	6-10	41	23,4
	11-15	30	17,1
	16-20	13	7,4
	20 yıldan fazla	19	10,9
	Toplam	175	100,0

Örnekleme grubunun meslekteki yıllara göre dağılımına bakıldığında %2.9'unun 1 yıldan az, %38.3'ünün 1-5, %23.4'ünün 6-10, %17.1'inin 11-15, %7.4'ünün 16-20, %10.9'unun 20 yıldan fazla meslekleriyle uğraştıkları görülmüştür.

Tablo-7:Görev Yeri

		Frekans	%
Valid	DAHİLİYE	88	50,3
	CERRAHİ	14	8,0
	YOĞUN BAKIM	34	19,4
	AMELİYATHANE	18	10,3
	ACİL SERVİS	10	5,7
	KAN BANKASI	4	2,3
	DİĞER	7	4,0
	Toplam	175	100,0

Örneklem grubunun tablo-7’de görev yerine göre dağılımı incelendiğinde %50.3’ü dahiliye, %8.0’ı cerrahi,%19.4’ü yoğun bakım, %10.3’ü ameliyathane,%5.7’si acil servis, %2.3’ü kan bankası,%4.0’ının diğer bölümlerde çalıştığı görülmüştür.

Tablo-8:Bölümdeki Yıl

		Frekans	%
Valid	1 yıldan az	26	14,9
	1-5	108	61,7
	6-10	19	10,9
	11-15	10	5,7
	16-20	5	2,9
	20 yıldan fazla	7	4,0
	Toplam	175	100,0

Örneklem grubunun tablo-8’deki bölümdeki yıllara göre dağılımına bakıldığında ;%14.9’unun 1 yıldan az, %61.7’sinin 1-5, %10.9’unun 6-10, %5.7’sinin 11-15, %2.9’unun 16-20, %4.0’nın 20yıldan fazla çalıştığı görülmektedir

Tablo-9:Çalışma Şekli

		Frekans	%
Valid	SÜREKLİ GECE	11	6,3
	SÜREKLİ GÜNDÜZ	24	13,7
	GECE GÜNDÜZ DEĞİŞKEN	140	80,0
	Toplam	175	100,0

Örneklem grubunun tablo-9’da çalışma şekli incelendiğinde %6.3’ünün sürekli gece ,%13.7’sinin sürekli gündüz, %80.0’ının gece gündüz değişken nöbet sistemi ile çalıştığı görülmüştür.

Tablo -10:Aylık Nöbet

		Frekans	%
Valid	1-5	96	62,3
	6-10	45	29,2
	11-15	13	8,4
	Toplam	154	100,0
	Cevapsız	21	
Toplam		175	

Örneklem grubunun aylık nöbetleri incelendiğinde %62.3'ü 1-5,%29.2'si 6-10, %8.4'ü 11-15 olduğu görülmüş. Ankete katılan 21 hemşirede soruyu yanıtlamamıştır. Bunun nedeni olarak yönetici hemşire olduklarından dolayı nöbet tutmamaktadırlar.

Tablo -11:Çalışma Saati Memnuniyeti

		Frekans	%
Valid	EVET	60	35,3
	HAYIR	110	64,7
	Toplam	170	100,0
	Cevapsız	5	
Toplam		175	

Örneklem gurubuna çalışma saatinden memnuniyetleri sorulduğunda %35.3'ü evet,%64.7'si hayır cevabını vermiştir. Ankete katılan beş hemşire soruyu yanıtız bırakmıştır.

Tablo-12:Aylık Çalışma Saati

		Frekans	%
Valid	180,00	6	3,7
	189,00	28	17,2
	190,00	111	68,1
	195,00	1	,6
	200,00	11	6,7
	210,00	5	3,1
	212,00	1	,6
	Toplam	163	100,0
	Cevapsız	12	
Toplam		175	

Örneklem grubuna katılan hemşirelere aylık çalışma saati sorulduğunda farklı cevaplar ortaya çıkmıştır. Aslında hastanede çalışan hemşirelerin hepsinin aylık olarak aynı saatte çalıştıkları ancak hemşirelerin izin dönemlerinde hastanenin verdiği hizmetin kalitesinde değişme olmaması açısından bazen dokuz saat, bazen de 18 saat fazla mesai yapıldığı ifade edilmiştir. Bu tabloya göre %3.7'si 180,%17.2'si 189, %68.1'190, %6.7'si 200, %3.1'i 210 saat olarak belirtmiştir. Ankete katılan 12 hemşirede soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo -13:Fazla Mesai

		Frekans	%
Valid	EVET	83	47,7
	HAYIR	91	52,2
	Toplam	174	100,0
	Cevapsız	1	
Toplam		175	

Örneklem grubuna fazla mesai saatleri sorulduğunda aylık çalışma saatlerine göre cevap verildiği ortaya çıkmaktadır. Zaman zaman özellikle izin dönemlerinde fazla

mesai yapıldığı için anketörler tarafından farklı cevaplanmıştır. Bu tabloya göre %47.7'si evet, %52.2'si hayır olarak cevaplamıştır.

5.7.2.Faktör Analizi

Faktör analizi, aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir araya toplayarak ölçmeyi az sayıda faktör ile açıklamayı amaçlayan bir istatistiksel tekniktir. Faktör analizi, bir faktörleştirme ya da ortak faktör adı verilen yeni değişkenleri ortaya çıkarma ya da faktör yük değerlerini kullanarak değişkenlerin işlevsel tanımlarını elde etme süreci olarak da tanımlanmaktadır (Büyüköztürk, 2002, s.117).

Tablo-14:Faktör Yükleri Matrisi

	Component		
	stres	İş tatmini	İşten ayrılma
ÖS1	,660		
ÖS2	,761		
ÖS4	,723		
ÖS5	,752		
ÖS6	,629		
ÖS7	,680		
İT1		,618	
İT2		,638	
İT4		,732	
İT5		,759	
İT6		,792	
İAN1			,875
İAN2			,838
İAN3			,873

AÇIKLANAN TOPLAM VARYANS :%58

Yapılan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç faktör tablo 14'de görüldüğü şekilde toplam varyansın %58'ini açıklamaktadır. Her bir değişkenin ilgili faktöre pozitif ve yüksek bir korelasyonla yüklendiği görülmüş ve en uygun faktör yapısına

ulaşmıştır. Stres yedi soru,iş tatmini altı soru,işten ayrılma ise üç soru ilgili faktöre yüklenmiştir

5.7.3.Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, serbest ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişki düzeyini veya derecesini ölçen analizdir. Şayet analizde tek bir bağımsız değişken varsa, bu tür analize basit korelasyon analizi, birden çok bağımsız değişken söz konusu ise buna da, çoklu korelasyon adı verilir. Bilimsel araştırmalarda en çok kullanılan basit korelasyon analizidir. Ortalamadan sapmaların esas alınarak ilişki düzeyinin saptanması için uygulanan testlere korelasyon analizi denir (Türkbal, 1981, s.158).

Korelasyon, bağımlı değişkenle bağımsız değişken veya değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini gösteren bir katsayıdır (Şıklar, 2000).

Örneklem dağılımının standart sapması “standart hata” olarak ifade edilir ve ortalamanın standart hatası olarak ifade edilen bu değer, örneklem istatistiğinin ana kütle parametresinden ortalama ne kadar saptığını gösterir (Bülbül, 2001, s.152).

Tablo -15:Korelasyon Analizi

	ORTALAMA	SS	ALFA	STRESS	İŞTATMİN
STRESS	3,48	,87	,81		
İŞTATMİN	2,53	,86	,78	-,309(**)	
İŞTENAYR	2,45	1,05	,83	,206(**)	-,129

** P<0.01

Değişkenler arasındaki korelasyon sonuçlarına bakıldığında, p<0.01 düzeyinde stresle iş tatmini arasında aralarında negatif yönlü işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler görülmektedir.

5.7.4.Regresyon Analizi

Araştırma modeli kapsamında geliştirdiğimiz hipotezleri test etmek için çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Bağımlı değişkendeki değişmelerin, tek bir bağımsız değişken tarafından açıklandığı basit doğrusal regresyon analizi, bağımlı değişkeni etkileyen birden fazla değişken olması durumunda yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle regresyon modelinin daha gerçekçi sonuçlar verebilmesi için çoklu regresyon analizi kullanılmaktadır (Bülbül, 2001, s.459).Çoklu regresyonun önemli avantajı bağımsız değişkenlerin toplu etki göstermesi yanında, diğer değişkenler kontrol altında tutularak, her değişkenin etkisini tek tek görme imkanı sağlar (Bilgin, 2005, s.143). Regresyon analizi, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisini bulmamıza imkan veren bir analiz yöntemidir.

Tablo-16: Genel Regrasyon Analizi

	İŞ TATMİNİ		İŞTEN AYRILMA NİYETİ	
	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
STRESS	-4,280	,000**	2,741	,007**
<i>R2</i>	,096		,043	
<i>F</i>	18,316		7,513	
<i>Sig</i>	,000		,007	

**P<0,01

Tablo-16 incelendiğinde, stresin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisinin araştırıldığı model istatistiki olarak anlamlı ($F=18,316$; $p<0,01$; $F=7,513$; $p<0,01$) ve modelin açıklama gücü ($R^2=0,096$; $0,043$) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda stresin iş tatmini üzerinde ($p<0,01$), negatif, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ($p<0,01$) bir etkisi bulunduğunu göstermektedir.

Tablo 17: Stresin İş Tatmini Üzerine Etkisi

İŞ TATMİNİ	KADIN		BEKAR		ÇALIŞMA SAATİ 41-50		MESLEKTEKİ ÇALIŞMA YILI 1-5		DÂHİLİYE		BÖLÜMDEKİ YIL 1-5		GECE GÜNDÜZ DEĞİŞKEN		AYLIK NOBET 6-10	
	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
STRESS	-4,066	,000**	-4,813	,000**	-4,256	,000**	-2,723	,000**	-2,042	,044*	-3,451	,001**	-3,559	,001**	-3,018	,000**
<i>R2</i>	,114		,231		,097		,102		,046		,101		,084		,175	
<i>F</i>	16,532		23,165		18,165		7,417		4,171		11,908		12,670		9,111	
<i>Sig</i>	,000		,000		,000		,008		,044		,101		,001		,004	

** $P < 0,01$

* $P < 0,05$

İŞ TATMİNİ	AYLIK ÇALIŞMA SAATİ 190		FAZLA MESAİ EVET		FAZLA MESAİ HAYIR	
	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
STRESS	-4,909	,000	-2,825	,000	-3,480	,000
<i>R2</i>	,181		,090		,120	
<i>F</i>	24,100		7,980		12,110	
<i>Sig</i>	,000		,006		,001	

Tablo -18: Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

İŞTEN AYRILMA NİYETİ	KADIN		BEKAR		ÇALIŞMA SAATİ 41-50		MESLEKTEK İ ÇALIŞMA YILI 1-5		DÂHİLİYE		BÖLÜMDEK İ YIL 1-5		GECE GÜNDÜZ DEĞİŞKEN		AYLIK NOBET 6-10	
	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
STRESS	2,119	,036	3,595	,001	3,055	,003	2,612	,011	2,138	,035	2,810	,006	3,929	,000	5,352	,000
<i>R2</i>	,034		,144		,054		,096		,051		,071		,103		,405	
<i>F</i>	4,490		12,925		9,333		6,821		4,572		7,895		15,437		28,645	
<i>Sig</i>	,036		,001		,003		,011		,035		,006		,000		,000	

İŞTEN AYRILMA NİYETİ	AYLIK ÇALIŞMA SAATİ 190		FAZLA MESAI EVET		FAZLA MESAI HAYIR	
	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
STRESS	-4,909	,000	-2,825	,000	-3,480	,001
<i>R2</i>	,181		,090		,120	
<i>F</i>	24,100		7,980		12,110	
<i>Sig</i>	,000		,006		,001	

Tablo- 17 İncelendiğinde :

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde kadınlarda (F:16.532;p<0.01)ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,114) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda kadınlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde bekarlarda (F:23.165;P<001) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,231) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda bekarlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde çalışma saati 41-50 olanlarda (F:18.165;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,097) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda çalışma saati 41-50 olanlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde meslekteki çalışma yılı 1-5 yıl arasında olanlarda (F:4.171;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,102) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde dahiliyede çalışanlarda (F:4.171;p<0.05) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,046) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda dahiliyede çalışanlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde bölümde 1-5 yıl çalışanlarda (F:11.908;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,101) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda bölümdeki çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde gece gündüz değişken nöbetli çalışanlarda (F:12.670;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,084) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda gece gündüz değişken çalışanlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu gözlenmiştir.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde aylık nöbeti 6-10 olanlarda (F:9.111;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,175) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda aylık nöbeti 6-10 olanlarda stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde aylık çalışma saati 190 olanlarda (F:9.111) stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde fazla mesai yapanlarda (F:7.980) stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı modelde fazla mesai yapmayanlarda (F:12.110) stresin iş tatmini üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Tablo -18 İncelendiğinde:

Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde kadınlarda (F:4.490;p<0.01)ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,034) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda kadınlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür. Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde bekarlarda (F:12.925;p<0.01)ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,144) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda bekarlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde çalışma saati 41-50 olanlarda (F:9.333;p<0.01)ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,054) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda çalışma saati 41-50 olanlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde meslekteki çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda (F:6.821;p<0.01)ve modelin açıklama gücü (R^2 : ,096) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda meslekteki çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde dahiliyede çalışanlarda (F:4,572;p<0.01)ve modelin açıklama gücü (R²: ,051) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda dahiliyede çalışanlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde bölümdeki yılı 1-5 yıl olanlarda(F:7,895;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R²: ,071) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda bölümdeki çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

Stresin işten ayrılma niyetine etkisinin araştırıldığı modelde gece gündüz değişken nöbet olanlarda (F:7,895;p<0.01) ve modelin açıklama gücü (R²: ,071) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonucunda bölümdeki çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda stresin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

5.7.5.Varyans Analizi (Anova)

Bağımsız değişkende çok sayıda grup varsa anova kullanılır. Anova bağımsız değişkenlerin kendi aralarında nasıl etkileşime girdiklerini ve bu etkileşimlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerini analiz etmek için kullanılır. T testi iki örneklemin ortalamalarını eşit olup olmadığı hipotezini test eder. Anova ise üç yada daha fazla ortalamanın eşit olup olmadığını test eder. Anova F istatistiğini verir. F, verilerdeki sistematik varyans miktarını sistematik olmayan varyansla karşılaştırır. Anova her şeyi söylemez. Deneysel uyarının başarılı olup olmadığını söyler. F, deneysel uyarının etkili olduğunu söyler ama spesifik olarak etkinin ne olduğunu söylemez(yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/spring2008/bby208/).

Stres, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin cinsiyete göre anlamlı bir fark yarattığına ilişkin T testi sonuçlarına göre stres için anlamlı bir fark bulunmuştur (P<0,05) (Tablo-19). Kadınların daha çok stresli olduğu ifade edilebilir.

Tablo-19:Group Statistics

	CİNSİYET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
STRESS	KADIN	131	3,5746	,87404	,07637
	ERKEK	44	3,2356	,81645	,12308
İŞTATMİN	KADIN	131	2,4882	,88088	,07696
	ERKEK	44	2,6864	,80394	,12120
İŞTENAYR	KADIN	129	2,4638	1,06249	,09355
	ERKEK	42	2,4365	1,06302	,16403

Independent Samples Test**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
STRESS	Equal variances assumed	,280	,597	,025	,3389	,14986
	Equal variances not assumed			,022	,3389	,14485
İŞTATMİN	Equal variances assumed	2,507	,115	,189	-,1982	,15027
	Equal variances not assumed			,171	-,1982	,14357
İŞTENAYR	Equal variances assumed	,316	,575	,885	,0273	,18878
	Equal variances not assumed			,885	,0273	,18883

Stres, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin medeni duruma göre anlamlı bir fark yarattığına ilişkin T testi sonuçlarına göre işten ayrılma niyetine göre anlamlı bir fark bulunmuştur ($P < 0,05$) (Tablo 20). Bekarların daha çok işten ayrılma niyetinde olduğu ifade edilebilir.

Tablo-20:Group Statistics

	MEDENİ DURUM	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
STRESS	BEKAR	79	3,3840	,92845	,10446
	EVLİ	96	3,5760	,81385	,08306
İŞTATMİN	BEKAR	79	2,4804	,81159	,09131
	EVLİ	96	2,5854	,90673	,09254
İŞTENAYR	BEKAR	79	2,6688	1,09339	,12302
	EVLİ	92	2,2754	1,00013	,10427

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
STRESS	Equal variances assumed	1,526	,218	,147	-,1921	,13176
	Equal variances not assumed			,152	-,1921	,13346
İŞTATMİN	Equal variances assumed	1,127	,290	,425	-,1050	,13142
	Equal variances not assumed			,420	-,1050	,13001
İŞTENAYR	Equal variances assumed	1,012	,316	,015	,3934	,16017
	Equal variances not assumed			,016	,3934	,16126

5.7.6. Hipotezlerin Kabul Durumu

Araştırma modeli içerisinde geliştirilen hipotezlerin desteklenip desteklenmediğini gösteren sonuçlar tablo 21'de görüldüğü gibidir.

Tablo-21: Hipotezlerin Kabul/Ret Durumu

Hipotezler	Kabul/Ret
H1 -Stres iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir.	Kabul
H2 -Stres işten ayrılma niyetini olumlu olarak etkilemektedir	Kabul

5.7.7.SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan bu araştırmada stres arttıkça iş tatmini azaldığı ve işten ayrılma niyetinin arttığı bulunmuştur. Kadınlarda stres arttıkça iş tatmini azalması kadınların daha çok çevrelerinde olan değişikliklerden etkilenecek işten ayrılmaya kadar varabileceğini söyleyebiliriz. Bekar olan hemşirelerinde stres yaratan faktörlerden daha çok etkilenecek iş tatmininin azalması beklide sorumluluklarının evlilere göre daha az olmasından dolayı işten ayrılmaya kadar gittiğini söyleyebiliriz. Çalışma saatinin de hemşirelerde stres yarattığı özellikle bundan dolayı iş tatmin düzeyinin azaldığını ve çalışanın dayanamadığı noktada işten ayrılmayı bile düşündüğünü söylemek mümkündür. Uzun çalışma yılı bireye olgunluk ve deneyim getirir. Deneyimi artan her birey karşılaştığı sorunları daha iyi değerlendirerek ortama ayak uydurması kolaylaşır. Bu araştırma da çalışma yılı 1-5 yıl olanlar stresten daha fazla etkilenecek iş tatmininin azalmasını işteki deneyimlerinin az olmasına bağlayabiliriz. İşteki deneyimin az olması işten daha çabuk ayrılmayı da beraberinde getirebilir. Bazı çalışma alanları bireyde stres yaratabilir. Bunu birimin daha yoğun iş yükü olması, daha gürültülü bir ortam olmasından kaynaklanır. Yaptığımız bu çalışmada dahiliye birimindeki çalışanların stresten daha çok etkilenecek iş tatmininin az olmasını bu birimin daha yoğun çalıştığını söyleyebiliriz. Dahiliye birimin de çalışanlar bundan dolayı birim değiştirmeyi hatta işten ayrılmayı düşünebilirler. Bireylerin bildiği alıştığı birimlerde çalışması daha az stres yaratır ve iş tatmin düzeyi daha yüksek olur. Çalışma yılı 1-5 yıl olanlarda daha eskilere göre stresin iş tatminini azalttığını ve bundan dolayı işten ayrılmayı düşündüklerini söyleyebiliriz. Gece gündüz değişken nöbet sistemiyle çalışanlarda stres arttıkça iş tatmininin azaldığını işten ayrılmayı da düşündüklerini söyleyebiliriz. Bu çalışma sisteminde nöbeti 6-10 olanlarda da stresin aynı etkiyi gösterdiğini söyleyebiliriz. İş tatmini azalan bireyin işten ayrılma niyetinin olduğunu söyleyebiliriz. Çalışma saati 190 olanlarda ve bu saatten fazla çalışanlarda ya da

mesai yapmayanlarda stres arttıkça iş tatmininin azaldığını söyleyebiliriz. Bu çalışmada 190 saat çalışan hemşireler fazla mesai yapsa da yapmasa da işten ayrılmayı düşünmemelerinin nedeninin kamu hastanesi olmasından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

ÖNERİLER:

Hemşirelerin stres düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında ters yönlü ilişki bulunması nedeniyle, stres faktörlerinin etkisini azaltmaya yönelik girişimlerin, aynı zamanda iş doyumunu olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir.

Özellikle hastalık ve ölüm süreci faktörü ile ilgili olarak, hastanelerde hemşire ve diğer sağlık personeline yönelik stresle başı çıkma konusunda yardımcı olarak sosyal ve psikolojik destek programlarının tasarlanmasına ve uygulanmasında yarar olduğu söylenebilir.

Hemşirelerin uzun süre aynı birimde çalışmalarının branşlaşmayla sağlanacağı için branşlaşmanın başlaması gerektiğini söyleyebiliriz.

KAYNAKLAR

- Acker, G. M., “The Effects of Organizational Conditions on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care”, Community Mental Health Journal, Vol:40, No:1, February, 2004, ss.65-66.
- Agho, A., Mueller, C. and Price, J., “Determinants of Employee Job Satisfaction:An Empirical Test of a Causal Model”, Human Relations, Vol:46, No:8, 1993, ss. 1007-1027.

- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). Tükenmişlik iş doyumunu ve kişilik. Ankara , Nobel Yayınları.
- Akgün Çıtak, E. (2006) Çatışma çözümü eğitiminin hemşirelerin çatışma çözüm becerisi, yöntemi ve tükenmişlik düzeyine etkisinin incelenmesi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Akıncı Z., (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 4.
- Alanyalı, L. K. (2006). Örgütsel stres kaynaklarının iş tatminine olan etkilerinin tükenmişlik ve dinçlik (coşku) etkileri bağlamında incelenmesi (uygulamalı bir araştırma). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Altıntaş E. Stres yönetimi. 1. Basım. İstanbul; ALFA, 2003:1–29.
- Ardıç, K. ve Türker, B. (2001). Kamu ve vakıf üniversitelerindeki akademik personelin iş tatmin düzeyinin karşılaştırılması. 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 24-26 Mayıs 2001, Silivri, İstanbul.
- Aslan Ş.: Hastanelerde Örgütsel Çatışma: Teori ve Örnek Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Yüksek Okulu, İzmir, 2004
- Avşaroğlu S.ve vd.,(2005), “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 14.
- Aydın K. B. Stresle başa çıkma. 1. Basım. Ankara: Nobel Yayınları,2006:4–7.
- Aydın R., Kutlu Y.: Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çatışma Eğilimi İle Olan İlişisini Belirleme. C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 5:2, s. 37-46, Kocaeli, 2001.
- Aydın Ş.: Örgütsel Stres Yönetimi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6:3, s.49-74, İzmir, 2004.
- Aytaç S., Bayram N.: Marmara Depremi Sonrası Bireylerdeki Stres Tepkilerinin Analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2:4, İzmir, 2000.
- Aytaç S.: Çalışanların İşlerine İlişkin Duygularının Stres Tepkileri Üzerine Etkisi.Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F., Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü,Uludağ Üniversitesi Yayınları, s. 834-851, Bursa, 2001.

- Bakan, İ., ve Büyükbese T., (2004), “Çalışanların İş Güvencesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 23, Temmuz-Aralık.
- Balcıoğlu İ.: Medikal Açıdan Stres ve Çareleri. İ.Ü.Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Prof. Dr. Cemi Cemiroğlu Oditoryumu, 22-23 Aralık 2005, Sempozyum Dizisi No:47,İstanbul, 2005.
- Balcıoğlu İ.: Stres, Gençlik, Kentleşme, Şiddet. Yeni Sempozyum Dergisi, 39:1, s.49-56, İstanbul, 2001.
- Baltaş A, Baltaş Z. Stres ve başa çıkma yolları. 23. Basım. İstanbul; Remzi Kitabevi, 2006: 23–307.
- Baltaş A., Baltaş Z.: Stres ve Başa Çıkma Yolları. Remzi Kitabevi, 22.Basım, İstanbul, 2004.
- Baltaş Z. Sağlık Psikolojisi. 3. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi, 2007:151–154.
- Barlas G.: İstanbul İli Hemodiyaliz Birimlerinde Çalışan Hemşirelerde Görülen Depresyon Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri. Yüksek Lisans Tezi, M.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği A.B.D., İstanbul, 1998 (Danışman: Yrd.Doç. Dr. Ö. Işıl).
- Barutçugil, İ.,(2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Basut E.: Stres, Başa Çıkma ve Ergenlik. Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi, 13:1,Ankara, 2006.
- Başaran, İ. Ethem. Örgütsel Davranış. Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını,1982.
- Batıgün, Ayşegül Durak, Şahin, Nesrin H. “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu” Türk Psikiyatri Dergisi 2006; 17(1):32-45.
- Berger, A., Hobbs, B. (2005) Impact of shift work on the Health and Safety of Nurses and patients, Clinical Journal of Oncology Nursing, 10 (4), pp: 465- 471.
- Biröl L.: Hemşirelik Süreci (Hemşirelik Bakımında Sistemik Yaklaşım). Etki Matbaacılık Yayıncılık Ltd.Şti., 3.Baskı, s.28-31, İzmir, 1997.
- Blachowicz, E., Letizia, M. (2006) The challenges of shift work, Medsurg Nursing, october, vol. 15, pp 274-280.
- Boey KW (1998). Coping and family relationship in stres resistance: A study of job satisfaction of nurse in Singapore: International Journal of Nursing Studies 35:353-359.
- Boyle D. K., Miller P. A., Gajewski B. J., Hart S. E., Dunton N.: Unit type differences in RN workgroup job satisfaction. Western Journal of Nursing Research, 28 (6): 622-640, 2006

- Braham B. J (Çeviri: Diker V. G). Ateş Altında Sakin Kalabilmek Stres Yönetimi. 1.Basım. İstanbul: Hayat, 2004:17-61.
- Braham, Barbara J. Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek. (Çev.: Vedat G. Diker). İstanbul: Hayat Yayınları, 1998.
- Burnard, P., Morrison, P. and Phillips, C., “Job Satisfaction Amongst Nurses in an Interim Secure Forensic Unit in Wales”, Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing, Vol:8, 1999, ss. 9-18.
- Camman, C., M. Fichman, D. Jenkins And J. Klesh. (1979). The Organizational Assessment Questionnaire, University of Michigan.
- Can, Halil (2005). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Siyasal Kitapevi
- Cankul İ., Gülerci H., Mamir N., Boşköy Ş.: Ağrı Merkezinde Birinci ve İkinci Basamakta Görev Yapan Hemşirelerde İş Doyumu Araştırması. Ağrı Asker Hastanesi Hemşirelik Bülteni, s. 5-11, Ağrı, 2006.
- Cemaloğlu, N. (2007). Örgütlerin kaçınılmaz sorunu: Yıldırma. Bilig, Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 42, 111-126.
- Ceylan A., Ulutürk Y. H.: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, İşletme A.B.D., Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7:1, s. 48-58, İstanbul, 2006.
- Choi J., Bakken S., Larson E., Du Y., Stone P.W.: Perceived nursing work environment of critical care nurses. Nursing Research, 53 (6): 370-378, 2004.
- Clegg, A. (2001) Occupational stres in Nursing: A Review of the Literature. Journal of Nursing Management, Vol: 9: ss. 101-106
- Cox, Tom Griffiths ,Amanda (1996) Work-related stres in nursing: Controlling the risk to health. Genova ILO Working Papers. CONDI/T/WP.4/1996.
- Cüceloğlu D. İnsan ve davranış. 16 Basım. İstanbul; Remzi Kitabevi, 2007:321–325.
- Çarıkcı, İ. H. ve Oksay, A., “Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, SDÜ İ.İ.B.F. Dergisi, C:9,S:2, 2004, ss. 157-172.
- Çukur M. Örgütsel stres yönetimi (I). İSG İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi 2001; 3: 7-10.
- Demir, A. (2004). Hemşirelikte Tükenmişliğe Bir Bakış. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, cilt: 7, sayı: 1.

- DeMoss, C., Mcgrail, M., Haus, E., Crain, L., Asche, S. (2004) Health and Performance Factors in health Care Shift Workers, Journal of Occupational Enviromental Medicine, 46, pp: 1278-1281
- Durmuş, S, Günay, O. (2007) Hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. Erciyes Tıp Dergisi, 29 (2), ss: 139,146
- Durna U.: Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki ilişki Üzerine Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., 11:1, s.:91-206, Manisa, 2004.
- Ebrinç S., Eroğlu B., Başoğlu C., Yeşiltaş Z., Köksal Ö.: Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumunun Bireysel ve Mesleki Özellikler Boyutunda Değerlendirilmesi. GATA. HEH. Eğitim Şube, İstanbul, 1999.
- Edwards, D., Burnard, P.: A Systematic Review of Stress Management Interventions for Mental Health Nurses. Journal Advanced Nursing 42(2), pg:169-200, 7 January 2003.
- Ekinci H., Ekici S.: Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, XXII: 2, s. 93-111, Bursa, 2003.
- Erdoğan, İlhan. İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul: 1999.
- Eren E.: Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 7. Basım, Beta Basımevi, s. 267, İstanbul, 2001
- Ergeneli, A., ve Eryiğit M., (2001), “Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara’da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması”, H.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 19, Sayı 2.
- Eroğluer K., (2004), “Örgüt Kültürünün Çalışanların İş Doyumuna Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Ertekin, Yücel. (1993), Stres ve Yönetim. Ankara: TODAİE Yayınları, No:253.
- French J.R.P., Caplan R.D.: Organisational Stress and Individual Strain, inMarrow (ed.), The Failure of Success, New York, Amacon, 1973, s. 30-66.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. G. Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21 (1), 91-109).
- Gümüstekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23, 61-85.

- Gümüstekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14 (1), 271-289.
- Gürbüz , Y.: Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Tatmin Düzeyleri ve Bunun Örgütsel Stres Kaynakları Düzeyleri İle Karşılaştırması.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology, Vol. 60 (2), 159-170.ss.
- House, R.J. and J.R. Rizzo, 1972. Role Conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. Organ. Behav. Hum. Perform., 7: 467-505.
- Hovardaoğlu, Selim (2002), “Stres Belirtileri ile Durumsal ve Sürekli Kaygının Yordanması”Kriz dergisi, Cilt 5, No: 2, ss. 127-134
- Hughes R., P.Stone (2004) The Perils of Shift Work;Evening shift, night shift, and rotating shifts: are they for you? AJN, 104, (9), pp:60-63
- Hwang, I. S. and Kou, J. H., “Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations”, Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol:8, No:2, 2006, ss.254-255.
- Işık U.: Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Durumu Araştırması. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı A.B.D. Doktora Tezi, Ankara, 2005, (Danışman: Aslan Tunçbilek).
- İSG İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi 2001; 3: 7-10.
- Jere E.Yates, Managing Stress, 1.B.Amacom, NewYork, 1979, s.54.
- Johnson, N. J.: Litigation Stress İn Nurses. Nursing Management , Chicago: Vol.20,Iss 10, pg 23,3 pgs, Oct 1989.
- Kaçmaz N.: Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68:1, s. 29-32, İstanbul, 2005.
- Karatepe, O. M., Uludağ, O., Meneviş, İ., Hadzimehmedagic, L. And Baddar, L., “The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction”, Tourism Management, Vol:27, 2006, ss. 547-560.
- Karsh, B., Booske, B. C. and Sainfort, F., “Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent to Turnover”, Ergonomics, Vol:48, 2005, ss. 1260-1281.

- Kavla İ.: Hemşirelerde İş Doyumu İle Tükenmişlik İlişkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 1998.
- Kawaguchi, D. (2002). Compensating wage differentials among self-employed workers: evidence from job satisfaction scores. Institute of Social and Economic Research, June, Osaka University.
- Kaynak, Tugray: Organizasyonel Davranış, İşletme Fakültesi, İstanbul, 1990.
- Keenan K.: Yöneticinin Klavuzu Kendini Yönetme. Remzi Kitabevi, s.9-10, İstanbul, 1996.
- Keser A.: Çalışma Yaşamında Motivasyon. 1. Basım, Bayrak Matbaası, İstanbul, 2006.
- Kilfedder, C., Power, K. (2001). Burnout in psychiatric nursing. Journal of Advanced Nursing. Vol: 34, No:3, pp: 383-396.
- Kirsta A. (Çeviri: Özsoy D, Özsoy U). Strese son-Gevşemek ve pozitif yaşamak. 1.Basım. İstanbul: META, 2004:19–29.
- Knutsson, A. (2003) Health Disorders of shift workers, Occupational Medicine, 53, pp: 103-108
- Kunkler, J.: Whittick, J. Stress Management Groups For Nurses: Practical Problems and Possible Solutions, Journal Advanced Nursing, 16, pg. 172-176, 1991.
- Loi, R., Hang-Yue, N. and Fokay, S., “Linking Employees’ Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceived Organizational Support”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol:79,2006, ss. 101-120.
- Lund Da., (2003), “Organizational Culture And Job Satisfaction” Journal of Business& Industrial Marketing, Vol:18, No.3, USA: University of Nevada.
- Luthans F. (1992). Organizational behaviour, New York, Mc Graw Hill.
- McVicar, Andrew (2003). “Workplace stress in nursing: a literature review” Journal of Advanced Nursing, Vol: 44, No: 6, ss. 633–642
- Mrayyan, M. T., “Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan”, Journal of Nursing Management, Vol:13, 2005, ss. 40-50.
- Müftüoğlu, O.(2003). Yaşasın Hayat, Doğan Kitapevi, İstanbul
- Obstroff, C., “The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational-Level Analysis”, Journal of Applied Psychology, Vol:77, 1992, ss. 963-974.

- Odom,R.Y.,Boxx, W.R., Dunn, M. G., “Organizational Cultures,Commitment, Satisfaction and Cohesion”, Public Productivity and Management Review, Vol:14, No:2,2000, ss. 157-168.
- Özdevecioğlu M.: Yönetim ve Ekonomi, Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., 10: 2 , Manisa, 2003.
- Özer M., Bakır B.: Sağlık Personelinin Motivasyonu İle İlgili Etmenlerin Belirlenmesi. Gülhane Tıp Dergisi, 45: 2, s. 117-122, Ankara, 2003.
- Özkalp, Enver, Çiğdem Kirel, Örgütsel Davranış, (Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:111, 1996,s:109).
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. E.Ü. Su Ürünleri Dergisi, 23 (1-2), 75-81.
- Öztürk H., Bahçecik N., Baumann S. L.: Nursing Satisfaction and job enrichment in Turkey. Nursing Science Quarterly, 19 (4): 360-365, 2006.
- Pehlivan ,İnayet:İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara: 2000.
- Pehlivan, İnayet. Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara: 1995.
- Persson, M, Martensson, J. (2006) Situations influencing habits in diet and exercise among nurses working night shift. Journal of Nursing Management, 14, pp: 414-423
- Pronitis, D. (2001) Surviving the Night Shift, AJN, 101 (7), pp: 63-68
- Querstein, V., McAffe, R. B. and Glassman, M., “The Situational OccurencesTheory of Job Satisfaction”, Human Relations, Vol:45, No:8, 1992, ss. 859-873.
- Rogers, A., Hwang, W., Scott, L., Aiken, L., Dinges, D. (2004) The working hours of hospital staff nurses and patient safety, Health Affairs, 23 (4), pp: 202
- Role Conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. Organ. Behav. Hum. Perform., 7: 467-505.
- Rowshan A (Çeviri: Cüceloğlu Ş). Stres yönetimi. 4. Basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık,2003: 12–29.
- Rub, R. A. A.: Legal Aspects Of Work Related Stress İn Nursing: Exploring The İssues. AAOHN Journal Thoroface Vol.48, Iss 3, pg.131, March 2000.
- Ruggiero, J., Pezzino, J. (2006) Nurses Perceptions of the Advantages and Disadvantages of their shift and ork shedules. JONA, 36 (10), pp: 450-453

- Rusbelt, C. A., Farrell, D., Rogers and Mainous, "Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, Vol: 31, No: 3, 1988, ss. 599-627.
- Sabuncuoğlu Z., Tüz M.: Örgütsel Psikoloji. 2. Basım, Ceylan Ofset, s. 153-161, Bursa, 1996.
- Sağlam Z.: Acil Servis Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, M.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Esasları A.B.D., İstanbul, 2005.
- Samad, S., "Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government Doctors", *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol:8, No:2, 2006, ss.113-119.
- Sarıcaoğlu, F., Akıncı, S., Gözaçan, A., Güner, B., Rezaki M., Aypar, Ü. (2005). Gece ve Gündüz Vardiya Çalışmasının Bir Grup Anestezi Asistanının Dikkat ve Anksiyete Düzeyleri Üzerine Etkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16 (2) ss: 106-112.
- Schafer, Walter. *Stress Management For Wellness*. New York: Mc Graw Hill, 1987.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. ve Osborn, R. N. (1994), *Management*, NewYork, John Willey and Sons.
- Schweper, Jr. C. H (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research* 54, 39-52.
- Seyhan L., Deveci B., Baydur H., Kuşçu A., Ertekin E.: Ebelerde Çalışma Yaşantısı ve İş Doyumunun Değerlendirilmesi. Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu,Manisa, 2003.
- Shalley, C., Gilson, L. and Blum, T., "Matching Creativity Requirements and The Work Environment: Effects on Satisfaction and Intentions to Leave", *Academy of Management Journal*, Vol:48, Issue:2, 2000, ss. 215-223.
- Silahl M.: Çalışma Psikolojisi. 1. Basım, Selim Kitabevi, Ankara, 2001.
- Sönmez, Z. (2006). Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Stora, Jean Benjamin: *Stres ve Mesleki Yaşam*, Çev: Ayşe Kalın. Ankara: İletişim Yayıncılık, 1992.

- Şahin N. H., Durak B. A.: Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres. Türk Psikoloji Dergisi, Sayı: 12, s. 57-71, 1997.
- Şahin N. H.: Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 3:2, Ankara, 1998.
- Şimşek M. A. Stres Yönetimi Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi (tez). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2005.
- Şimşek Ş., Akgemci T., Çelik A.: Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Nobel Yayın, 2.Baskı, Ankara, 2001.
- Takase, M., Maude, P. and Manias, E., “Nurses’ Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach”, Nursing and Health Sciences, Vol:7, 2005, ss. 209-217.
- Tankha G.: A comparative study of role stress in goverment and private hospital nurses. Journal of Health Management, 8 (1): 11-22, 2006.
- Tanrıverdi, H. (2006). Sanayi işletmelerinde çalışanların iş tatminsizliği sorunları üzerine bir araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar Sayısı, Cilt.3, Sayı.1, 1-29.ss
- Tel, H., Karadağ, M., Tel, H., Aydın Ş. (2003). Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları İle Başetme Durumlarının Belirlenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi. Cilt:2 ss. 13-23.
- Tiritoğlu, E. (2006). Konaklama işletmelerinde stres faktörlerinin isgören devir hızına etkisi üzerine bir alan araştırması. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Tutar H.: Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. 1. Basım, ÇalıG Ofset, s. 237-273, İstanbul, 2000.
- Tüzel, Y. (2002). Örgütsel stres kaynaklarının is tatminine etkisi: Bankalarda yapılan bir araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Uluslararası Hemşireler Konseyi (ICN), (2006). Sağlıklı İstihdam Hayat Kurtarır, Uluslar arası Hemşireler Günü Bilgi ve Eylem Klavuzu.
- Ursavaş, A., Ege, E. (2004). Uyku Apne Sendromu ve Trafik Kazaları. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30 (1), ss: 37-41.

- Ünver İ.: Stres ve Stresle Mücadele. Harp Akademileri Bülteni, Stratejik Araştırmalar Enstitüsü Müdürlüğü Yayın Kurulu, Harp Akademileri Basımevi, Sayı: 207, s. 69-76, İstanbul, 2004.
- Vroom, V. (1964). Work and motivation, New York, Willey.
- Walter S.: Stress Management For Wellnes. s. 310, 1987.
- Weiner M. F., Caldwell T., Tyson J.: Stresses and coping in ICU nursing: why support groups fail. Gen Hosp. Psychiatry. 5 (3): 179-183, 1983.
- Wilson, J. (2002) The Impacts of shift patterns on healthcare professionals. Journal of Nursing Management, 10, pp: 211-219
- Yates Jere E.: Managing Stress ,1.B.Amacom, NewYork,1979.
- Yavuz R., Balcıoğlu İ., Oktay M.: Stres ve Kişilik, Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi, Medikal Açından Stres ve Çareleri. Sempozyum Dizisi, İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, No: 47, s. 11 , İstanbul, 2005.
- Yavuzylmaz A., Topbaş M., Çan E., Çan G., Özgün Ş.: Trabzon İl Merkezindeki Sağlık Ocakları Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu İle İş Doyumu Düzeyleri ve İlişkili Faktörler. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 6:1, s. 41-50, Ankara, 2007.
- Yüksel İ.: Hemşirelerin İş Güçlüğü Faktörlerinin Belirlenmesi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi. Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 13: 1, s. 261-272, Elazığ, 2003.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma yaşama kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5 (1), ss: 47-58.

<http://www.saglikbilgisi.com/makale/Stres+Nedir%3F>, 19.04.2010.

<http://www.donusumkonagi.net/makale.asp,01.05.2010>

<http://www.saglik.tr.net/stres.shtml> 15.5.2010)

<http://www.genetikbilimi.com/genbilim/stresoldurmuyor.htm> 26.4.2010

EKLER: ANKET FORMU

Anket No :.....

ANKET FORMU

Sevgili Meslektaşım,

Hemşirelerde stresin, işten ayrılma niyeti ve iş tatminiyle ilişkisi konulu bir çalışma yapmaktayız. Soruları yanıtlarken göstereceğiniz samimiyetten dolayı teşekkür ederim.

Aşağıda belirtilen soruları ölçeğe göre cevaplayınız.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	2	3	4	5

ÖS1	Çalışırken yüksek düzeyde gerilim yaşıyorum.	1	2	3	4	5
ÖS2	İşim yüzünden sinirlilik ve benzeri rahatsızlıklarım oldu.	1	2	3	4	5
ÖS3	Başka bir işte çalışsaydım sağlığım daha iyi olurdu.	1	2	3	4	5

ÖS4	İşle ilgili sorunlar yüzünden uyku gücünü çektim oldu.	1	2	3	4	5
ÖS5	İş haricinde de işle ilgili sorunları kafamdan atamıyorum.	1	2	3	4	5
ÖS6	Yapmış olduğum iş sağlığımı oldukça etkilemektedir.	1	2	3	4	5
ÖS7	Hastanede işle ilgili toplantılar öncesi kendimi sınırlı hissediyorum.	1	2	3	4	5
İT1	İşim, tüm koşulları düşündüğümde beni memnun ediyor	1	2	3	4	5
İT2	Yaptığım işi seviyorum	1	2	3	4	5
İT3	Şimdiki aklım olsaydı başka bir iş seçerdim.	1	2	3	4	5
İT4	Yaptığım işi bir başkasına tavsiye ederim	1	2	3	4	5
İT5	Şu andaki işim hayalimdeki işe uyuyor	1	2	3	4	5
İT6	Şu andaki işim işe girdiğim zaman ki bu işle ilgili beklentilerime uyuyor	1	2	3	4	5
İAN1	Şirketten ayrılmayı düşünüyorum	1	2	3	4	5
İAN2	Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum	1	2	3	4	5
İAN3	Mümkün olan ilk fırsatta şirketten ayrılacağım	1	2	3	4	5

1- Yaşınız:

21-30 31-40 41-50 51 ve üstü

2- Cinsiyetiniz: Kadın Erkek

3- Medeni durumunuz: Bekar Evli

4-Eğitim Durumu:

lise Ön lisans lisans lisansüstü

6- Haftalık çalışma saatiniz:

20-30 31-40 41-50 51-60

7- Mesleğinizi yaklaşık kaç yıldır sürdürüyorsunuz?

1 yıldan az 11-15 yıl

1-5 yıl 16-20 yıl

6-10 yıl 20 yıldan fazla

8-Görev yeriniz hangi bölümdür?

Dahili klinikler Ameliyathane

Cerrahi klinikler Acil servis

Yoğun bakım ünitesi Kan bankası

9-Şuanda çalıştığınız bölümde kaç yıldır çalışmaktasınız?

1 yıldan az 11-15 yıl

1-5 yıl 16-20 yıl

6-10 yıl 20 yıldan fazla

10-çalışma şekliniz nasıldır?

sürekli gece

sürekli gündüz

gece gündüz değişken nöbet sistemi

11-Ayda kaç nöbet tutuyorsunuz?

1-5 6-10 11-15

12-Çalışma saatinizden memnun musunuz?

evet hayır

Ayda kaç saat çalışıyorsunuz?

Fazla mesai yapıyor musunuz?

evet hayır

ÖZGEÇMİŞ

01.11.1979'da İskenderun'da doğdum. İlk, Orta ve Liseyi İskenderun'da tamamladıktan sonra Mustafa Kemal Üniversitesi hemşirelik yüksek okulundan 2003 yılında mezun oldum. 2004 yılında Süreyya Paşa Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Hastanesi'nde hemşire olarak göreve başladım. Yoğun Bakım Sorumlu Hemşiresi olarak göreve devam etmekteyim.

Aday: TUĞBA KARA

