

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

ÇALIŞMA ORTAMINDA STRES
(DENİZLİ DEVLET HASTANESİ HEMŞİRELERİ
ÖRNEĞİ)

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Ersin Güray AKSOY**

İSTANBUL, 2013

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

ÇALIŞMA ORTAMINDA STRES
(DENİZLİ DEVLET HASTANESİ HEMŞİRELERİ
ÖRNEĞİ)

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan :
Ersin Güray AKSOY
110746571

Danışman :
Yard. Doç. Dr. Ali SAYGILI

İSTANBUL, 2013

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Çalışma Ortamında Stres (Denizli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 02/ 12/ 2013

Ersin Güray Aksoy

Adı ve Soyadı : Ersin Güray Aksoy
Danışmanı : Yard. Doç. Dr. Ali Saygılı
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2013
Alanı : İşletme
Anahtar kelimeler : Stres, İş stresi, Hemşire, Acil servis

ÖZ

ÇALIŞMA ORTAMINDA STRES (DENİZLİ DEVLET HASTANESİ HEMŞİRELERİ ÖRNEĞİ)

Bu çalışma ile acil servis hemşirelerindeki iş stresi ve etkilerini, sağlık hizmetlerine yansımalarını araştırmak ve buna yönelik çözüm önerileri geliştirmek amaçlanmıştır. Çalışma, Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşirelerinin çalışma alanında 80 kişiden oluşan bir gruba anket uygulaması yöntemiyle yapılmıştır.

Anket çalışması Genel Acil, Çocuk Acil ve Kadın Doğum Acil birimlerinde çalışan hemşire grubuna gönüllülük esasına göre uygulanmıştır. Anket üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölüm tanıma soruları, ikinci bölüm stres nedenleri, üçüncü bölüm ise stresle başa çıkma yöntemleri ile ilgili sorularından oluşmuştur.

Araştırmanın sonucuna göre acil birimlerde çalışan hemşirelerde iş stresinin bulunduğu, mesleki riskler, iş yoğunluğu, sözel ve fiziksel şiddet, hemşire ve yardımcı personel sayısının yetersizliği gibi konular stres nedeni olarak ortaya çıkmaktadır. Anket bulgularında birimsel olarak en düşük stres düzeyi kadın doğum acilde belirlenmiş, bunun sebebi hasta profilinin farklı olması ve doğum olayının genellikle mutlu son ile sonuçlanmasıdır.

Name and Surname : Ersin Güray AKSOY
Supervisor : Doc. Ali SAYGILI
Degree and Date : Master, 2013
Major : Management
Key Words : Stress, Work Stress, Nurse, Emergency Services

ABSTRACT

WORK ENVIRONMENT STRESS

(EXAMPLE OF STATE HOSPITAL NURSES DENİZLİ)

In this study, the effects of work stress and nurses emergency services, health care and the implications for research aimed to develop solutions. This work, Denizli State Hospital emergency room nurses in the study area were made using questionnaires to a group of 80 people.

The survey was General Emergency, Pediatric Emergency and Obstetric nurses working in emergency departments of the group administered on a voluntary basis. The survey consists of three sections. Recognition questions in the first section and the second section causes of stress, and the third part consists of questions related to coping.

According to the results of the study found work stress in nurses working in emergency departments, occupational risks, work intensity, verbal and physical abuse, lack of personnel, such as nurses and other issues are emerging as a cause of stress. The survey findings, the lowest stress level obstetric emergency room designated as a unitary, patient profile is different from the birth of the reason for this is usually a happy ending with the conclusion of the event.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖZ	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE ETKİLİ FAKTÖRLER

1. STRES TANIMLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ	4
2. ÖRGÜTSEL STRES TANIMI	9
3. STRESİN BELİRTİLERİ	11
3.1. Fiziksel Stres Belirtileri	11
3.2. Psikolojik Stres Belirtileri	12
3.3. Davranışsal Stres Belirtileri	12
3.4. Çalışma Ortamında Stres Belirtileri	14
4. STRES FAKTÖRLERİ	15
4.1. Bireysel Stres Faktörleri	16
4.1.1. Kişilik Yapısı	17
4.1.1.1.A Tipi Kişilik	20
4.1.1.2.B Tipi Kişilik	21
4.1.2. Zeka	23
4.1.3. Yaşam Değişim Oranı	24
4.1.4. Yaş ve Cinsiyet	26
4.1.5. Aile Hayatı	27
4.2. Örgütsel Stres Faktörleri	28
4.2.1. İşin Yapısına Bağlı Faktörler	29
4.2.1.1.Aşırı İş Yüğü ve Az Çalışma	29
4.2.1.2.İşin Niteliği	31
4.2.2. Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısına İlişkin Faktörler	32
4.2.2.1.Örgütsel Yapı ve İklim	32
4.2.2.2.Rol Çatışması	33
4.2.2.3.Rol Belirsizliği	33
4.2.2.4.Örgüt İçi Etkileşim ve İletişim	34
4.2.2.5.Örgüt İçi Performans Değerleme ve	34
Terfi Politikaları ve Kariyer Gelişimi	
4.2.3. Örgüt İçi Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler	35
4.2.3.1.Isınma ve Havalandırma	35
4.2.3.2.Aydınlatma	36
4.2.3.3.Gürültü	36

4.3. Genel Çevresel Faktörler	37
4.3.1. Ekonomik Belirsizlikler	37
4.3.2. Teknolojik Değişme ve Belirsizlikle	38
4.3.3. Sosyo-Kültürel Değerler	39
4.3.4. Politik Hayatın Belirsizlikleri	39
5. STRES YÖNETİMİ	39
5.1. Bireysel Stres Yönetimi	41
5.1.1. Egzersiz	43
5.1.2. Gevşeme Teknikleri	43
5.1.3. Beslenme	44
5.1.4. Meditasyon	46
5.1.5. Biyolojik Geri Bildirim	46
5.2. Örgütsel Stres Yönetimi	47
5.2.1. Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi	47
5.2.2. Örgütsel İklim Yaratılması	48
5.2.3. Sosyal Destek Sistemleri	49
5.2.4. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması	50
5.2.5. Çalışanların Sağlık Profiline Çıkarılması	50
5.2.6. İşi Zenginleştirme	50
6. STRESİN SONUÇLARI	51
6.1. Stresin Bireysel Sonuçları	52
6.1.1. Fizyolojik Sonuçları	53
6.1.2. Psikolojik Sonuçları	54
6.1.3. Duygusal Sonuçları	54
6.2. Örgütsel Sonuçları	54
6.2.1. İş Kazaları	55
6.2.2. Personel Devri	55
6.2.3. Performansın Düşmesi	56

İKİNCİ BÖLÜM

DENİZLİ DEVLET HASTANESİ ACİL SERVİS HEMŞİRELERİNDE İŞ STRESİ

1. DENİZLİ DEVLET HASTANESİ TARİHÇESİ VE İNSAN KAYNAKLARI YAPISI	57
2. KATILIMCILARIN SOSYO-DEMOGRAFİK YAPISININ İNCELENMESİ	58
2.1. Katılımcıların, Yaş, Medeni Durum, Çocuk Sayısı ve Öğrenim Durumuna Göre İncelenmesi	58
2.2. Katılımcıların, Meslekteki Hizmet Süresi, Mesleği Seçme Durumu, Mesleği Kendisine Uygun Bulma Durumuna Göre İncelenmesi	62
2.3. Katılımcıların, Çalıştığı Bölüm, Çalıştığı Bölümü Seçme Durumu, Çalışma Ortamından Memnuniyeti, Haftalık Çalışma Saati, Çalışma Şekli, Mesai Saati İçinde Bakım Verilen Hasta	

Sayısına Göre İncelenmesi.....	64
2.4. Katılımcıların, İşyerinde Karşılaştığı Sorunları En Çok Paylaştığı Kişi ve Stresle İlgili Herhangi Bir Programa Katılma Durumuna Göre İncelenmesi	69
3. HEMŞİRELERDE STRES YARATAN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ	71
3.1. Katılımcıların, Doktorlarla Çatışma, Meslektaşlarla Çatışma, Sorumlu Hemşire İle Çatışma, Sözlü Ya Da Fiziksel Saldırıları, Destekleyici Olmayan Kıdemliler, Hasta ve Hasta Yakınları İle Çatışma Durumuna Göre İncelenmesi.....	71
3.2. Katılımcıların, İş Yüğü Fazlalığı, Aşırı Kalabalık Servis, Klinik Yapısı, Klinik Kural ve Politika Değişimi, İş ile İlgili Mesleki Riskler, Hemşire Sayısının Yetersiz Oluşu, Yardımcı Personel Sayısının Yetersiz Oluşuna Göre İncelenmesi	77
3.3. Katılımcıların, Hata Yapmaktan Korkma, Kendini Yetersiz Hissetme, Kayıp Durumları, Ölüm Durumları, Meslekte İlerlemenin Sınırlı Oluşuna Göre İncelenmesi	84
4. HEMŞİRELERDE STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ	87
4.1. Kendine Güvenli Yaklaşım	88
4.2. İyimser Yaklaşım.....	91
4.3. Kendine Güvensiz Yaklaşım.....	94
4.4. Boyun Eğici Yaklaşım	98
4.5. Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	101
SONUÇ	104
KAYNAKÇA	108
EKLER	112

TABLolar LİSTESİ

SayfaNo.

Tablo 1. Stres Belirtileri.....	13
Tablo 2. A ve B Tipi Kişilik.....	22
Tablo 3. Hayatımızdaki Değişikliklerin Stres Değerleri.....	25
Tablo 4. Klarreich'in Stresle Mücadele Tekniği.....	42
Tablo 5. Örgütsel Stresin Sonuçları.....	52
Tablo 6. Yaş Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	59
Tablo 7. Medeni Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	60
Tablo 8. Çocuk Sayısı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	61
Tablo 9. Öğrenim Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	61
Tablo 10. Meslekteki Hizmet Süresi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	62
Tablo 11. Mesleği Seçme Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	63
Tablo 12. Mesleği Kendisine Uygun Bulma Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	64
Tablo 13. Çalıştığı Bölüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	64
Tablo 14. Çalıştığı Bölümü Seçme Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	65
Tablo 15. Çalışma Ortamından Memnuniyet Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	66
Tablo 16. Haftalık Çalışma Saati Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	66
Tablo 17. Çalışma Şekli Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	67
Tablo 18. Mesai Saati İçerisinde Bakım Vermiş Olduğu Hasta Sayısı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	68
Tablo 19. İşyerinde Karşılaştığı Sorunları En Çok Paylaştığı Kişi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	69
Tablo 20. Stresle İlgili Herhangi Bir Programa Katılıp Katılmama Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	70
Tablo 21. Doktorlarla Çatışma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	71
Tablo 22. Meslektaşlarla Çatışma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	72
Tablo 23. Sorumlu Hemşire İle Çatışma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	73
Tablo 24. Sözlü ve Fiziksel Saldırıları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	74
Tablo 25. Destekleyici Olmayan Kıdemliler Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	75
Tablo 26. Hasta ve Hasta Yakınları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	76
Tablo 27. İş Yükü Fazlalığı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	77
Tablo 28. Aşırı Kalabalık Servis Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	78
Tablo 29. Klinik Yapısı (Fiziki Şartlar, Gürültü, Işık vs.) Değişkeni İçin	

Frekans ve Yüzde Değerleri.....	79
Tablo 30. Klinik Kural/Politika vs. Değişimi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	80
Tablo 31. İş İle İlgili Mesleksel Riskler Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	81
Tablo 32. Hemşire Sayısının Yetersiz Oluşu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	82
Tablo 33. Yardımcı Personel Sayısının Yetersiz Oluşu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	83
Tablo 34. Hata Yapmaktan Korkma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	84
Tablo 35. Kendini Yetersiz Hissetme Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	85
Tablo 36. Kayıp Durumları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	88
Tablo 37. Ölüm Durumları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	86
Tablo 38. Meslekte İlerlemenin Sınırlı Oluşu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	87
Tablo 39. Olayın/Olayların Değerlendirmesine Yaparak En İyi Kararı Vermeye Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	88
Tablo 40. Ne Olursa Olsun Direnme ve Mücadele Etme Gücünü Kendimde Bulurum Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	89
Tablo 41. Mutlaka Bir Yol Bulabileceğime İnanır, Bunun İçin Uğraşırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri ..	89
Tablo 42. Her Şeye Yeniden Başlayacak Gücü Kendimde Bulurum Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	90
Tablo 43. Problemi/Problemleri Adım Adım Çözmeye Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	90
Tablo 44. Hakkımı Savunabileceğime İnanırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	90
Tablo 45. Bir Kişi Olarak İyi Yönde Değiştiğimi ve Olgunlaştığımı Hissederim Değişkenine Göre Dağılımı.....	91
Tablo 46. İyimser Olmaya Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	92
Tablo 47. Olayı/Olayları Büyütmeyip Üzerinde Durmamaya Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	92
Tablo 48. Sakin Kafayla Düşünmeye, Öfkelenmemeye Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	92
Tablo 49. Kendime Karşı Hoşgörülü Olmaya Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	93
Tablo 50. Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım Değişkeni için Frekans ve Yüzde Değerleri	93
Tablo 51. Bir Mucize Olmasını Beklerim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	94
Tablo 52. Kendimi Kapana Kısılmış Gibi Hissederim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	94
Tablo 53. Olanları Kafama Takıp Sürekli Düşünmekten Kendimi Alamam Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	94
Tablo 54. Her Şeyin İstedğim Gibi Olamayacağına İnanırım Değişkeni İçin	

Frekans ve Yüzde Değerleri.....	95
Tablo 55. Sorunun Benden Kaynaklandığını Düşünürüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	96
Tablo 56. Keşke Daha Güçlü Bir İnsan Olsaydım Diye Düşünürüm Değişkenine Göre Dağılımı	96
Tablo 57. Benim Suçum Ne? Diye Düşünürüm Değişkenine Göre Dağılımı	97
Tablo 58. Hep Benim Yüzümden Oldu Diye Düşünürüm Değişkenine Göre Dağılımı	97
Tablo 59. Başa Gelen Çekilir Diye Düşünürüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	98
Tablo 60. İş Olacağına Varır Diye Düşünürüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	98
Tablo 61. Problemin Çözümü İçin Adak Adarım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	99
Tablo 62. Elimden Hiçbir Şeyin Gelmeyeceğine İnanırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	99
Tablo 63. Mücadeleden Vazgeçerim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	100
Tablo 64. Olanlar Karşısında 'Kaderim Buymuş' Derim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	100
Tablo 65. Kimsenin Bilmesini İstemem Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	101
Tablo 66. İçinde Bulunduğum Kötü Durumu Kimsenin Bilmesini İstemem Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	101
Tablo 67. Sorunun Gerçek Nedenini Anlayabilmek İçin Başkalarına Danışırım Değişkenine Göre Dağılımı	102
Tablo 68. Bana Destek Olabilecek Kişilerin Varlığını Bilmek Beni Rahatlatır Değişkenine Göre Dağılımı	102

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Alarm Döneminde Enerjinin Çıkmasını Sağlayan Hormonların Yolu.....	7
Şekil 2. Stres Oluşumunun Aşamaları	8
Şekil 3. Birey Ve Toplum Üzerinde Stres Yaratın Faktörler	16
Şekil 4. Eysenck Kişilik Boyutları	18
Şekil 5. Strese Dayanıklılığın İnsandan İnsana Farklılık Göstermesi	19

KISALTMALAR

A.B. Avrupa Birliği

A.B.D. Amerika Birleşik Devletleri

C.B.Ü. Celal Bayar Üniversitesi

C. Cilt

Çev. Çeviren

G.Ü. Gazi Üniversitesi

İ.İ.B.F. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İ.Ü. İstanbul Üniversitesi

S. Sayı

s. Sayfa

S.B.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü

S.Ba.E. Sağlık Bilimleri Enstitüsü

T.C. Türkiye Cumhuriyeti

U.Ü. Uludağ Üniversitesi

Y.Y.L.T. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

y.y. Yüzyıl

GİRİŞ

Çalışma Konusunun Seçimi: İçinde bulunduğumuz teknoloji ve bilişim çağında ülke ve dünya ekonomisinin gidişatı, sosyal çalkantılar, savaşlar, teknolojinin hızla ilerlemesi ile değişen yaşam tarzı, kişilerarası çatışmalar, iş yaşamının olumsuzlukları modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stresin insanlar üzerinde olumsuz etkiler oluşturmaktadır.

Stres günlük hayatta hemen hemen herkesin dilinden düşürmediği bir kelimedir. Ama herkesin stres tanımı farklı olduğu gibi, kişilerde oluşan stresin nedenleri, belirtileri, sonuçları ve baş etme yöntemleri birbirinden farklıdır. Stres kişinin hayatını ve çalışma yaşamını olumsuz olarak etkileyen bir durumdur. Özellikle son yıllarda işletmeler bu olumsuz durumun etkilerini azaltmaya yönelik çalışmalar yapmaktadırlar. Kişinin çalışma hayatında yaşadığı örgütsel stres hem kendini hem de örgütü etkilemekte olup, kişileri fizyolojik ve ruhsal olarak etkilemekte, kurumlarda verimliliği ve iş kalitesini düşürmekte, çalışanın performansını etkilemektedir. Bu konuda önlem almak ve mücadele etmek kaçınılmaz olmaktadır. Araştırma bu düşünceleri içinde barındırarak, stresin hayatımızdaki önemini, çalışanların yaşadıkları stres faktörlerini ve bununla mücadele edebilme yollarını belirlemeye çalışmıştır.

Çalışmanın Amacı: Bu çalışmanın amacı; Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin tanımladıkları iş stresörlerini belirlemek, kullanılan baş etme yöntemlerini ve etkilerini incelemektir.

Bu nedenle acil servis hemşirelerinin kullandıkları stresle baş etme yöntemleri ve etkileyen faktörlerin incelendiği bu araştırma planlanmış, bu çalışmanın sonuçları hastane yönetimi ve daha sonra yapılacak çalışmalara ışık tutması amaçlanmıştır.

Çalışmanın Planı: Bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde stresin tanımı, belirtileri, stres faktörleri, stresin sonuçları ve baş etme yöntemlerinden bahsedilmiştir. Bu bölümde teori çalışması yapılmış, literatür taranmış ve kişisel yorumlardan yararlanılmıştır.

İkinci bölüm çalışmanın araştırma kısmını oluşturmuştur. Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşirelerinin iş stresleri, stresin neden olduğu faktörler ve stresle baş etme yöntemleri hakkında araştırma yapılmış ve araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda, çalışmaya katılan hemşirelerin stres faktörleri, kullandıkları baş etme yöntemleri ve stresörlerle baş etme yöntemleri değişkenlerinin arasındaki ilişki değerlendirilmiştir.

Kullanılan Metot ve Teknikler: Çalışma Denizli Devlet Hastanesinde yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini, Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşireleri oluşturmaktadır. Araştırmanın amacına uygun olarak üç temel veri toplama aracı kullanılmıştır. Kullanılan bu anketler toplam 63 sorudan oluşmaktadır. Verilerin değerlendirilmesinde, SPSS Windows 17 paket programı kullanılmıştır.

- Hemşirelerin, tanıtıcı özelliklerinin tanımlanmasında, sayı, yüzde ve kümülatif değer hesaplanmıştır.
- Hemşirelerin iş ortamı ile ilgili tanımladıkları stresörlerin tanımlanmasında, sayı, yüzde ve kümülatif değer hesaplanmıştır.
- Hemşirelerin kullandıkları stresle baş etme yöntemlerinin tanımlanmasında sayı, yüzde, kümülatif değer hesaplanmıştır.

Birinci ankette; çalışanların demografik özellikleri ile ilgili 15 soru bulunmaktadır. Bu sorular araştırmanın amacına uygun katılımcıları tanıtıcı nitelikte soruları içermektedir.

İkinci ankette; Hemşirelerde iş ortamı ile ilgili stres yaratan faktörleri belirlemek amacı ile oluşturulmuş toplam 18 sorudan oluşan bir form kullanılmıştır.

Üçüncü ankette; Toplam 30 sorudan oluşan “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği” kullanılmıştır.

Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Bu çalışmada karşılaştığımız zorluklar; acil servislerde iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle, anketleri doldurmaya zaman ayırma konusunda, nöbete ve vardiyaya gelen hemşirelere ulaşmakta sorunlar, anket doldurmak istememe gibi zorluklar yaşandı. Bu çalışmada

karşılaştığımız sınırlılıklar ise; örneklemimiz, hemşire grubu ile kısıtlıdır, toplanan verilerimiz anket soruları ile kısıtlıdır, ayrıca, zaman ve maddi olanakların kısıtlılığı uygulamayı sınırlayıcı faktörler arasında rol oynamaktadır. Anketlerde elde edilen bilgilerin, katılımcıların algılarını tam olarak yansıttığı kabul edilmiş olup, veri toplama araçları araştırmanın amacına uygun, yeterli ve geçerli bilgileri yansıtmaktadır. Örneklem evreni temsil edecek niteliktedir. Denizli Devlet Hastanesinde genel acil, çocuk acil ve kadın doğum acil olmak üzere toplam 96 hemşire görev yapmaktadır. Yaşadığımız bir takım güçlükler sebebiyle 80 hemşire üzerinde değerlendirme yapılabilmektedir.

Varsayımlar: Bu çalışmada oluşturulan varsayımlar şunlardır;

- i. Genç hemşirelerin stres düzeyi orta yaş grubu hemşirelere göre daha yüksektir.
- ii. Hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe stres düzeyi düşecektir.
- iii. Bekâr hemşirelerin stres düzeyi evli hemşirelere göre daha düşüktür.
- iv. Hemşirelerde en çok stres yaratan nedenler, sözlü ve fiziksel saldırılar, iş ile ilgili mesleki riskler, iş yükü fazlalığı, aşırı kalabalık servis ve hemşire sayısındaki yetersizliktir.
- v. Hemşirelerin stresle baş etmede en çok kullandığı yöntem kendine güvenli yaklaşımdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE ETKİLİ FAKTÖRLER

1. STRES TANIMI

Stres, günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmiş bir kelimedir. Yaşamımızın tüm alanında, evimizde, işyerinde, okulda, otobüste, çarşıda, pazarda, gazetede, televizyonda herkes stresten bahsetmektedir. Kişi, hayatı boyunca mücadele etmesi gereken olaylar, uyum sağlamada zorluk çektiği değişimler ve karşılamakta zorlanacağı taleplerle karşılaşır. Kişi bu zorluklar karşısında kendisini yetersiz görürse stres ortaya çıkar. Stres Latince'den türemiş ve İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir. İnsanlar ve canlılarla ilgili durumu tanımlamada kullanılan bir kelime olmadan önce, fizik ve mühendislik bilimlerinde kullanılmıştır.

Stres kelimesi birçok dilde kullanılmış, farklı dillerde farklı tanımlamalar yapılmıştır. Tüm dünyadaki farklı dillerde tanımlanan stres kelimesini incelediğimizde; “Stres Latince *Estrictia*, eski Fransızca’da *Estrece* kelimelerinden gelir. Weebsters sözlüğünde kelimenin isim olarak sekiz, fiil olarak dört farklı anlamı vardır. İsim olarak birinci anlamı zorlanma, gerilme ve baskıdır. 17.yy’da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmış, 18 ve 19. yy’larda kavrama yüklenen anlam değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik kullanılmıştır.”¹ Uzun zamandır devam eden stresle ilgili çalışmalar kelimenin anlamını genişletmiş, yaşananlar karşısında direnç geliştirme ve kişinin eski durumuna dönmek için çaba gösterme anlamlarında da kullanılmaya başlanmıştır.

Stres kelimesinin anlamının Türkçede birebir karşılığını bulmak oldukça zordur. “Türkçede şiddet, zor, baskı, gerginlik gibi kelimelerin karşılığında stres kelimesi görülmektedir.”² Bilimsel literatürde de stres kelimesinin bire bir anlamını ulaşmak imkansızdır. Bundan dolayı bilim dünyası da stres kelimesini ve anlamını olduğu gibi kullanmışlardır.

¹ A. Baltaş- Z. Baltaş, Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2004, s. 304

² E. Özkalp- Ç. Kirel, Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2004, s. 186

İnsanların esenliğı ve mutluluğı için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkilere stres denir. Yani stres kişinin fiziksel ve sosyal hayattaki uyumsuz koşullar sebebiyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı güçtür. “Alman fizyoloğı Pfluger’e göre stresin tanımı: hayatın ihtiyaçlarını doyurmak ve karşılamak için organizmanın zararlı etkenle den kaçıp korunması olarak yorumlamıştır. 1880 yılın da Belçika’da fizyolog Fredericq ise, stres yaşayan organizmanın zararlı etkenlere karşı tepkisi, bunun sonucun da organizmanın ya hastalanacağını ya da zararlı etkilerden kurtulacağını ileri sürmüştür.”¹ Bu tanımlarda görüldüğü gibi stres; bireyin sosyal yaşamında ve iş yaşamında meydana gelen olumsuzluklardan dolayı kişinin fizyolojik ve psikolojik olarak etkilenmesidir.

Stres kişileri tehdit eden ve zor duruma düşüren olaylara karşı gösterilen, fiziksel ve psikolojik bir tepkidir. “Bu tepki sayesinde ya tehlike yerinden uzaklaşmakta ya da yeni durumla mücadele ederek uyum sağlanmaktadır.”² Bu durumda kişi, karşısına çıkan bu durum karşısında psikolojik ve bedensel olarak bir savaş vermekte ya da ortamdan uzaklaşarak bu durumdan kaçmaktadır.

Stres ile ilgili yapılan çalışmalarda, stresin insan sağlığını olumsuz olarak etkilediğı görülmüştür. Bu olumsuz etkilerin başında psikolojik rahatsızlıklar, ardından da fizyolojik birçok hastalık oluşmaktadır.“Stres, beklenmeyen içsel ve dışsal olumsuz etkenlerin ruhsal dengeyi bozmasıdır. Olumsuz etkenlerin sonucu ruhsal denge bozulmaya başlayınca insan kendini yalnız hisseder ve ardından ruhsal çöküntü başlar.”³ Stresin olumsuz etkileri sonucu depresyon başta olmak üzere birçok psikolojik hastalıklar ortaya çıkmaktadır. Hastalıkların oluşmasında üzüntü, keder, zorlanma gibi faktörlerin etkili olduğu anlaşıldıkça sadece fizyolojik olarak değil ruhsal olarak da kişinin kendini iyi hissetmesi gerektiğı anlaşılmış, bilim adamları da stres gibi birçok konuda geçmişten günümüze çalışmalar yapmaktadırlar.

¹ Ö. Köknel, Zorlanan İnsan: Kaygı Çağında Stres, İstanbul, 1998, s. 41

² V. Bolaç, Ayurveda: Strese En Kolay Çözüm, İstanbul, 1995, s. 24

³ C. H. Değirmenci, Stresle Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2012, s. 30

Hans Selye Stres konusunda çok önemli araştırmalar yapmış bir bilim adamıdır. Hans Selye, stresi “İnsan vücudunun herhangi bir sisteme verdiği özgül olmaya karşılık olarak tanımlamaktadır. Selye'ye göre stres, farklı koşullara göre olumlu ve olumsuz etkileri ortaya çıkarabilmektedir. Olumlu stresi Eustres, olumsuz stresi ise Distres olarak adlandırmaktadır. Stres konusunda bir otorite olan Hans Selye, bireyde tepki yaratan uyarıcıları Stresör, bu stresörlere verilen tepkiyi de stres olarak tanımlamıştır.”¹ Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere stres olumlu ve olumsuz olarak ikiye ayrılmaktadır. Kişinin harekete geçip, başarılı olabilmesi bir miktar strese ihtiyaçları vardır. Kişinin stres düzeyinin optimum düzeyde olması gereklidir. Stres düzeyinin fazla olması da olumsuz bir takım sonuçlara yol açmaktadır.

Kişinin stresörlerle karşılaşması, strese verdiği tepkiler ve mücadele yöntemleri zaman içerisinde insanın kişiliğini ve sosyal yaşamını etkilemektedir. “Daha basit bir tanımla stres olumlu veya olumsuz durumların içimizdeki yansıması, bedenimizin yaşam tarzına yanıt veriş şeklidir.”² Kişinin stresörlere verdiği tepki kişinin davranışlarını, alışkanlıklarını ve yaşam tarzını etkilemektedir.

Farklı dillerde stres kelimesi tehlike ve fırsat kelimelerinin anlamlarının sentezidir. Stres bu iki anlamı taşımaktadır. Karşılaşılan her sorunun çözümünü de sağlamaktadır. “Stres altında iken, enerjinizi hem yıkıcı hem de yapıcı kullanma potansiyeline sahipsiniz demektir. Ameliyat odasında ameliyat yapan bir operatör, o kadar streslidir ki, kalp atışları hızlanır. Ama bu bizler için bir şanstır, çünkü hiç birimiz ameliyat gibi kritik bir anda gevşemiş bir doktora ameliyat olmak istemeyiz. Başarılı insanlar, streslerini yapıcı enerjiye ve yaratıcı güce dönüştürürler.”³ İşyerinde stresin optimum düzeyde olması gerekir. Böylelikle kişi işine daha iyi motive olmakta, daha dikkatli ve özenli çalışmakta, işteki başarıyı ve verimliliği arttırmaktadır.

Stres, bedenin fiziksel ve psikolojik olarak zorlanması ve tehdit edilmesiyle oluşan bir olaydır. Ülkemizde stres konusunda birçok çalışma yapan Baltaş'lar Stres tepkisini Genel Uyum Belirtisi olarak adlandırmışlardır. “Genel uyum belirtisinin üç

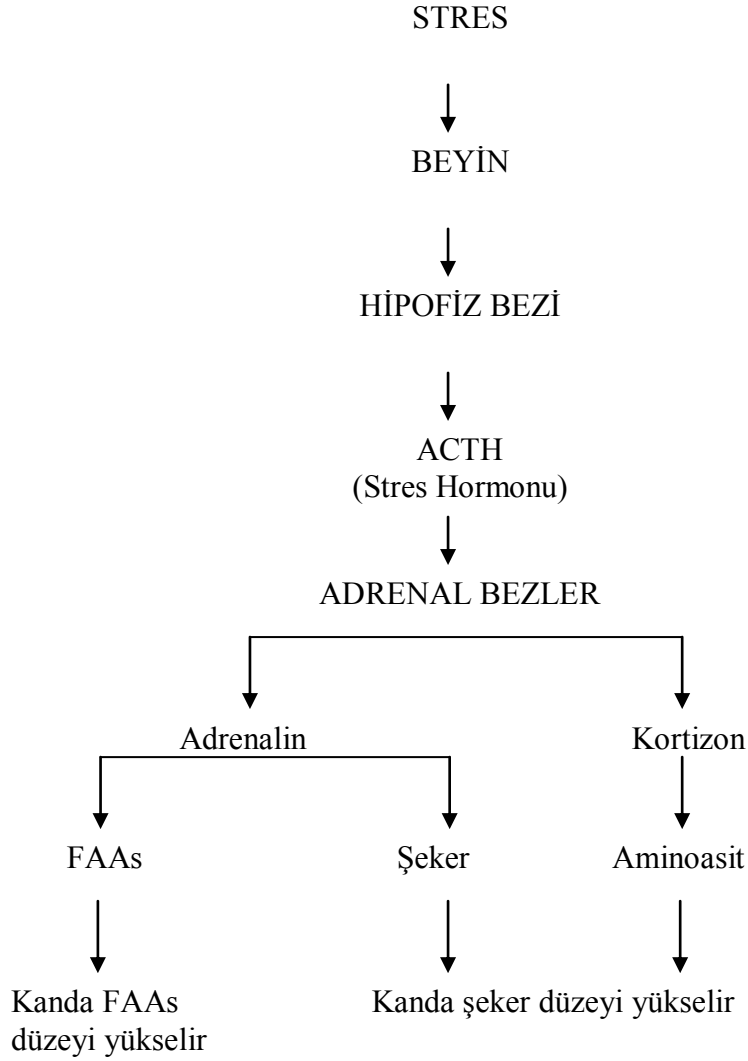
¹ A. Rowshan, Stres Yönetimi(Çev.Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2011, s. 3

² A. Başal, Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul, 2007, s. 23

³ B. Himmetoğlu- Ç. Kirel, Stres Yönetimi, Eskişehir, 1994, s. 3

basamağı vardır. Bunlar Alarm Reaksiyonu, Direnç Dönemi ve Tükenme Dönemidir.”¹ Bu dönemlerde organizma çeşitli tepkiler vermektedir. Alarm döneminde vücut bazı kimyasal ve hormonal değişikliklerle uyarı verir. Direnç döneminde stresle savaşırken Tükenme döneminde organizma artık iflas etmiştir.

Şekil 1. Alarm Döneminde Enerjinin Çıkmasını Sağlayan Hormonların Yolu



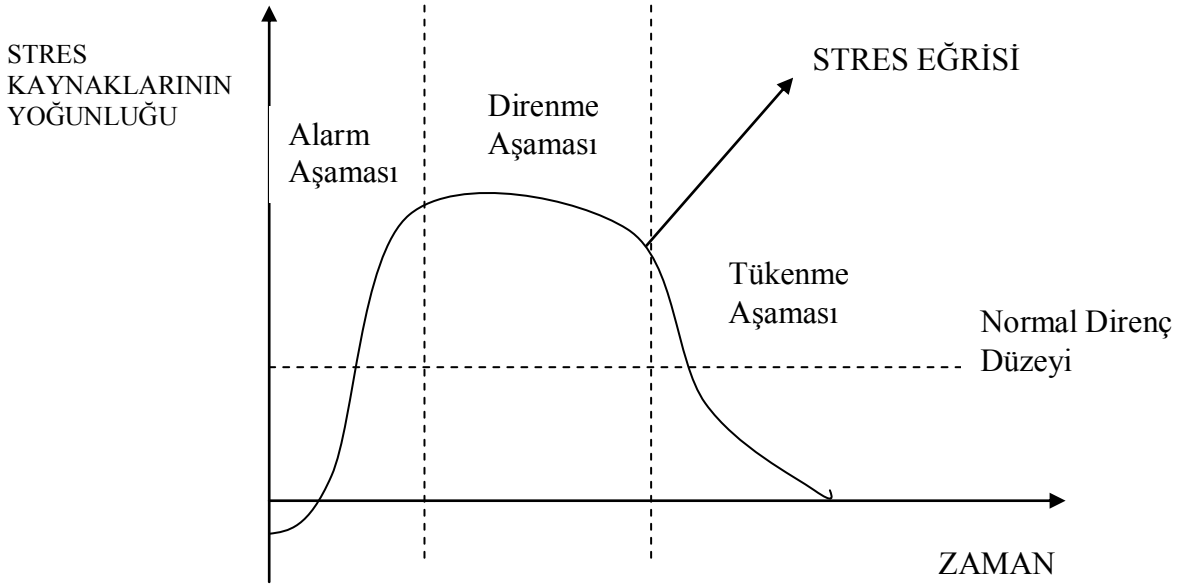
Kaynak: A. Baltaş- Z. Baltaş, Stres ve Başačkıkma Yolları, İstanbul, 2004, s. 25

Yukarıdaki tabloda beynimiz hipofiz ve adrenal bezleri uyarak adrenalin ve kortizon hormonu salgılanmaktadır. Bununla birlikte serbest yağ asitleri, şeker ve

¹ Baltaş- Baltaş, s. 26

aminoasitler salgılanır, en son aşamada kanda serbest yağ asitleri ve şeker düzeyi hızla yükselir.

Şekil 2: Stres Oluşumunun Aşamaları



Kaynak: E. Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2010, s. 304

Stres, insanlar üzerinde etki yapan ve kişilerin davranışlarını, kişilerarası ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, aniden veya kendi kendine meydana gelen bir olay değildir. Stresin meydana gelmesi için kişinin yaşadığı çevrede veya çalıştığı ortamda oluşan değişikliklerin bireyi etkileyerek değişiklikler oluşturması gerekmektedir. “Ortamdaki değişimlerden her birey etkilenir ancak, bazı bireyler bu değişimlerden daha çok veya daha yavaş etkilenmektedirler. Stresi, insanın yaşadığı ortamda meydana gelen bir değişimin veya insanın ortamı değiştirmesinin onun üzerinde etkiler bırakması ile ilgilidir. Etki altında kalan insanın kişilik özelliklerinin, bu etkilerin tesiri altında kalma derecesini etkilemesidir.”¹ Stresin meydana gelmesi için dış çevreden fiziksel ve psikolojik olarak etkilenen bireyin bedeninde kimyasal, biyolojik ve hormonal değişikliklerin meydana gelmesiyle kişinin bedeninin savunma mekanizmasının harekete geçmesi gereklidir.

¹ E. Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2010, s. 291

2. ÖRGÜTSEL STRES TANIMI

Örgüt; toplumsal bir ihtiyacı karşılayabilmek için birden fazla kişinin bir araya gelerek çalışmalarına denir. Bu çalışmalar esnasında maruz kaldığı strese de örgütsel stres denmektedir. “İş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres ile iç içe bulunabilmekte ve bu kavram iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır.”¹ Örgütsel stres, kişinin iş kapasitesi ile kendisinden beklenen iş performansı arasındaki farkın çok açıldığında oluşmaktadır. Bu durumda ki denge örgüt deki stres düzeyini ortaya koymaktadır.

Stres, bir çalışma ortamında, çalışanların işle ilgili konumlarını, diğer çalışanlarla durumlarını, farklılıklarının ve etkileşimlerini vurgu yapmak için kullanılan bir sözcüktür. “Örgütte işin kendisi, bir zorlanma etkenidir. İş görenin kişilik özellikleri ve işini zorlanma kaynağı olarak görmesi, iş göreni daha işin başında zorlamaya başlar. Her örgüt yapılan işe, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğilim ve deneyimlerine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara, örgütün yarattığı iklime ve öteki etmenlere göre stres kaynakları geliştirir.”² Her örgütte farklı meslek gruplarında işin kendine has özelliklerinden stres kaynakları birbirinden farklıdır. Örneğin bir sağlık çalışanı ile bir öğretmenin yada bir bankacının işlerindeki yapısal farklılıklardan dolayı stres kaynakları da birbirinden farklıdır. Her mesleğin stresörleri içinde bulunduğu örgütle ilgilidir.

İçinde bulunduğumuz iş yaşamının çok ön plana çıktığı bu dönemde hemen hemen herkes strese bir şekilde maruz kalmaktadır. Kişinin iş yaşamı ile özel hayatı birbirine karışmış durumda olduğundan yaşanan stres durumlarının kaynağı da birbirine karışmaktadır. Bu iki stres türünü birbirinden ayırmak mümkün değildir. “Yapılan bir araştırmada ABD’nde doktor ziyaretlerinin üçte ikisinin strese ilişkin olduğu görülmüştür. İkinci olarak bazı işlerin, örneğin hava trafiğini denetleme, polis, itfaiyeci, acil servis doktorları gibi, yüksek düzeyde stres doğurduğu doğrudur; az stres yapan ya da yaratmayan iş bulmak oldukça zordur.”³ Son olarak ekonomideki olumsuz değişiklikler, işsizlik, artan yabancı rekabeti, yeni teknolojik

¹ İ. Pehlivan, Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995, s. 72

² Y. Ertekin, Stres ve Yönetimi, Ankara, 1993, s. 8

³ H. Can, Organizasyon ve Yönetim, Ankara, 1994, s. 280

buluşlar, globalleşme, enflasyon ve döviz kurları gibi nedenler örgütlerde ve bireyin yaşamında birçok düzenlemeler yapmayı zorunlu kılmıştır. Bütün bunlar stres doğurucu ve arttırıcı etkileri doğurmuştur.

Hastaneler, hem yoğun stres yaşayan kişilere hizmet verilen hem de çalışan sağlık personelinin stres durumları ile çok sık karşılaşmasından dolayı, diğer iş ortamlarından çok daha fazla iş stresinin yaşandığı bir ortam olarak değerlendirilmektedir. Örgütsel stres, kişinin sağlığını ve günlük yaşamını çok geniş ve negatif olarak etkilemektedir. “Stres, örgütler üzerinde, örgüte bağlılığın azalması, işten tatminsizlik, mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş, verimliliğin azalması, kararların etkinliğinin zayıflaması, işgücü devrinin yükselmesi, örgütsel iklimde soğukluk, sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme, personel şikâyet ve taleplerinin artması, hile ve sabotaj, müşteri şikâyetlerinde artış, bölümler arası işbirliğinin zayıflaması, iş kazaları, uyarı ve cezalarda artış, sigorta ödemelerinin miktarında artış, aleyhte açılan davaların sayısında artış, kariyer durgunluğu, işe devamsızlıklarda artış, iş ilişkilerinde gerginlik, örgütsel iletişimin zayıflaması, uzayan yemek ve çay molaları, hesapta olmayan zaman kayıpları, personele ödenen tazminatların artması ve örgütün imajının zayıflaması gibi olumsuz etkiler oluşturmaktadır.”¹

Çalışma yaşamında stres ile ilgili yapılan çalışmalarda, stresin hem çalışanları hem de örgüt üzerinde olumsuz bir çok sonucu ortaya koymaktadır.“Araştırmalar, Amerika’daki çalışanların üçte birinin iş stresinden kaynaklanan depresyon yaşadıklarını ve çalışanların yaşadıkları sağlık sorunlarının % 50 ile % 80 arasında değişen bir oranın stresle ilişkili olduğunu göstermektedir. Bir araştırmada, çalışanların % 46’sı stresli bir işte çalıştıklarını, % 27’si işlerinin yaşamlarındaki en önemli stres kaynağı olduğunu ve % 72’si de stresle ilişkili fiziksel ve psikolojik problemler yaşadıklarını belirtmişlerdir.”² Kişinin işi hayatının önemli bir kısmını oluşturduğu için işten yaşadığı stres hayatını fazlasıyla etkilemektedir. Bundan hem kişi bireysel olarak hem de örgütsek olarak etkilenmektedir.

¹ A. Yılmaz- S. Ekici, “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi(C.B.Ü.), İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi, S.10, Cilt(C.)2, Manisa, 2003, s. 7

² T. Solmuş, İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, İstanbul, 2004, s. 71

İş yaşamında stres, bir salgın hastalık haline dönüşmüştür. Örgütsel Stres örgütleri mali açıdan çok büyük zararlara uğratmaktadır. Örgütte verimliliği ve performansı düşürmekte, personel devir hızını yükseltmekte ve işe gelmeme oranını arttırmaktadır. “Sadece A.B.D.’de stresle ilgili hastalıkların ekonomiye maliyeti yılda 100 milyar doları buluyor. Çalışan üretkenliğindeki kayıplar ise yılda 17 milyar dolar civarında. Stresle ilgili hastalıklar neniyle 20 gün izin yapılıyor. İşe giriş çıkışların yüzde 40’ı stresle ilişkilendiriliyor.”¹ İş stresi böylelikle hem işyerinin ekonomisini hem de bulunduğunu ülkenin ekonomisini direkt olarak etkilemektedir. Devletlerin bütçesinin önemli bir oranını sağlık harcamaları oluşturmaktadır.

3. STRESİN BELİRTİLERİ

Stres yaşamımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Etkisi değişse de ister farkında olalım ister olmayalım o hep bizi etkilemektedir. İşte bu var olan strese vücudumuzda uyum göstermiş ve kendine has bazı stres göstergeleri ile donatılmıştır. Yaşanılan bir stres durumunda kişi otomatik olarak bazı tepkiler verir. Stresin kendine özgü belirtileri vardır. Bu belirtiler strese giren bireyin kişiliğine, stresi oluşturan etmene ve bulunduğu ortama göre çeşitli farklılıklar gösterir. “Stresinizin yönetimini ele almadıkça, vücudunuz art arda mücadele veya kaçma tepkisi yaşar ve yavaş yavaş bir takım belirtiler görülmeye başlar. Bu belirtilerin niteliği kişiden kişiye değişir. Her insanın bir zayıf noktası, devamlı olarak strese maruz kaldığı zaman açık veren, zayıf bir yönü vardır.”² Stresörlerin varlığında stres cevapları kişilerin o stresörlere karşı verdiği tepkidir. Bu tepkiler fizyolojik, psikolojik ve davranışsal cevaplardan oluşur.

3.1. Fiziksel Stres Belirtileri

Tıp alanında yapılan çalışmalarda stresin birçok hastalığın sebebi olduğu veya hastalıkların ortaya çıkmasını hızlandırdığı saptanmıştır. Her kişinin stresten etkilenme durumu ve zarar görmesinde farklılıklar yaşanmaktadır. Streten etkilenerek vücudumuzda bazı biyolojik ve kimyasal değişiklikler meydana gelerek fiziksel stres belirtileri ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler; Nabız sayısında artış,

¹ B. Losyk, Sakin Ol Sinirlerine Hakim Ol(Çev. G. Engin), İstanbul, 2006, s. 19

² B. J. Braham, Stres Yönetimi/Ateş Altında Sakin Kalabilmek(Çev. V. G.Diker), İstanbul , 2002, s. 53

tansiyon yüksekliği, kan şekerinin yükselmesi, terleme, ağız kuruluğu, kasların gerilmesi, ani kramplar, solunum hızının artması ve düzensizleşmesi, mide asidinin artması ve mide ağrısı şeklinde devam etmektedir. Bu sayılan belirtiler etkilenme derecesinde olduğu gibi kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir.

3.2. Psikolojik Stres Belirtileri

Kişi strese maruz kaldığında kişide fiziksel belirtilerin yanında psikolojik ve zihinsel bazı belirtiler ortaya çıkar. Bu durumlarda; Karar vermede güçlük, sinirlilik, yalnızlık hissi, konsantrasyon güçlüğü, eleştiriye tahammül edememe, kötü tavırlar, düşmanlık hissi, unutkanlıklar, aşırı derecede hayal kurma, tek bir düşünceye takılı kalma, vb. belirtiler yaşanır.

3.3. Davranışsal Stres Belirtileri

Stres sadece kişinin vücudu üzerinde etkili olacak durumlara sebep olmaz. Bedensel değişliklerin yanında kişinin davranış ve duygularında farklılıklar oluşturur. Stres yaşayan kişide davranışsal olarak bazı değişiklikler oluşmaktadır. Bu değişiklikler stresin hem belirtisi hem de sonuçlarıdır. Davranış olarak değişen kişi toplumdan uzaklaşmakta ve mutsuz olmaktadır. Davranışsal Stres Belirtileri; “ aşırı tedirginlik, korku ve endişe, alınganlık, çabuk sinirlenme, hayattan zevk almama, her şeyin boş olduğunu düşünme, hasta olmaktan korkma, veya hasta olduğunu zannetme, yakında öleceği veya bir tehlikeye kurban gideceği duygusu, kaza ve ölüm olaylarından aşırı duygulanma ve ağlama,”¹ başkalarını suçlamak, karamsarlık, insanlara güvenmeme, komik anlar karşısında durgun kalma ve gülmeme, yapacağı işleri ve kişileri unutma, konsantrasyon eksikliği, uyuma güçlüğü ve uyku düzensizlikleri, yüz hatlarının gerilmesi, yerinde duramama vb. şeklinde sıralanmaktadır.

¹ Eren, s. 308

Arthur Rowshan’a göre:“fiziksel, ruhsal, sosyal, duygusal ve zihinsel stres belirtileri:

Tablo 1: Stres Belirtileri

FİZİKSEL	DUYGUSAL	ZİHİNSEL
• Kalp çarpıntısı • Kan basıncında artış • Uykusuzluk • Sırt ağrısı • Göğüs ağrısı • Kabızlık • Kas spazmı • Kas gerilmesi • Ani kilo değişmesi • Sürekli kendini yorgun hissetme • Sinirsel tikler • Kekeleme • Tırnak yeme • Düzensiz aralıklarla yemek yeme • Titreme • Baş ağrıları • Diş gıcırdatma • Kronik yorgunluk • Alkol ve sigara kullanımında artış • Tırnak yeme • Ellerin ve ayakların buz kesilmesi	• Kızgınlık • Depresyon • Üzüntü • Soğukluk • Sık sık kabus görme • Aşırı ağlama • Sinirsel gülme krizleri • Sakinleşememe • Ümitsizlik duygusu • Heyecan duymama • Hastalık kuruntusu	• Konsantrasyonda güçlük çekilmesi • Unutkanlık • Sık sık hafıza kaybı • Düşüncelerin zihne hücum etmesi • Karar vermede güçlük çekilmesi • Can sıkıntısı • Devamlı olumsuz bencilce konuşmalar yapma • Hüküm vermede güçlük çekme • Kafa karışıklığı • İntihar etme düşüncesi • Karamsarlık • Fobiler

Kaynak: A. Rowshan, Stres Yönetimi(Çev. Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2011, s. 18

Yukarıdaki tabloda stresin fiziksel, duygusal ve zihinsel belirtileri gösterilmektedir. Stres bu şekilde kişilerde belirtiler vermekte, bu belirtiler sonucunda kişilerde çeşitli hastalıklar ve davranış değişikliklerine yol açmaktadır.

Bununla birlikte bu belirtiler kişinin işine de yansımakta kişinin performansına kurumun verimliliğini ve başarısını da olumsuz olarak etkilemektedir.

3.4. Çalışma Ortamında Stres Belirtileri

Çalışma ortamı, kişinin yaşamında hem zaman açısından hem de sosyal bakımdan çok önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Çalışma ortamındaki stres hem kişiyi hem de örgütü olumsuz olarak etkilemekte, kişide verdiği kişisel belirtiler gibi çalışma ortamından kaynaklanan stres belirtileri vermektedir. Çalışma ortamından kaynaklanan stres belirtileri; Dikkatsizliğin artmasıyla iş kazaların artış, yardımlaşma duygusunun azalması, iş devir hızının artması, karar vermede güçlük, performans ve verimliliğin düşmesi v.b. sayılır. Bu stres belirtileri görüldüğünde örgütler tedbir almakta gecikmekte stresin olumsuz etkileri hem çalışanı hem örgütü etkilemektedir. Bu konuda hizmet içi eğitimlerle stresle mücadele etme yöntemleri çalışanlara aktarılmalıdır.

İş yerinde stresin uzun sürmesi bireyin başarı durumunu etkiler. “Başlıca iş stresi belirtileri:

- Rekabete karşı koymayı becerememe,
- Kendine güvensizlik Benim fikrim budur diyememe
- Karışık durumlarda başarısızlık, panik
- İş yerinde ki sorunlara aşırı duygusal tepki gösterme
- Başarılı olmayı başaramama
- Karar verme sürecinde yetersiz kalma
- Dayanışma eksikliği
- Katılımcılığın azalması
- İş kazalarının artması
- İşe devamsızlığın artması
- İş performansının düşüklüğü
- Kalite kontrolünde hataların artması
- Hatalara karşı vurdumduymaz davranma”¹

Bu bölümde stresin belirtileri irdelenmiştir. Stresin fiziksel, psikolojik, davranışsal belirtileri ve çalışma ortamında stres belirtileri anlatılmıştır.

¹ M. Oktay, “Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres”, İstanbul Üniversitesi(İ.Ü.) Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açısından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, İstanbul, 2005, s. 113

4. STRES FAKTÖRLERİ

Strese sebep olan faktörleri gruplandırmak çok güçtür. Çünkü bu faktörler birbiri ile iç içedir. Stresin kişisel, örgütsel, psikolojik, duygusal gibi çeşitli nedenleri vardır. Stres faktörleri kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir. “Strese yol açan faktörler, ekonomik bunalım ve durgunluk, siyasal istikrarsızlık, teknolojik değişim, çevre kirliliği gibi dış ortam olaylarından; ölüm, hastalık, boşanma, işsizlik, maddi sıkıntı, ailevi sorunlar gibi bireysel olaylardan ve iş hayatından kaynaklanır.”¹ Günümüz iş dünyasında işgören ve yöneticiler rekabetin hakim olduğu, belirsizliklerin, değişkenlerin hat safhada olduğu bir ortamda yarış içerisinde çalışmaktadırlar. Özellikle stres işgören ve yöneticilerin değiştiremeyecekleri, hükmedemeyecekleri tarzda sorunlardan, diğer bir deyimle yakın ve genel çevre faktörlerinden kaynaklanıyorsa işgören ve yöneticiler çalışma ortamlarında özveride bulunmakta, uyumlu çalışmakta, mesleki tatmine ulaşmakta zorluk çekmektedirler. Çalışma ortamlarını kendi istedikleri şekle getiremedikleri, sorunlarını kendi programlarınca çözemeyen ve dış etkenlerin baskısıyla yapmak istemediklerini yapmak zorunda kalan kişiler çok büyük bir stres ve kaygı yaşarlar. Bu ve benzeri sorunlar çalışma ortamını gergin, huzursuz ve stresli bir ortam haline getirir.

Hastaneler, stres faktörlerinin çok yoğun olduğu ve sağlık çalışanlarını birebir olumsuz etki altına aldığı iş ortamlarıdır. Hastanelerde karşılaşılan başlıca stres faktörleri; hata yapma riski, enfeksiyon kapma riski, nöbet ve vardiyalı çalışma, çalışma saatlerinin uzunluğu, hasta sayısının fazla olması, hasta ve yakınlarının şiddet olasılığı, ölümcül vakalar, üst yönetimle yaşanan sıkıntılar, maddi tatminsizlik, ödül ve teşvik sisteminin olmaması, aşırı kalabalık çalışma ortamı, görevde yükselme imkanının olmaması, personel sayısındaki eksiklikler, görev tanımlarının eksikliği gibi birçok neden sıralanabilmektedir.

Stres ile ilgili yapılan çalışmalarda bu faktörler çok farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bu çalışmada bu faktörler; Bireysel Stres Faktörleri, Örgütsel Stres Faktörleri ve Genel Çevresel Faktörler olarak incelenmiştir.

¹ A. Torun, Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi (Ed.Suna Tevrüz), Ankara, 1996, s. 45

tarzından uzaklaşır ve bir takım saplantılara yönelirse stres ortamını kendisi yaratmış olacaktır.”¹ Ayrıca kadınlarda menopoz, erkeklerde andropoz dönemlerinde veya orta yaş krizlerinde kişilerde hormonal farklılıkların oluşması ve dengelerin alt üst olması sebebiyle ruhsal ve duygusal sorun ve hayal kırıklıklarına rastlanabilmektedir.

Bireysel stres faktörlerinin oluşumunda kişinin cinsiyeti, yaşı, kişilikleri maddi olanakları, sosyal ortamları, yaşama bakış açıları, aile yaşamları, fobileri, geçmişte yaşadıkları olaylar ve hayal kırıklıkları, zeka seviyeleri, psikolojik ve bedensel yapıları etkili olmaktadır.

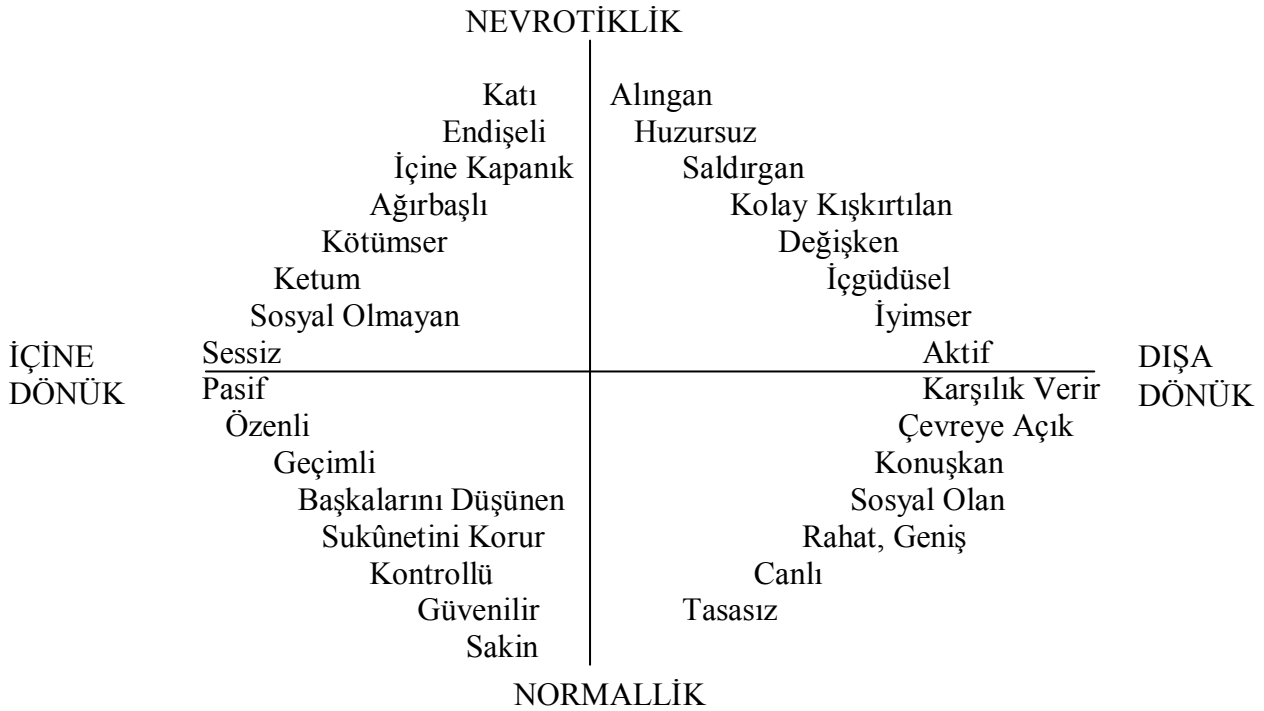
4.1.1. Kişilik Yapısı

Stres ile kişilik arasında çok kuvvetli bir bağ vardır. İnsanın kişiliği stres yaşamada ve baş etme yöntemlerinin kullanabilmesinde çok önemli bir etkidir. “Stres ve örgütsel ilişki arasındaki bağ incelendiğinde işgörenin kişiliğinin de bir örgütsel stres kaynağı olduğunu görmemiz mümkündür. Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili kişinin kişiliği ile de ilgilidir. İş görenin otokratik yapıli biri olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilir.”² Kişilik, bir insanın diğer insanlardan ayıran duygusal, düşünsel, ruhsal bedensel özelliklerinin tamamına denir. İnsanlar fiziksel özellikleri ile birbirinden ayrılabilirdiği gibi kişilik özellikleri bakımından da birbirinden ayrılabilir. Görünüşlerine göre esmer, sarışın, kumral v.b. gibi tanımlanırken kişilik yapısına göre de sinirli, sakin, alıngan, duygusal gibi tarif edilebilmektedir. Bu durum kişinin olaylar karşısında nasıl tepkiler verebileceğinin göstergesidir. Tepki verebilmesinden daha önemlisi de karmaşık durumların ya da stres ortamının kişi üzerine nasıl etki edeceği, bu durumlarla nasıl başa çıkabileceği bireyin kişilik yapısıyla çok yakından ilişkilidir.

¹ Eren, s. 294

² N. Güçlü, “Stres Yönetimi” G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C21, S1, Ankara,2001, s. 91

Şekil 4: Eysenck Kişilik Boyutları

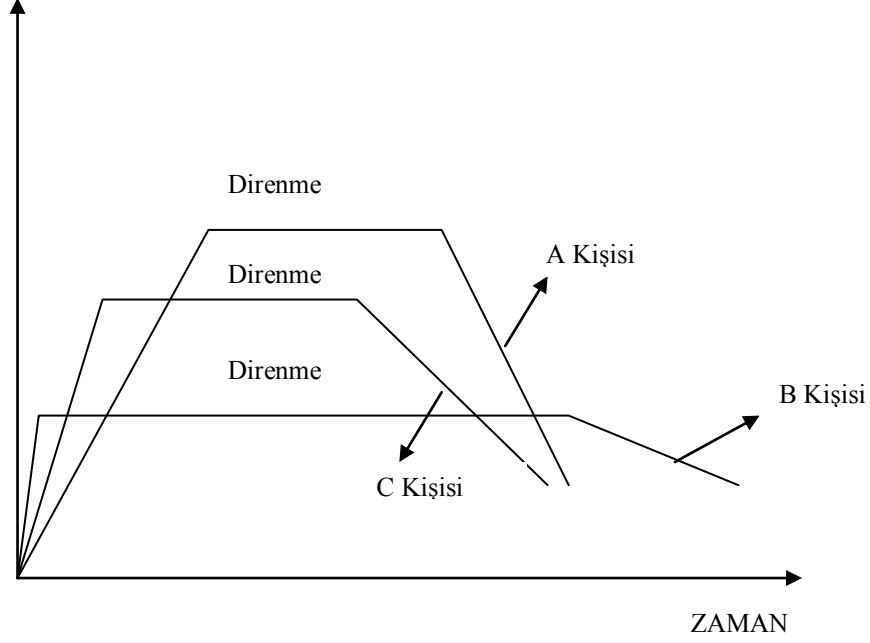


Kaynak: Z. Güler- Ö.N. Başpınar- H.Gürbüz, İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama, Eskişehir, 2001, s. 10

Strese dayanıklılık kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir. Bazı kişiler daha şiddete ve süratle alarm durumuna geçerek stresten daha çabuk etkilenirken, bazı kişiler ise yavaş yavaş ve daha uzun zamanda alarm durumuna geçerler. Aynı şekilde bazı kişiler strese dayanıklıdır, bazılarının dayanıksızdır. Yine bazı insanların direnç düzeyleri diğer insanlara oranla daha düşük veya daha yüksek olabilir. Stres tüm vücudu, benliği kapladığı gibi psikolojiyi alt üst edebilmektedir. Bazen strese verilen tepkiler çok yıkıcı, sebep olduğu sonuçlar geri dönüşümsüz olmakla birlikte pişmanlıklara neden olabilmekte ve iş ortamını daha da çekilmez kılabilir. İşte tamda bu yüzden öfke kontrolü ve stresle baş etme yöntemleri geliştirilmelidir.

Şekil 5: Strese Dayanıklılığın İnsandan İnsana Farklılık Göstermesi

STRES
KAYNAKLARININ
YOĞUNLUĞU



Kaynak: E. Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2010, s. 305

Şekilde incelediğimiz gibi üç kişinin alarma geçme, direnme ve tükenme aşamaları birbirinden farklıdır. Öyleyse denebilir ki, strese duyarlılık ve dayanıklılık her kişide farklıdır. Yani stres kişiseldir.

Son yıllarda kişilik yapısıyla stres arasındaki bağlantıyı araştıran çalışmaların hemen hepsi, insanın dışında ve içinde bulunan ortamlar arasında sürekli iletişim ve etkileşim olduğunu vurgulamıştır. İnsanın dışında bulunan doğal ve toplumsal, içinde bulunan fizyolojik ve psikolojik ortam sürekli değişim halinde olduğuna göre, zararlı etken karşısında insan davranış biçimi, değişen ortamlar arasındaki iletişim ve etkileşime bağlıdır. Bundan dolayı zararlı etkene karşı insanın yaptığı davranışın, bu ortamlar arasındaki iletişim ve etkileşimin sonucunda oluştuğu kuramı kabul edilmiştir. “En önemli bireysel stres kaynağı kişilik özelliğidir. Kişilik analiz ve stres ilişkisinde ilk ciddi çalışma Rosenman ve Fridman tarafından 1974 yılında ortaya

konmuştur.”¹ Yapılan çalışmalarındaki kişilik tipleri A ve B tipi kişilik olarak sınıflandırılmış, bu kişilik tiplerine özgü özellikler tanımlanmıştır.

4.1.1.1. A Tipi Kişilik

A tipi kişilik biçimi içinde olan kişiler, kavgacı, hırslı, yoğun dürtüleri olan, saldırgan, ihtiraslı, rekabetçi, kibirli, yapılması gereken birçok işin baskısını üzerlerinde hisseden zamanla ve hatta kendinle yarışan tiplerdir. A tipi kişilik biçiminin özelliklerine sahip insanlar kendilerini hiç bitmeyen bir mücadele içerisinde hissederler ve bu mücadele sonucunda mümkün olan en kısa zamanda çevrelerinden çoğunlukla sınırları çok iyi belirlenmemiş, en fazla sayıda, rakamsal değeri olan şeyi elde etmek isterler. Çevresindeki insanlar umurunda değildirler, sadece kendilerini düşünürler.

A Tipi Davranış Biçiminin Bazı Özellikleri Şunlardır;

A tipi kişiliğe sahip kimselerin kendilerine has bir konuşma biçimleri vardır. Bazı kelimeleri sık ve vurgulayıcı olarak kullanırlar. “Çok fazla jest ve mimik kullanırlar. Genellikle iyi bir konuşmacıdırlar. Bu kişiler için idealleri çok önemlidir. Bir amaç uğruna yaşarlar ve mücadele ederler. Amaçları uğruna savaştan hoşlanırlar, öfke ve düşmanlık duygularını bastırmak için uğraşmalarına rağmen, çoğu zaman bu duygularını bastıramazlar.”² Devamlı zaman ile yarış içerisinde. İşleri hayatlarının en önemli kısmını oluşturur. Ailelerine ve arkadaşlarına ayıracak vakitleri yoktur. Ben merkezci, bencil kişilerdir. Bu kişiler için başarı her şeyden önce gelir. “Bu tip davranışlar ve kalp rahatsızlığı arasındaki ilişki A tipi kişilik rolüne örnek teşkil etmektedir. Rosenman ve Friedman 3500 kişi üzerinde 8.5 yılı aşkın bir süre çalışmış ve A tipindeki kişilerin kalp hastalığına daha eğimli olduğu, ikinci bir kalp krizine eğilimin beş kat daha fazla olduğu ve B tipi bireylerle karşılaştırıldığı zaman kalp krizinin iki kat daha fazla tehlikeli olduğu sonucuna varmışlardır. Jenkins, 3000 kişi üzerinde yaptığı çalışmaya göre; kalp damarlarının kan pıhtısı ile tıkanmasından ızdırab çeken 133 kişiden 94’ünü açıkça A tipi olarak tespit etmiştir. Yönetmel pozisyonlarda kadınların hızlı artışı, onların da aynı sorunla

¹ Z. Sabuncuoğlu- T. Melek, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1998, s. 76

² Eren, s. 305

karşı karşıya kalabildiklerini ortaya koymuştur.”¹ A tipi kişilik yapısına sahip kişiler yoğun stres altında kişilerdir. Bunun sonucunda önce sağlıklarını, daha sonra da erken yaşta hayatlarını kaybederler.

4.1.1.2 B Tipi Kişilik

Bu davranış tipindeki kişiler sakin, telaşsız, yumuşak huylu, sabırlı insanlardır. Zaman kavramını çok önemsemeyizler. Yarış halinde ve mükemmel olmaktan hoşlanmazlar. Çevresi ve kendisiyle barışık sosyal kişilerdir. Aileleri, dostları, hobileri çok önemlidir ve bunlara zaman ayırırlar. Her şeyi ciddiye almazlar. En karamsar durumlarda bile espri yapabilen neşeli tiplerdir. İnsanlara karşı hoşgörölü ve toleranslı kişilerdir.

B tipi davranış özelliğı gösteren kişiler, A tipindeki bireylerin tam tersidir. B tipi kişiler, katı kuralları olmayan ve esnek insanlardır. Başarı konusunda çok hırslı değildirlir. Yaptıkları işten zevk almayı bilirler. İşleriyle ilgili konularda çok rahattırlar, sakin ve düzenli çalışırlar. B tipi kişi, A tipi kişinin tam tersine kolay yaşayan biridir. Konuşmaları bile daha rahat ve sakin bir tondadır. B tipi kişiler kendisinden ve çevresinden emin bir tiplerdir. Çevresinde sayğı gören sevilen kimselerdir. “Yöneticilerin büyük çoğunluğu A tipi kişiliğı sahiptir. Yapılan bir çalışmada yöneticilerin % 60’ının A tipi, buna karşılık % 12’sinin B tipi olduğı tespit edilmiştir. A tipi kişiliğın, organizasyon içinde herhangi birinin yükselmesine yardımcı olan en uygun yol olduğı ileri sürölmektedir. A tipi bireylerin yöneticilik mevkilerine yükselebilmelerine rağmen, en başarılı tepe yöneticilerin B tipi olduğı bazı araştırmalarda iddia edilmektedir. Bir karar verirken sakin ve rahat olmak başarı ve verimliliğı arttırabilmektedir.”² Yapılan çalışmalarda alt düzey yöneticilerin A tipi kişilik özelliğıne sahip kimseler, daha üst düzey yöneticilerin ise B tipi kişilik özelliklerine sahip kimseler olduğı tespit edilmiştir. İşletmeler üst yönetimdeki yöneticilerini A tipi kişilik özelliklerine sahip kişilerden seçmektedirler. Çünkü bu kişilik özelliklerine sahip kişilerden kısa vadede daha yüksek performans ve verimlilik elde edilebilmektedirler. Fakat çok aceleci, kavgacı, hırslı olmalarından

¹ Ş. M. Şimşek- T. Akgemci- A. Çelik, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Konya, 2003, s. 258

² U. Durna, Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, C.B.Ü., İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.11, S.1, Manisa, 2004, s. 200

dolayı strese daha çok maruz kalmakta ve stresin olumsuz sonuçlarından fazlasıyla etkilenmektedirler.

Tablo 2. A ve B Tipi Kişilik

A Tipi Davranış Biçiminin Özellikleri	B Tipi Davranış Biçiminin Özellikleri
Her şeyi hızlı yaparlar.	Her şeyi yavaş yaparlar.
Hızlı ve tehlikeli araba kullanırlar.	Yumuşak ve sakin araba kullanırlar.
Heyecanlı ve vurgulu konuşur, jest yaparlar.	Yavaş ve tartarak konuşurlar.
Her zaman telaş içindedirler	Baskı altında olduğu zaman bile telaşsızlardır.
Beklemekten nefret eder, huzursuzlaşır.	Sakin olarak bekleyebilir.
Randevularını hiçbir zaman geciktirmezler.	Randevu konusunda aceleci davranmazlar.
Başladığı işi mutlaka bitirirler.	İşleri erteleyebilirler.
Pek çok işi birden üstlenirler.	Sadece tek işi üstlenirler.
Hep kafasının dikine giderler.	Yumuşak başlıdırlar.
Dini değerler ve yaşantıyı önemsemezler.	Dinin verdiği mutluluk ve esenlikten hoşlanırlar.
Yarışmacılık ve rekabet her davranışında vardır.Amaç için en yakınlarını feda edebilirler.	Hırslılık ve yarışmacılıktan uzaktırlar.Yarışma duygusunu sınırlayabilirler.
Karşısındakinin sözünü keser, sabırsızca beklerler.	İyi dinleyicidir.Başkasının konuşmasına fırsat verirler.
Bir işi başardıktan sonra daima takdir bekler.	Başkalarını değil kendini mutlu etmeye çalışırlar.
Duygularını baskılar, farklı gözükürler.	Duygularını daha açık belli ederler.
Duygularını tanıyamaz ve ifade edemez.	Duygularını daha iyi tanırlar.
Hayal dünyaları kısıtlı ve sınırlıdır, az düşünürler.	Hayal dünyaları geniştir, daha çok düşünürler.
Şartlandırılmış düşünce kalıpları konusunda katıdırlar.	Düşünce kalıplarını değiştirmeye daha açıktırlar.
İlgi alanları daha çok işine ve kendilerine dönektür.	Daha geniş alanlarla ilgilenebilirler.
İşlerinden genellikle hoşnut değildirler.	İşlerinden hoşnutturlar.
Sürekli hallerinden şikayet ederler, memnun olmazlar.	Küçük şeylerden mutlu olurlar.
Kendilerini her zaman sorumlu hissederler.Her şeye karışma eğilimindedirler.	Sorumluluklarını sınırlandırır, üstlerine vazife olmayan şeye karışmazlar.

Kaynak:A. Baltaş- Z. Baltaş, Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2004, s. 208

Yukarıdaki tabloda A tipi ve B tipi kişilik özellikleri tek tek gösterilmiştir. A tipi kişilik sahibi insanlar hareketli ve sinirli tiplerdir. B tipi kişilik özelliklerine sahip insanlar ise daha sakin ve yumuşak başlı kişilerdir. Ayrıca A tipi ve B tipi kişilik

özelliklerinin yanı sıra, üçüncü bir tip olarak bunların karması olan A + B kişilik özellikleri mevcuttur.

4.1.2. Zeka

Stres ile ilgili bir çok konuda olduğu gibi zeka ve stres arasında da çift yönlü bir etkileşim vardır. İnsanın düşünme yeteneğinin kapasitesi onun zeka düzeyi olarak düşünülürse, stresten etkilenmek veya stresle mücadele edebilmenin, önemli ölçüde yüksek bir zeka seviyesi ile doğru orantılı olduğu düşünülebilir. Diğer taraftan yüksek stres ortamı kişilerin sağlıklı ve doğru karar vermelerini, zihinsel kapasitelerini en üst seviyede gerçekleştirmelerini engeller. “1970’li yıllarda S. Begab ve arkadaşları bedensel, psikolojik veya sosyal streslerin kişinin zihinsel kapasitesini ve buna bağlı olarak da çevresinin isteklerini başarılı bir şekilde karşılayabilme yeteneğini etkilediğini ortaya koymuşlardır.”¹ Zeka ile stres arasında ya doğrudan doğruya veya dolaylı şekilde bir ilişki vardır. Bu ilişki, kişinin içinde bulunduğu doğal ve toplumsal ortama bilinçli olarak uyum sağlamasında ve bu uyumu bozan zararlı etkenlere karşı çözüm üretmesinde önemli rol oynar. Normal zeka düzeyinin hemen altında bulunan tutuk ve düşük zeka seviyesine sahip kimseler, zihinsel işlevleri iyi kullanamadıklarından, normal zeka düzeyinin üstünde bulunan üstün zekalı kişiler de aşırı ve yanlış kullandıklarından, içinde bulundukları ortama uyum sağlayamazlar. Bu kişiler çoğunlukla zeka seviyelerinin yarattığı streslerle mücadele edebilmek için efor sarf eder, bu nedenle de karşılaştıkları zararlı etkenlerden kolayca kurtulamayıp, normal zekalıları oranla daha çok stres yaşarlar.

Vücudumuzda salgılanan stres hormonlarının beyinde bilgi alış verişinin sağlanmasında da çok etkili ve önemli bir yeri vardır. “Az miktar stres beyinde bilgi akışını hızlandırır. Fazla miktardaki stres beyinde kimyasal alarm yaptığı için bilgi akışı ve enerjisi transferi bloke olur. Stres kimyasal noradrenalin fazla salgılaması, öğrenme kimyasalı olan asetil kolinin kana karışmasını önler.”² Böylelikle stres durumlarında zeka etkilendiği için öğrenme zorlaşır. Bu durum eğitim ve öğretimde stres kaynaklı önemli bir sorundur.

¹ Baltaş- Baltaş, s. 48

² N. Tarhan, Mutluluk Psikoloji-Stresi Mutluluğa Dönüştürmek, İstanbul, 2004, s. 45

4.1.3. Yaşam Değişim Oranı

Strese neden olan faktörler sadece hayati önem taşıyan diye isimlendirdiğimiz olaylardan ibaret değildir. Bunun yanı sıra birçok bireyin çok önemsemediği olumlu veya olumsuz her türlü yaşam değişikliği önemli stres faktörleri olarak değerlendirilmektedir. “Eşin ya da çocuğun ölümü, boşanma, yeni bir bebeğin doğması, ceza evinde kalma, işten ayrılma, terfi etme, borçlanma emeklilik gibi birçok değişikliğin önemli düzeyde stres yükü bulunmaktadır.”¹ Kişinin hayatında oluşan değişiklikler, kişiyi etkilemekte ve stres düzeyini arttırmaktadır. Bu değişikliklerin etkileri kişilerde farklı etkiler bırakmaktadır.

“Yaşanan stres üzerinde bir etki de bireyin yaşamının durağan veya çalkantılı olma derecesidir. Bu konuda Hamles ve Roke tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre, yaşamsal olaylarda teşhis edilen değişiklikler stres ve hastalıkların oluşmasına etki etmektedir. Bu çalışmada örneğin, eşin ölümü stresli bir olay olarak görülmüş ve değeri 100 puan olarak belirlenmiştir. Stres ve hastalık üzerindeki etkilerine göre diğer olaylarda orantılı olarak puanlanmıştır. Sonuç olarak yaşam değişiminin ve endokrin sisteminin strese ve hastalıklara etki ettiği fikrine varılmıştır.”² Farklı yaşam kültürleriyle yapılan çalışmalarla hangi yaşam değişikliklerinin ne kadar stres yükünün olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Bu sıralama farklı kültürlerle göre değişiklik gösterse de, her türlü değişikliğin belirli bir düzeyde stres yükü vardır. Mesela yabancı kültürlerde eşin ölümü ilk sırada yer alırken, Türk kültüründe çocuğun ölümü daha büyük bir stres kaynağı olarak görülmektedir. Bu bakımdan kültürler arasında sıralama yönünden farklar bulunsa da uyum sağlamaya gerektiren her durum belirli düzeyde stres oluşturmaktadır. İlginç olarak nitelendirebilecek bir başka konu da, bu tür yaşam değişiklikleri listesinde eşlerden birinin ölümü gibi olumsuz değişiklikler sıralansa da bunların yanında evlilik, bebeğin dünyaya gelmesi, işte yükselme gibi olumlu yaşam değişiklikleri de sıralanmaktadır. Hayatımızda oluşan hem olumlu hem de olumsuz değişiklikler stres kaynağıdır.

¹ Z. D. Yöndem, Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, Ankara, 2011, s. 57

² Şimşek-Akgemci-Çelik, s. 259

Tablo 3: Hayatımızdaki Değişikliklerin Stres Değerleri

<u>Olay</u>	<u>Puan</u>
Eşin ölümü	100
Boşanma	73
Ayrı yaşama	65
Hapis cezası	63
Yakın bir akrabanın ölümü	63
Yaralanma veya hastalanma	53
Evlenme	50
İşten atılma	47
Evlilikte barışma	45
Emekliye ayrılma	45
Aile fertlerinden birinin sağlığında değişme	44
Hamilelik	40
Cinsel güçlükler	39
Aileye yeni bir çocuk katılması	39
Mali durumda değişiklik	38
Yakın bir arkadaşın ölümü	37
Değişik bir işe geçmek	36
Eşinizle olan kavgalarınızın sayısında bir değişiklik	35
50 milyon üzerinde ipotek	31
İpoteğin gerçekleşmesi	30
İşinizde sorumluluğun değişmesi	29
Oğlunuz veya kızınızın evi terk etmesi	29
Kayınvalide, kayınpeder ile çatışma	29

Eşinizin işe başlaması veya bırakması	29
Önemli bir başarıya ulaşmanız	28
Okula başlama veya bitirme	26
Alışkanlıklarınızın gözden geçirilmesi	24
Müdürünüzle münakaşa	23
İş saatlerinde veya şartlarında değişiklik	20
Taşınma	20
Okul değiştirme	20
Eğlence tarzınızda değişiklik	19
Toplumsal etkinliklerinizde değişiklik	18
50 milyondan aşağı ipotek	17
Aile toplantı sayısında değişiklik	15
Yemek alışkanlıklarında değişiklik	15
Tatil	13
Küçük suçlar	11

Kaynak : Z. D. Yöndem, Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, Ankara, 2011, s. 58

4.1.4. Yaş ve Cinsiyet

Yaş ve cinsiyet farklılıkları, strese maruz kalmada ve stresle baş edebilmede farklılıklar yaratmaktadır. Kadının sosyal statüsü farklı olduğundan, çalışma ortamından ayrı evde ev işleri ve annelik rollerinden kaynaklı stres faktörlerinden etkilenmektedirler. “Çalışanlar açısından strese neden olan yaşla ilgili sorunların genellikle yaşı ilerlediği orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Gençliğinde başarısız tecrübeler yaşamış bireyler, yaşları ilerledikçe bilgi ve yeterlilik açısından kendilerini yetersiz görebileceklerdir. Diğer taraftan kişilik olarak duyarlı bireyler ileriki yaşlarda daha fazla strese girmektedirler. Ayrıca

bilgi ve deneyimleri yetersiz genç bireyler de stres yaşayabilmektedirler.”¹ Ama işyerinde tecrübe ve yaşla birlikte iş ortamından kaynaklı stresörlerden daha az etkilendiği, stresle mücadele yöntemlerinin daha etkili kullanıldığı, genç ve tecrübesiz çalışanlara nazaran tecrübe ve yaş sahibi çalışanların durumu göz ardı edilmemelidir. Hastanelerde de genç hemşireler stresten daha çok etkilenmektedir.

Orta yaş döneminde olumsuz stres riski yaşam şeklinin kötü oluşuna bağlı olarak daha da artabilir. 20 veya 30 yaşlarında edinilen ve artırılan kötü alışkanlıklar (sigara alışkanlığı, içki tüketimi, kötü ve dengesiz beslenme, göçebe yaşam şekli vs.) üzerinizde, 20 veya 30 yaşlarında görülmeyen ve orta yaşa kadar süren birikimli bir olumsuz etki yapar. Düzensiz bir yaşam tarzı ve stres bir araya gelince orta yaşa kadar görülmeyen belirtilere yol açar. Genç yaşta edinilen kötü alışkanlıklara iş stresi de eklenince kişinin sağlığını erken yaşta kaybetmesine yol açar.

Ayrıca kadınlar erkeklere göre daha duygusal ve hassas kişiliklere sahip olduklarından, strese daha çok maruz kalmaktadırlar. İş yerinde erkek kadın ayrımcılığı, evli bayanların evdeki sorumlulukları kadınlarda strese neden olmaktadır. “Magnusson ve Torestad, 1980 yılında İsveç’te, on beş yaşında kız ve erkek öğrencilerde okul sorunlarından kaynaklanan yüklenme-zorlanma tepkilerini karşılaştırmışlardır. Doğal ve toplumsal ortamdan kaynaklanan ve beş grup altında toplanan zararlı etkenlere karşı ortaya çıkan yüklenme-zorlanmayı kaygı düzeyiyle değerlendirmişlerdir.”² Sonuç itibari ile zararlı doğal faktörler karşısında ve başarı, çalışma, gayret ve ceza gerektiren durumlarda, kadınların erkeklere oranla daha çok ve daha yüksek stres faktörlerinden etkilendikleri görülmektedir.

4.1.5. Aile Hayatı

Kişilerin ailevi sorunları, yaşam tarzı, aile yapısı gerek özel hayatında gerekse iş yaşamında strese girmelerine neden olmaktadır. İnsanın evi genellikle insanın kendini en rahat hissettiği, stresten uzak, huzur veren bir ortam olarak düşünülmektedir. Oysa karı koca arasındaki bazı uyumsuzluklar, çocukların yetişmesi ve gelişim dönemlerine bağlı problemler, aile içi iletişim sorunları, sağlık

¹ H. Ekinci-S. Ekici, Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi(U.Ü.), İ.İ.B.F. Dergisi, C.22, S.2, Bursa, 2003, s. 95

² Köknel, s. 125

problemleri, ekonomik sorunlar, ev ihtiyaçlarının karşılanması, ev işlerinin paylaşımı gibi birçok alanda ev ile ilgili stres yaşaması mümkündür. Özellikle aile yapısındaki bazı değişimler, kadının ev dışında başka bir işte çalışması, aile içindeki rol ve sorumluluklarda bir takım değişiklikler gibi günümüze bağlı bazı değişimler hem kadın hem de erkek açısından, ev ve iş streslerinin birbirini karşılıklı olarak etkilemesine, birbirini tetiklemesine ve dolayısı ile insanların daha çok strese maruz kalmalarına yol açmaktadır.

Aile yaşamından kaynaklanan stres faktörlerinin büyük bir bölümü aile bireylerinin birbirleriyle karşılıklı işkilerinden kaynaklanmaktadır. Aile bireyleri arasındaki her üç içki türünde (karı-koca, ocuk-anne, baba ve kardeşler arasında) meydana gelen çatışma, anlaşmazlık, bazen de iletişim sorunları, hem ilgili aile bireylerinde hem de ailenin diğer üyelerinde büyük bir sıkıntı ve çatışmaya yol açar. “Aile yaşantısıyla ilgili stres sebeplerinin önemli bir bölümü de aile kurumunun, fertlerin çeşitli ihtiyaçlarını yeterince karşılayamamasından ileri gelmektedir. Buna göre, eşlerden birinin cinsel tatminsizliği, asgari seviyede yiyecek ve barınma ihtiyaını giderecek ekonomik güçlükten yoksunluk, biçimi psiko-sosyal manada zevklerde, görüş ve kanatlarda, birtakım tutum ve tavırlarda mevcut olan aşırı anlayış farklılıkları ve uyumsuzluklar, ortaklaşa paylaşılan ve birlikte gerçekleştirilebilen tatminkar doyumlara imkan ve fırsat vermez.”¹ Buna göre farklı zaman dilimlerinde kişilerin karşısına çıkan sorunların yaşadıkları çatışma ve kaygıların sebebi aile hayatından ileri geldiği zaman, ortalama her birey için aile içi işkiler ve durumlar önemli bir stres faktörü olarak karşısına çıkar. Düzenli bir aile yaşamı, ekonomik zorluklar yaşamamak, eşlerin birbiri ile geçimi stres’ten daha az zarar görmesine neden olmaktadır.

4.2. Örgütsel Stres Faktörleri

İnsanların fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozarak, strese yol açan faktörlerin önemli bir bölümü çalışma yaşamından kaynaklanmaktadır. İş hayatındaki stres faktörlerinin tamamını belirlemek mümkün olmamaktadır. Stres

¹ E. Eroğlu, Davranış Bilimleri, İstanbul, 2006, s. 424

verici faktörün, çalışan bireyler için öncelikle stres kaynağı olarak algılanması ve kendileri için zarar verici faktörler olarak yorumlanması gerekmektedir.

Günümüz çalışma yaşamında işgörenler ve yöneticiler yoğun bir rekabet ortamı içinde, değişimlerin ve belirsizliklerin yaşandığı stres yüklü bir iş ortamında çalışmaktadır. Bir örgütte işgörenleri etkileyen birbirinden çok farklı stres kaynakları olabilmektedir. Bu stres faktörleri ile ilgili birçok gruplandırma yapılmış fakat bunları bir bütün olarak ele aldığımızda birinin alt başlığı diğerinin üst başlığı olduğu yani aynı faktörlerin altını çizdiğini görülmektedir. Örgütlerdeki stres kaynakları genel olarak 4 grupta sıralanabilmektedir. Bunlar; İşin Yapısına Bağlı Faktörler; Aşırı İş Yüğü ve Az Çalışma, İşin Niteliği,

Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısına İlişkin Faktörler; Örgütsel Yapı ve İklim, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, Örgüt İçi Etkileşim ve İletişim, Örgüt İçi Performans Değerleme ve Terfi Politikaları ve Kariyer Gelişimi

Örgüt İçi Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler; Isınma ve Havalandırma, Aydınlatma, Gürültü

Genel Çevresel Faktörler; Ekonomik Belirsizlikler, Teknolojik Değişme ve Belirsizlikler, Soysa-Kültürel Değerler, Politik Hayatın Belirsizlikleri

4.2.1. İşin Yapısına Bağlı Faktörler

4.2.1.1. Aşırı İş Yüğü ve Az Çalışma

Çalışanlarda stres yaratan bir faktör olan iş yüğü iki şekilde gerçekleşebilir. Niteliksel iş yüğü, çalışanların, işlerini yapmak için kendilerini yeteneksiz hissettikleri veya o iş için gerekli olan performans ölçütlerinin çok fazla olduğu durumlarda yaşanır. “Yöneticilerin, özellikle, örgütün üretimini ve çalışanların geleceğini etkileyecek önemli kararlar vermesi gerektiğinde durumlarda niteliksel iş yüğü yaşadıkları söylenebilir. Niceliksel iş yüğü ise, bir işi tamamlamak için yeterli zaman olmadığı ya da kısa sürede yapılması gereken çok fazla sayıda işin olduğu durumlarda yaşanır.”¹ Üretkenliği arttırmayı çalışmakla birlikte iş gücünü de

¹ Solmuş, s. 81

azaltmaya yönelik tedbirler alan bir örgüt çalışanların niceliksel iş yükü ve buna paralel olarak da stres faktörü ortaya çıkarmış olacaktır. İş yükünün olumsuz sonuçlarının, işgörenin yaptığı iş üzerinde yeterince bilgisi olmadığı durumlarda daha da arttığı ve bu sürecin de çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığına olumsuz olarak etkilediği görülmektedir.

Özellikle hizmet ağırlıklı işlerde, iş yükünün, çalışma saatlerinin ve müşterilerle kurulan iletişimin fazla olduğu görülmektedir. Çalışanın ilişki içinde olduğu müşteri sayısının artması; çalışanın aşırı bilişsel ve duygusal yüklenimine neden olmaktadır. “Zamanın büyük çoğunluğu müşterilerle doğrudan temas halinde geçirildiğinde, çalışanın işine ara vermeye fırsatı olmayacaktır. Benzer şekilde, bir çalışanın çalışma saatlerinin miktarı büyük oranda, o kişinin yorgunluk, sıkıntı, stres vb. durumları ile ilgilidir. Bu nedenle bireyden uzun süre çalışmasını beklemek, yaşadığı stresin artmasına neden olacaktır.”¹ Özellikle müşterilerle birebir ilişki gerektiren durumlarda, çalışana geçici ortamdan uzaklaşma fırsatı verilmeli ve çalışan aşırı stres yüklü çalışma ortamlarında devamlı çalıştırılmayarak iş yükü hafifletilmelidir. Molalar stresli ortamlardan uzaklaşmada gerekli zaman aralıklarıdır.

Uzun çalışma saatleri ve dinlenme olanaklarının olmaması sağlık personelinin sağlığını olumsuz olarak etkilediği, kalp krizi, diyabet, hipertansiyon, depresyon gibi hastalıkları tetiklediği bilinmektedir. Aynı şekilde karşılaşılan stres faktörlerinin bir sebebi olarak az çalışmanın özelliğinin de farkına varılması gerekir. “Az çalışma, çalışanların yeteneklerini ve yetkilerini kullanmaları gerektiğinde bu yetki ve yeteneklerin çok az miktarını kullandıkları zaman meydana gelir. Az çalışmanın en belirgin özelliği monotonluktur. Bu durumda çalışanlar aynı rutinlikte performans gösterirler. Çoğu araştırmalarda az çalışma ilgili olarak düşük hayat güvenliği, hayal kırıklığı ve yüksek sinirlilik gibi belirtiler elde edilmiştir.”² Aşırı iş yükü ve az çalışma psikolojik ve fizyolojik olarak bireyin çalışmasına etki etmekte ve stres yaşamasına neden olmaktadır.

¹ K. Çam, Tükenmişlik, İzmir, 1995, s.55

² Şimşek- Akgemci- Çelik, s. 261

4.2.1.2. İşin Niteliği

İş hayatında strese yol açan durumlar arasında önemli etkenlerden biri, iş yaparken iş görenlerin maruz kalabilecekleri tehlikelerdir. Normal olarak, bir kısım iş kolunda tehlike unsuru ya mevcut değildir ya da asgari düzeydedir. Fakat, bazı iş kollarında ise iş kazası olma ihtimali nispeten yüksektir. Mesela madencilik, metalürji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü potansiyel bir stres vericidir. Buna göre düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölme gibi durumların ihtimal dahilinde olması bile iş görenleri bir gerilim ve tedirginlik içerisine sokar. Tehlikeli durumların söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler, devamlı bir korku ve gerilim içinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini işe yöneltmek zorundadırlar.

Acil servis hemşireleri, sağlık hizmeti sunarken yaşanan krizin içerisinde olmak, uzun süre acil sağlık hizmetlerinde çalışmak, hayati riskler, şiddete maruz kalmak, bir çocuğun veya yetişkinin ölmesine şahit olmak gibi işin niteliğine bağlı stres kaynaklarına maruz kalmaktadırlar. İnsanın biyo-kimyasal yapısı gece çalışmaya uygun değildir. Ama maalesef sağlık sektörü gibi süreklilik gerektiren işlerden dolayı insanlar gece çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Bazı kişiler özellikle akşam ve gece çalışmalarına dayanıksızdır. Gündüz çalışma alışkanlığının değişmesi, akşam ve gece vardiyalarına gelme ulaşım güçlükleri oluşturduğu gibi, çalışanların çalışma arzuları, enerjileri ve iş verimlilikleri üzerinde olumsuz etkiler yapmaktadır. Gece vardiyaları dikkatin dağılması veya uyku hali nedeniyle iş kazalarına neden olmaktadır. Böylece, gündüz uyumama, zorlanarak çalışma yapılan işin verimliliğini ve kalitesini azaltırken, yarattığı stres çalışan üzerinde kaza ve sağlık tehlikesi oluşturmaktadır.

4.2.2. Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısına İlişkin Faktörler

4.2.2.1. Örgütsel Yapı ve İklim

Değişik kişilik özellikleri, farklı tarihi geçmiş ve demografik özelliklere sahip insanlar bir araya gelerek ortak bir kültürde buluşmaktadır. “Bir örgütte bulunan kişilerin paylaştığı benzer inançları olsa bile, algıları arasında bulunan farklılıklar sayesinde örgüt iklimine çeşitlilikler katılmaktadır. Örgüt iklimi içinde var olan insanların birbirleriyle kurdukları ilişki ve iletişim biçimlerinden etkilenmektedir. Bu nedenle, örgüt iklimleri ve paylaşılan kültür incelenmeli ve gerekli iyileştirmeler kurumun üst düzey yönetimi tarafından gerçekleştirilmelidir.”¹ İş ve çalışan güvenliliğinin olmaması, örgütün fiziki şartlarının çalışmayı uygun olmaması, ergonomi koşullarına uygunsuzluk, karara ve yönetime katılma olanaklarının olmaması, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, hiyerarşik, katı, merkeziyetçi örgüt yapıları, örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres kaymaklarıdır. Bunlara bürokratik zorluklar, formel ilişkiler, yönetim baskısı, üst kademenin ilgisizliği ve sübjektif tutumlar gibi örgütsel stres kaynaklarını ilave edebiliriz. Örgüt kültürü oluşmamış işletmelerde, yöneticilerin işi ve sorumluluğu daha zordur.

4.2.2.2. Rol Çatışması

Rol çatışması, bireyin yapması gerektiğine şartlandığı iş ile iş arkadaşları ya da yöneticilerin kendisinden yapmasını istedikleri arasındaki çatışmayı ifade eder. Rol çatışmasının bir diğer türü de kişinin yapması gereken iki iş ya da rol arasındaki durumu ifade eder. “Bu tür bir rol çatışması, genellikle ev ve iş yaşamının gereklilikleri arasında denge kurmanın güç olduğu askeri personelde, polislerde ve öğretmenlerde daha yoğun yaşanır.”² Rol çatışması yaşayan kişilerin, performanslarının azaldığı, karamsarlık yaşadıkları, kişilerarası ilişkilerinde sert veya ciddiyetsiz bir tutum içerisinde oldukları, mutsuz oldukları, işe devamsızlık davranışları içerisinde oldukları görülmektedir.

¹ Ç. Kirel, Örgütlerde Psikolojik Taciz(Mobbing) ve Yönetimi, Eskişehir, 2008, s. 88

² Solmuş, s. 80

Rolün özelliğinden dolayı yapılması gereken davranışlar, hem rolün kendisinden hem kişinin kişilik özelliğinden etkilenir. Bireyin davranış tarzı, rolünden beklenen davranış şekli ile anlamlı ve uyumlu olmayabilir. Bu anlamsız yaşanan çatışma rol çatışmasının bir sonucu olabilir. Özellikle ara eleman olarak isimlendirilen çalışanlar, bu durumla çok karşılaşır. “Örneğin bir bölümün amiri olan kişi, kendine bağlı çalışanların beklentileri ile üst yönetimin beklentileri arasında kendini sıkışmış hissedebilir. Aynı şekilde kendi yöneticilik anlayışı ve uygulama tarzı ile üst yönetimin kendisinden beklediği davranış tarzı farklı olabilir.”¹ Birbirleriyle çatışan ve birinin diğerinden üstün tutulması gereken rollere sahip çalışan bu konuda sorun yaşayarak strese maruz kalır.

4.2.2.3. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, örgütsel iş şemalarının, işle ilgili süreçlerin ve iş tanımlarının tam olarak belirgin olmadığı ya da çalışana yeterince açık bir biçimde ifade edilmediği durumlarda gerçekleşir. Bu durumda kişi, kendisinden tam olarak neyin yapılmasını istendiğini bilemeyecektir. “Shutherland ve Cooper, rol belirsizliğinin önemli bir stres faktörü olduğunu belirtmektedirler. Onlara göre, birey iş yerinde görevini yerine getirmek veya özel görevi ile ilgili olarak beklentileri karşılamak için yeterli bilgiye sahip değilse, bu durum ilave bir stres kaynağı olabilir.”² Stres, belirtilmeyen iş hedeflerinden de kaynaklanır. Kendini önemsiz hissetme, kendine güvensizlik, azalan kişisel saygı hissi, motivasyonun bozulması, kan basıncının yükselmesi, nabız sayısının artması, depresyon, işten ayrılmaya, iş tatminsizliğine sebep olabilir.

4.2.2.4. Örgüt İçi Etkileşim ve İletişim

Bir sosyal örgütün oluşabilmesi için bu örgütü oluşturan bireylerin yaptıkları işle ilgili çeşitli faaliyetleri, bu faaliyetleri gerçekleştirirken de karşılıklı iletişim ve etkileşim halinde olmaları gerekmektedir. “Toplumsal yaşam içinde bireyin benliğini var edebilmesi ve başkalarıyla birlikte bir işi gerçekleştirebilmesi ancak iletişimle olanaklıdır. Birey, kendi deneyimleri kadar, iletişim yoluyla başkalarının

¹ Tınaz, Çalışma Yaşamında Örnek Olaylar, İstanbul, 2005, s. 42

² Tutar, s. 230

deneyimlerinden de yararlanarak yeni bilgi ve becerilere ulaşır.”¹ Böylece, çalışan kendi özgüvenini artırdığı gibi, toplumsal kurumların işleyişinin artmasına yardımcı olur.

“Etkili bir yönetim anlayışının vazgeçilmez parçasını oluşturan iletişim düzeni bir işletmede açık anlaşılır ve doğru işleyen kanallar biçiminde devreye sokulmamışsa, bu durumda giderek genişleyen iş gören kesimiyle onlardan uzaklaşan yönetici kesimini bir araya getirmek, anlaşma sağlamak ve sürekli işleyen bir ilişkiler sistemi kurmak pek kolay değildir.”² Bir işte bireyin kendini başarılı bulabilmesi için bu konu ile ilgili geri bildirimler alması gereklidir. Bu geri bildirimler bazen olumsuz olabilir. Yapıcı eleştirilerde çoğu zaman yararlı olmaktadır. Bunun için çalışma ortamında problemlerin konuşulduğu kriz odaklı toplantılar yerine iletişim ve geri bildirim toplantıları daha yararlı olacaktır. Bir örgütün içerisinde yer alan çalışan zamanla davranışlarını bu örgütün kültürüne göre ayarlamak durumunda kalacaktır. Çalışanın örgüt içerisinde başkaları ile iletişim içerisinde olması veya kendisinin örgütün özellik isteyen bir yerinde bulunması çalışanı strese sokacaktır. Sağlıklı bir iletişim şekli, çalışanın bireysel ve örgütsel hedeflerine ulaşmasına yardım eder ve stresi azaltır. “Buna karşılık, iş görenin yönetici ile ilişki kuramaması, ona ulaşamaması, iş arkadaşları tarafından herhangi bir sebeple dışlanması, üzerindeki sorumluluğu başkasına aktaramaması örgütsel işleyişe bağlı olarak ortaya çıkan stres nedenleri arasında sayılır.”³ Kişilerarası ilişkiler bir bakıma bir stres nedeni iken aynı zamanda stresli durumlarda sosyal destek almak, sorunları paylaşmak etkili bir stresle mücadele yöntemidir.

4.2.2.5. Örgüt İçi Performans Değerleme ve Terfi Politikaları ve Kariyer Gelişimi

Başarı değerlendirme standartlarının düzgün olmaması ve başarı değerlendirmede objektifliğin olmaması, görevde yükselme şansının olmaması veya terfide subjektif tutumlar ücret yetersizliği gibi faktörlerde kariyer geliştirmeden kaynaklanan stres faktörleridir. Yetersiz ve hızlı terfi, iş güvenliliğinin olmaması, görevde yükselmede

¹ R. S. Tabak, Sağlık İletişimi, İstanbul, 2003, s. 1

² Z. Sabuncuoğlu, Çalışma Psikolojisi, Bursa, 1984, s. 112

³ İ. Erdoğan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996, s. 290

liyakat'a önem verilmeyeceği korkusu, aşırı hırs, başarı arzusunun engellenmesi, özellikle başarı dürtüsü yüksek kişiler için önemli bir stres kaynağıdır.

Meslekte yeterince yükselememe, kişinin yetenek ve özelliklerini gösterememesi, yetki ve sorumluluk verilmemesi anlamına gelebilir. Böyle bir durumda kişinin yaptığı görevin tanımları, kişinin kapasitesine oranla daha düşük düzeyde kalmakta ve kişi kendini ifade edememektedir. İş ile ilgili tatminsizlik yaratan bu durum, kişinin stres düzeyinin yükselmesine ve mutsuz olmasına neden olmaktadır. Kişinin değerlendirilmesinde belirsizliklerin ve haksızlıkların olması veya değerlendirmenin kim tarafından ve hangi kriterler göz önünde bulundurularak tam olarak belli olmaması kişilerde stres yaratır. “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 çalışanda strese yol açacaktır. Bireyin kariyerinde doyumu ve etkinliği iş stresini kontrol altına tutmasına bağlıdır.”¹

4.2.3. Örgüt İçi Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler

Fiziksel koşulların çalışma ortamında stres düzeyi üzerinde büyük bir etkisi vardır. Isı, ışık, gürültü, havalandırma, kalabalık, izolasyon, güvenlik ve ergonomik kalite bunların tümü bir insanın gününün nasıl geçirdiğini, ne kadar rahat ettiğini belirler. Küçük, çok dar bir odada, rahatsız bir koltukta çalışmak sadece iş stresi artırır. Her gün zor çevre şartlarında çalışmak kişinin enerjisini, motivasyonunu ve sağlığını olumsuz yönde etkiler.

4.2.3.1. Isınma ve Havalandırma

Hava; sıcaklık, nem, basınç, kirlilik gibi özellikleri ile insanın sağlığını, çalışmalarını ve davranışlarını etkileyen bir unsurdur. Aşırı sıcak veya soğuk, çok nemli veya kuru hava, cereyan, hava basıncı çalışanları fizyolojik ve psikolojik açıdan etkileyerek strese yol açmaktadır. Isıdan kaynaklanan stres insan bedeninin soğuğa ve sığa karşı gösterdiği farklı tepkileri ifade eder. Sıcaklığın derecesi,

¹S. Aytaç, İş Stresi Yönetimi El Kitabı.

<http://www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr.ce/docs/file/ec109.pdf>(10.04.2013)

kişinin alışkanlıkları ve ortamda bulunma süresine göre değişiklik gösterir. “Organizma belli bir yere kadar ısıya ve soğuğa adapte olabilmektedir. Ancak vücut, hem adapte olurken ilave bir yük yüklenir, hem de adapte olmadığı ısı durumlarından fizyolojik ve psikolojik açıdan zorlanır, bunlara bağlı olarak performans düşmesi, kaza ve hatalarda artış gözlenir.”¹ İşyerinde performansı ve verimliliği artırmak isteniyorsa çalışma ortamı sağlıklı bir şekilde düzenlenmelidir. Aşırı soğuk, aşırı sıcak, kirli veya havasız olan şartlarda bir çalışanın verimli olamayacağı ortadadır. Aşırı sıcakta kişi gevşer, ısı çok düşünce nasıl ısınabileceğini düşünmekten dikkatini toplayıp işini düşünemez.

4.2.3.2. Aydınlatma

Karanlık, insanoğlu için her zaman büyük bir tehlike ve bir düşman olarak algılanırken, aydınlık ise çok önemli bir güvenlik unsuru bulunmaz bir nimet olarak kabul edilmiştir. Aydınlık ve ışık insanların sağlıklı bir ortamda çalışması için gerekli olan fiziki şartlardan bir tanesidir. Aydınlatmada dikkat edilecek önemli bir nokta, aşırı ışığın ve parlaklığın sakıncalarıdır. Parlaklık ve aşırı aydınlatma, yetersiz ışık gibi nesnelerin daha iyi görülmesini engeller.

Çalışma alanı yeterince aydınlatılmazsa göz yorgunluğu, baş ağrılarına, sinirliliğe ve bunların sonucunda strese yol açmaktadır. Ayrıca yeterli seviyede aydınlatılmış iş ortamlarında verimliliğin de doğru orantılı olarak arttığı gözlenmiştir.

4.2.3.3. Gürültü

Gürültü, çalışma düzenini bozduğu gibi bazı durumlarda verimliliği artırıcı etkileri olan bir etmendir. Bazı monoton tek düze işlerde ve güce dayalı ritmik işlerde verimliliği artırıcı etkisi vardır. Fakat gürültülü bir ortamda özellikle hesap işleri, muhasebe işlemleri, masa başı işleri, yönetim kadrosunda çalışanların işlemleri, zekasal işlem ve dikkat gerektiren işlerde gürültü çok rahatsız edici bir durumdur. Bu tür işlerde çalışanlara gürültüden uzak, sessiz çalışma ortamları sağlanmalıdır.

¹ V.İşıkhan, “Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu”, Verimlilik Dergisi, C.1, Ankara, 1996, s. 130

Gürültünün kişilerde oluşturduğu problemlerin ana nedeni gürültünün şiddetidir. “İnsanlar için en ideal ses düzeyi 50 desibeldir. Gürültünün yarattığı rahatsızlık gürültü tipine ve ortamına da bağlıdır. Önceden bilinen ve beklenen gürültü pek önemli ölçüde stres yaratmaz. Örneğin diskoya giden bir kişi 100 desibellik gürültüye katlanır.”¹ Çalışma ortamında gürültüye maruz kalan çalışanların evde ve çalışma ortamında daha çok çatışma yaşadıkları, sinirli ve agresif tavırlar sergiledikleri gözlemlenmektedir. İnsanlar çoğu zaman kendilerinin oluşturduğu gürültüden rahatsız olmazken, bunun dışındaki bir gürültüden fizyolojik ve psikolojik olarak rahatsız olurlar. Gürültünün kişiler üzerinde üç etkisi vardır. Bunlardan birincisi, aşırı gürültülü ortamlar kişilerde işitme kaybına neden olur. İkincisi, gürültünün çalışanların kendi ve başkalarının seslerini duymasını engel olmasıdır. Bu durumda çalışma ortamının gürültüsü, çalışanların normal sesleriyle iletişim halinde olmalarını etkilemektedir. Üçüncü olarak, aşırı gürültü, verimlilik ve moral duygusu üzerinde olumsuz etkiler yaparak strese neden olmaktadır.

4.3. Genel Çevresel Faktörler

Ekonomik, politik, teknolojik ve sosyal belirsizlikler ve değişimler gibi etkenler genel çevresel stres faktörlerindendir. Bu tarz değişim ve belirsizlikler kişiler üzerinde baskı yaratabilir. İşsizlik tehlikesi, düşük ücret, enflasyon, çalışma şartları, geçim sıkıntısı gibi daha çok iş hayatında oluşan değişiklikler sonucu ekonomik belirsizlikler ortaya çıkar. Hükümetlerin çok sık değiştiği dönemlerde oluşabilecek güvensizlik ortamı gibi birçok politik belirsizlikler insanlar üzerinde baskı oluşturabilir. Tüm dünyada teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, makinelerin ve robotların insanların yerini almaya başlaması insanların bilgi ve yeteneklerinin artık çok önemli olmadığı sonucuna ulaşılması stres oluşturmaktadır.

4.3.1. Ekonomik Belirsizlikler

Ülke ve Dünya ekonomisinde yaşanan ekonomik buhranlar, artan işsizlik oranları, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve döviz kurları gibi kişinin ekonomisini zora sokan belirsizlik ortamları, insanın üzerinde telaş ve sıkıntıların oluşmasına sebep olur. Ekonomik krizler gelecek endişesi yaratarak geleceğinden umutsuz, mutsuz,

¹ Sabuncuoğlu, s. 235

hedefsiz, güvensiz insan psikolojisini yaratır. İş imkanlarının kısıtlı olması çalıştığı işyerinde işini kaybetme kaygısını artırır. Faizlerin yükselmesi kişilerin ulaşmak istediği paralara ulaşmayı zorlaştırmaktadır. “Yüksek enflasyonda gittikçe artan pahalılık nedeniyle özellikle ücretliler ve sabit gelirliler üzerinde satın alma gücünün azalmasına ve ihtiyaçlarını gittikçe daha az karşılayarak strese girmelerine neden olmaktadır.”¹ Kişilerin, fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozarak strese neden olan faktörler içerisinde, aşırı borçlanmayı, daha iyi bir iş bulmak için yaşadığı şehirden hatta ülkeden göç etmeyi, ekonomik durumu düzeltmek için esas işten ayrı olarak ek kazanç getiren başka işler bulmayı ve haksız kazanca dayanan kişilerin gösterişli lüks yaşantılarına özenme gibi durumları sayabiliriz.

4.3.2. Teknolojik Değişme ve Belirsizlikler

Çalışma hayatında strese neden olan diğer bir etmen de teknolojik değişme ve belirsizliklerdir. Bilindiği gibi günümüzde teknoloji hızla değişmektedir. Bunun sonucunda da işyeri sahipleri eğer teknolojiyi yakından takip edip gerekli değişimleri zamanında yapmazlarsa hem üretim verimliliği düşmekte hem de ürünlerin kalitesi yetersiz kalmakta ve rekabet edememektedirler. Çünkü yeni teknoloji ya tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayıp daha kaliteli üretime neden olduğu gibi, üretim süreçlerini hızlandırarak hem üretim verimini artırmakta hem de hata ve fireleri en aza indirmektedir. Buna uymayan işyerleri rekabet avantajını kaybederek piyasada ayakta kalamamaktadır. Bu durum işyeri sahipleri ve o işyerinde çalışanlar üzerinde işlerini kaybetme korkusunun neden olduğu strese neden olmaktadır. “Bilgisayarların iş ortamına getirdiği hız yüzünden insanların çalışma hızı ve onlardan beklenen verim de beraberinde artmıştır. İnsanlar çoğu zaman bu hıza ayak uydurmak ve bunu korumak için strese girmektedir. Buna verilen isim ise Tekno-Stres’dir.”² Bilgisayar kullanımının hayatımızın her yerinde olması düşünüldüğünde bu stres türünün etkisinin ne kadar güçlü olduğu düşündürücüdür.

¹ Eren, s. 299

² Oktay, s. 112

4.3.3. Sosyo-Kültürel Değerler

Sosyal hayattan kaynaklı stres faktörleri içerisinde, en fazla sorun yaratan unsur, kişilerin içinde bulundukları sosyal çevrenin sosyo-kültürel değerleri ile ilgili farklı tutum ve düşünceleridir. Hemen hemen her şeyin çok hızlı değiştiği dünyamızda günümüzde sosyo-kültürel değişimler de çok hareketlidir. “Hızla küreselleşen Dünya uluslarının kendilerine has sosyal özellikleri, örf ve adetleri, kültürleri, değerleri, inançları, meslekleri değiştirmesi veya bütünüyle ortadan kaldırarak süregelen bazı alışkanlık ve gelenekleri yok etmesi söz konusudur.”¹ Bu hızlı değişim kişiler üzerinde yaşam şekli konusunda çeşitli sorunlara sebep olmaktadır. Özellikle, geleneklerine bağlı aile tiplerinde, tutucu kişilerde değişime ayak uydurmada direnmeler gözükmemektedir..

4.3.4. Politik Hayatın Belirsizlikleri

Kişinin yaşadığı ülkede politik kargaşalar, iktidarların ve hükümetlerin istikrarsızlıkları, koalisyenler, ülkede siyasi olarak çıkmaza sokmaktadır. “Demokrasiye karşı yapılan müdahale ve darbeler, ekonomik ve sosyal hayatı belirsiz, dengesiz ve kararsız biçime sokmakta, gerekli kanunların çıkmasını engellemekte, insanların demokrasiye olan inançlarının kaybolmasına, korku ve tedirginlik içinde yarın endişesi ile günlerini geçirmelerine sebep olabilmektedir.” Politik hayatın belirsizlikleri ve çalkantıları ülke ekonomisinin istikrarına, ekonomi politikalarının olumsuz olarsa etkilenmesine, yatırımların azalmasına vergi gelirlerinin düşmesine, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve işsizliliğin artmasına neden olarak kişileri umutsuzluğa sürükleyerek strese neden olmaktadır.

5. STRES YÖNETİMİ

Çalışma hayatının bir sonucu olarak teknolojinin ve sanayinin çok gelişmesinden sonra tüm dünyada etkileri daha fazla hissedilmeye başlayan kişileri ruhen ve bedenen etkileyen stres çağımızın en önemli hastalıklarından biri haline gelmiştir. Bundan dolayı da insanlar ve örgütler stres kaynaklarından kurtulabilmek

¹ Eren, s. 302

ve strese yol açan faktörleri kontrol altına alabilmek için yoğun çaba göstermekte, meblağı çok büyük paralar harcamaktadır.

“Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir.”¹ Stres yönetimi, stres kaynaklarının bireylerde yarattığı olumsuz etkileri azaltmak ve bunlarla başa çıkabilmek için geliştirilen yöntemlerin tamamını ifade eder. Bu sayede birey, olaya farklı bir bakış açısı ile bakarak kendini kontrol edebilir, daha huzurlu bir iş ortamı yaratabilir, kontrol altındaki ve dışındaki faktörleri ayırt ederek, detaylara takılmadan bütünsel bakabilir ve soruna çözüm üretebilir.

İnsanoğlu yüzyıllardır stres ve olumsuz etkilerinden kurtulabilmek için çeşitli arayışlar içerisinde olmuş ilaçlardan, bitkilerden yararlanmıştır. “Güney Afrikalı yerliler zengin bir kokain kaynağı olan ‘coca’ bitkisinin kurutulmuş yapraklarını çiğneyerek problemlerinden bir süre için uzaklaşmaktadırlar. Çinliler esrar içer, Arap fellahlar nargile kullanır. Sibiryalı köylüler kutsal kabul ettikleri mantarları çiğnerler.”² Bu onlar için hayatın zor taraflarından ve kaderlerinden kurtulmak için bir yoldur. Bu yöntemlerin kendilerini mutluluğa götürdüğüne inanırlar. İnsanoğlu geçmişten günümüze farklı kültürlerde, farklı coğrafyalarda kendilerini rahatlatmak, anlık da olsa mutlu edecek çeşitli arayışlar içerisinde olmuşlardır.

Teknolojik ve ekonomik olarak gelişmiş ülkelerde stres ve etkileri gelişmemiş ülkelere göre daha çok görülmektedir. İnsanlar stresle baş edebilmek ve stresin olumsuz etkilerinden kurtulabilmek için çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Bu konuda çeşitli seminerler düzenlenmekte eğitimler verilmektedir. Bedensel Stresle başa çıkmada kişiler kendilerince çözümler bulmakta, sığınacak sığ limanlar aramaktadır. Bu uğraşların sonucunda bazen olumsuz ve etkili olmayan davranış ve kötü alışkanlıklara yönelmektedir. Stresle başa çıkmada etkili olmayan yöntemler; Madde ve uyuşturucu bağımlılığı, aşırı yemek yeme, gereksiz alış veriş yapma, içe kapanma, biriktirme, aşırı duygusal tepkiler verme olarak sıralanır.

¹ N. Güçlü, “Stres Yönetimi”G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001, s. 101

² D. Norfolk, İş Hayatında Stres(Çev.L. Serdaroğlu), İstanbul, 1989, s. 173

Stresle mücadele etmeyi örgüt yönetimi açısından örgütsel ve bireysel stres yönetimi olarak iki grup altında toplamak mümkündür. Çalışma yaşamında çalışanın maruz kaldığı stres faktörleri ile kendisinin mücadele etmesi mümkün değildir. “İşte bu durumda bireysel başa çıkma yöntemlerine başvurulması, stresin olumsuz etkilerini kontrol altına almasına yol açacaktır. İşletmeyi örgütleyen ve yönetenler de iş görenler için stres yaratan faktörlerden bir kısmını yok edebilirlerse, kişiyi daha huzurlu bir ortamda çalışır hale getireceklerdir.”¹ Bu çalışmada da stresle mücadele yöntemleri; Bireysel Stres Yönetimi ve Örgütsel Stres Yönetimi olarak iki başlık altında toplanmıştır.

5.1. Bireysel Stres Yönetimi

Bireysel stres yönetimi tekniklerine geçmeden önce stres yönetimi ile ilgili çalışmalar yapan Klarreich 'in 'Bir Buçuk Dakikalık Stres Yönetimi' tekniğini incelemek yararlı olacaktır. Adeta tüm yöntemlerin özeti sayılabilecek bu teknikte stresle etkili bir şekilde mücadele edebilmek için izlenmesi gereken adımlar şöyle belirtilmiştir:

“Strese girildiğinde yapılan işler bırakılmalıdır.

Zihin dalgın veya dağınık olmamalı, bunun için gevşemeye çalışılmalıdır.

Strese neden olan mantıksız fikirleri belirlenmelidir.

Bu mantıksız fikirlere karşı çıkılarak onların yerine daha gerçekçi şeyler düşünülmelidir.

Riske girerek eski davranış ve alışkanlıklar yerine yeni bir şeyler denenmelidir.”²

¹ Erdoğan, s. 314

² K. H. Samuel, Stressiz Çalışma Ortamı, (Çev. B. Güngör), Ankara, 1996, s. 101

Tablo 4. Klarreich’in Stresle Mücadele Tekniği

Stresle Baş Etme Tekniği “Bir Buçuk Dakikalık Stres Yöneticisi

Birinci Adım	Stresle ilgili belirtileri fark edince, önce yapmakta olduğunuz işi bırakın. Vücudunuzun size söylemek istediklerini dinleyin. Huzur veren bir hayali zihninizde canlandırabilirsiniz veya kendi kendinize yatıştırıcı bazı sözcükleri ya da cümleleri tekrarlayabilirsiniz. Düzenli olarak belirli bir sakinleşme tekniği uyguluyorsanız kendinizi kolayca yatıştırabileceğinizi anlamışsınızdır. Gevşeyip stres düzeyinizi indirdikten sonra daha berrak bir şekilde düşünmeye başlayabilirsiniz.
İkinci Adım	İşin hangi evresinde alt üst olduğunuzu, sinirlendiğinizi saptayın. Sonra kendi kendinize aklınızdan neler geçtiğini ve kendinize neler söylemiş olduğunuzu sorun.
Üçüncü Adım	Kafanızda ne gibi mantıksız düşüncelerin dolaştığını bulmaya çalışın. Sizi neyin ve hangi düşüncelerin strese soktuğunu saptadıktan sonra bu düşüncelerin üzerine gidin, kendinizle küçük bir tartışmaya girin. Gerçek dışı ve mantıksız fikirlerinizi inceleyin ve sonunda daha mantıklı ve anlamlı bir şeylere ulaşmaya çalışın. Fanteziye değil gerçeğe dayalı düşünceler üretin.
Dördüncü Adım	Daha mantıklı ve akılcı fikirler üretebilmek için kendinizle tartışın. Artık daha berrak ve mantıklı düşünebildiğinize göre strese hangi davranışın neden olduğunu bulabilirsiniz.
Beşinci Adım	Eski, başarısız alışkanlıklarınızı kırmak için yeni bir şeyler yapmayı göze alın ve daha etkili, daha yeterli davranış biçimleri edinin. Kısaca daha başarılı olmanızı sağlayacak olan yeni davranışlar edinmek riskini göze alın.

Kaynak: K. H. Samuel, Stressiz Çalışma Ortamı, (Çev. B. Güngör), Ankara, 1996, s. 45

5.1.1. Egzersiz

Teknoloji ve kentselleşmeyle birlikte insanlar vücutlarını daha az kullanmakta ve daha az enerji harcamaktadır. Hareketsizlikle birlikte obezite sorunu ortaya çıkmakta bununla birlikte özellikle kalp damar hastalıkları başta olmak üzere birçok hastalığa yol açmaktadır. Bu olumsuz etkilerden kurtulmanın yolu her yaşta düzenli egzersiz ve spor yapmaktan geçer. Hareketli bir yaşam hem kişinin ömrünü uzatır ve daha sağlıklı bir yaşam sürmesine yardımcı olur.

Fiziki egzersizler, vücudumuzdaki gerilim azaltarak, strese karşı daha iyi mücadele etmemizi kolaylaştıran önemli bir stres yönetim tekniğidir. Fiziki egzersizler; kültür fizik, yüzme, yürüyüş, jimnastik, ata binme, aerobik, bisiklete binme gibi bedeni fala yormayan spor türleridir. Bu egzersizlerle stresin olumsuz etkileri en aza indirebiliriz. “Spor yaparken vücuttaki stres hormonlarının üretimi yavaşlar. Egzersiz sayesinde bedende serotonin denen bir madde salgılanır. Böylece depresyon ya da kaygı riski de azalıyor. Kişi kendini sakin, serinkanlı, huzurlu ve mutlu hissediyor. Serotonin salgılaması kişiyi mutlu ettiği gibi uyku düzenini de sağlar. Spor yaparak öğrenmede etkinliğimiz artar, kaygı azalır. Beynimiz, oksijen ihtiyacını karşılayınca daha net düşünebilir ve daha verimli çalışır.”¹

5.1.2. Gevşeme Teknikleri

Stresin olumsuz etkilerini azaltmada gevşeme teknikleri oldukça faydalı yöntemlerden biridir. Kişiler gevşeme tekniklerini öğrenip uyguladıklarında, kaslardaki gerginlikleri azalarak gevşeme sağlanır. Gevşeme tekniklerini öğrenen ve bu teknikleri uygulayan kişiler, gevşemeye ayrılan zamanın azalması bir yana aksine daha çok iş yaparak daha verimli olduklarını söylerler. “Gevşemeyle birlikte, azalan kaygı ve gerilimin enerjide belirgin artışa neden olur. Bunun sonucu olarak, kişiler daha açık ve mantıklı düşünebilir, olaylara daha soğukkanlı yaklaşabilir ve stresli olaylarla karşılaştıklarında olumsuz kognisyonlarını daha iyi yeniden yapılandırabilirler.”² Günümüzde çok yönlü stres faktörlerinin, bedenin ve kas sisteminin gerginleşmesine yol açtığı bilinmektedir. Üzerindeki gerginliği atamayan

¹ H. F. Paluluoğlu, Stresin Uzak Sınava Başarılı Olmanın Yolları, Ankara, 2006, s. 26

² Stresle Başa çıkmada olumlu bir yaklaşım <http://www.neslihanruganci.com/documents/Stress.pdf>, (12.08.2012)

insanlar, günlük yaşamlarını daha sağlıklı bir şekilde sürdüremezler. Bu yüzden gevşemeyi ve dinlenmeyi sağlayacak bazı uygulama ve teknikleri yapmak zorunludur. Bunlar içinde sessiz ve karanlık bir ortamda derin ve deliksiz bir uyku, tatlı hayaller kurma, dinlendirici ve gürültüsüz bir müzik dinleme, günlük sıkıntılardan uzaklaştıran hobilere edinme ve günde 10–15 dakika ayaklarını 30 santimetre yukarı yüksek yerlere koyma gibi uygulamalar, etkili gevşeme ve dinlenme yöntemleri arasında sayılmaktadır.

Gevşeme eğitimi, stres altındaki bireyde başlayan stres tepkisinin tam karşıtı bir etki yapar. Stres tepkisinde kaslar gerilir, tansiyon ve kan şekeri yükselir, solunum sayısı artar. Oysa gevşeme hareketleri ile kaslar rahatlar, tansiyon düşer, solunum yavaş ve derin olur, kan şekeri düşer. Gevşeme tekniği ile beraber vücutta başlayan psikosomatik stres tepkisi azalır ve zararları engellenmiş olur. Gevşeme tekniği ayrıca zihinsel, algısal ve performans açısından önemli yararlar sağlar. Bu teknikle eğitilmiş bireylerde dikkat alanı genişler, düşünce berraklaşır ve duyular daha sağlıklı hale gelir. “Gevşeme egzersizlerini öğreten CD ya da kasetler edinerek ya da bir uzmandan yardım alarak öğrenebilir. Bireyin kaslarında oluşabilecek gerginliği, gerginlik oluşmadan fark edip kendi kendine gevşetebilmesidir. Gevşeme egzersizini uygulayan birey, gergin ortamlar öncesi uygulamayı yaparak ya da gün içerisinde gevşeme molaları vererek bedeni üzerinde kontrolü sağlayabilir.”¹

5.1.3. Beslenme

Yaşamımızı devam ettirebilmek ve vücut fonksiyonlarımızı yerine getirebilmemiz için yeterli ve dengeli beslenmemiz gerekmektedir. “Günümüzde insanların çoğu, beslenmeyi ayak üstü karın doyurma biçiminde, vücudun ihtiyacı olan esansiyel vitaminler, proteinler ve eser elementlerden fakir menülerle geçiştirerek bedenin direnç kapasitesini düşürmektedirler. Bunun yanı sıra, sigara, çay, kahve veya alkol gibi maddelerin fazla tüketimi stresin beden üzerindeki olumsuz etkilerini daha da arttırmaktadır.”² Bundan dolayı düzenli ve sağlıklı beslenme alışkanlığı stresle daha etkili mücadele etmeyi sağlayacaktır. Kahve, çay.

¹ http://www.acibademhemsirelik.com/bilimsel_calisma/keh_stres_kaynaklari.pdf, (11.08.2012)

² M. Özmen-B. Önen, Stresle Başa Çıkma Yolları, İ.Ü.Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, 2005, s. 177

Çikolata, kakao, gazlı ve kolalı içecekler, enerji içecekleri, alkollü ikiler strese yol açan besinlerden bazılarıdır. Bu besinler, stres tepkisini başlatan biyokimyasal maddeler içerirler. Uyanıklık ve hareketliliği arttıırırlar. Dolayısıyla bu besinlerin yerine papatya ayı, ıhlamur, ada ayı gibi bitki çayları, mevsim meyveleri tüketebilir. Beslenme alışkanlarını düzenleyerek, enerji düzeyi, strese karşı gösterilen tepkiler ve genel sağlık üzerinde kişinin kontrolü sağlanabilir.

Beslenme ve yemek yeme çok tavsiye edilmese de sağlıklı beslenme, stres yönetiminin de kullanılan bir yöntemdir. Sağlıklı bir diyet, sorunlarınıza çözüm retemese de bedenimizi güçlü tutarak strese daha etkili mücadele etmemizi ve kendimizi işlerimize yoğunlaşmamızı sağlamaktadır. “zellikle stresli zamanlarda düzenli ve iyi yemek yemeğe ihtiyacımız vardır, çünkü bu zamanlarda gövdemiz daha fazla enerji tketer. Stresin pek çok fizyolojik etkisi de (rneğin kanın yoğunlaşması, kolesterol düzeyinin artması) uygun yemek yeme ile kontrol edilebilir. Örneğin yeterli su içmek (günde sekiz bardak) kanın incelmesine yardım ederken, lifli besinler fazla kolesterolü ve yağı emen bir sünger gibidirler.”¹ Stresle başa çıkma da beslenmede bazı dikkat edilmesi gereken öneriler vardır. Makin ve Lindley yaptıkları çalışmada, Stresle başa çıkma da beslenmemizde uyulması gereken altı öneriyi şöyle sıralamışlardır;

- şeker ve tuz kullanımını azaltın.
- Kullandığınız yağlara dikkat edin.
- Besinlerin pişirme ve saklama zamanlarını en az zamanda tutun.
- Bol bol su için.
- Rafine yiyeceklerden uzak durun.
- Vitamin ve mineralleri ihmal etmeyin.

¹ P. E. Makin- P.A. Lindley, Pozitif Stres Yöntemi(ev. A. Arslan), İstanbul, 1995, s. 93

5.1.4. Meditasyon

Meditasyon beyni kötü düşünce ve duygularda arındırarak genel bir boşaltma yöntemidir. Meditasyon eski çağlardan beri uygulana bir yöntemdir. Sonuçları kesin ve uygulaması kolay bir tekniktir. Her ortamda ve her zaman uygulanabilmektedir. Stresi azaltmakta ve beyinde bir rahatlama sağlamaktadır. “Meditasyonun, beynin eşit biçimde dengelenmiş alfa ve beta dalgaları üretmesine yardımcı olmaktadır. Başarılı bir biçimde meditasyon yapıldığında üretilen alfa beyin dalgaları, vücudun dengeli, rahat ve ahenkli bir duruma ulaştığını göstermektedir.”¹ Çalışan iş yerinde sessiz bir ortamda kendisine vakit ayırıp meditasyon yapabilir. Gözleri kapatıp sessizce bekleyebilir buda bir tür meditasyon yöntemidir. Böylelikle iş stresinden uzaklaşmış olunur.

Ayrıca düşünceyi aşma anlamına gelen Transdal Meditasyon yöntemi vardır. Transandantal, kelime anlamı olarak bir şeyin ilerisine geçmek, aşmak anlamını taşımaktadır. Meditasyonun kelime anlamı ise düşünme demektir. Bu yöntemle düşünce merkezden ayrılarak, enerji ve zekanın pozitif olarak artması sağlanır. “Normal olarak insan beyninin ancak %10-15 kadarını kullanabilmekte, bilimsel çalışmalar sürekli ve düzenli yapılan Transandantal Meditasyon ile bu oranın yüzde yüze çıkarılabilesinin mümkün olabileceğini göstermektedir.”²

5.1.5. Biyolojik Geri Bildirim

Biyolojik geri bildirim stresle mücadele de kullanılan etkili yöntemlerden bir tanesidir. Kalp atışlarınızın sayısını ve hızını, elimizi şah damarımıza veya göğsümüze koyduğunuzda fark edebiliriz. Solunumunuzda bir sıkıntı olduğunu, midemizdeki bir sorunu da fark etmek çok basittir. Ancak beyin dalgalarımızı, kas hücrelerimizi ya da kan basıncımızı göremez, tadamaz, hissedemez, duyamaz ve koklayamayız. Biyolojik geri bildirim yöntemi, elektronik bir aygıtla bu olayların izlenmesini sağlayan gelişmiş bir tekniktir. “Bu aygıt, bedeninizdeki fizyolojik olayları kolayca gözlenebilir sinyallere dönüştürür. Bu sinyaller monitörde bazen bir ışık, bazen bir ses, bazen de dalgalı grafik çizgileri olarak izlenir. Vücut ısını ölçen

¹ E. Altuntaş, Stres Yönetimi, İstanbul, 2003, s. 156-157

² Bolaç, s. 34-35

termometre bile basit bir biyolojik geri bildirim aygıtı olarak işlev görebilir. Ne tür aygıt kullanılırsa kullanılsın amaç, bedensel tepkilerinizi bazı sinyaller aracılığıyla görmenizi ya da duymanızı sağlamaktır.”¹

Biofeedback yöntemi uzun süredir teşhis ve tedavi amaçlarıyla A.B.D. ve Avrupa’da kullanılmaktadır. Biofeedback yöntemi düşünceler, duygular ve beden arasındaki ilişkiyi somut bir biçimde ifade eder. “Böylece zihinden kendisine sıkıntı veren bir düşünce geçiren kişi, beden yüzey sıcaklığı düştüğünden, kas gerilimi ve ter bezi faaliyeti arttığından, anında, ses ve ışık sinyalleriyle haberdar olur. Bu yöntemle kişi kendisine yansıtılan bedensel faaliyetlerini kontrol etmek ve bunları kendi isteği doğrultusunda kullanmak alışkanlığı kazanır. Böylece beden yüzey sıcaklığını yükseltir, ter bezi faaliyetini azaltır ve kas gerilimini düşürerek, gevşeme için ne yapması gerektiğini öğrenmiş olur.”² Biyolojik geri bildirim sayesinde, insanlar bedenlerinde neler olduğunu farkındadırlar. Stres düzeylerinin kendilerinde ne gibi farklılıklara neden olduğunu bu teknikle ölçüp veri haline getirebilirler.

5.2. Örgütsel Stres Yönetimi

Hayatımızın her alanına nüfuz etmiş olan stres, çalışma alanımızda da başa çıkılması gereken bir unsurdur. Stres faktörleriyle başa çıkmak için örgütsel bazı önlemlerin alınması gerekmektedir. “İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, iş görenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için kurum düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir.”³ Örgütsel stres kaynakları arasında yer alan örgüt politikaları, işletmenin yapısal bozuklukları, fiziksel ortamın eksikliklerinin ilişkin yapılan olumlu düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel boyutunu ele almaktadır.

5.2.1. Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi

İş yerinde çalışma ortamının iyileştirilmesi ve düzenli hale getirilmesi, çalışanların moral ve motivasyonunu olumlu yönde etkileyerek, iş kazalarının meydana gelme ihtimalini ve sıklığını önemli ölçüde azaltır. İş yerinin ve çalışma

¹ Solmuş, s. 95

² Baltaş-Baltaş, s. 194

³ A. Balcı, Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulaması, Ankara, 2000, s. 143

sırasında kullanılan aletlerinin ve eşyaların temiz olması da çalışanların moral ve motivasyonlarını olumlu yönde etkileyerek, işlerine daha fazla önem vermelerini, işlerini sevmelerini ve dikkatli davranmalarını sağlar.

Çalışma ortamında çalışanların fizyolojik ve psikolojik olarak etkileyen çeşitli stres faktörlerinin önemli bir kısmı, çalışma yaşamındaki ikili ilişkilerden ve çalışma ortamındaki çevre şartları neden olmaktadır. Stres yönetimi açısından değerlendirildiğinde, kurum ve işletme yöneticileri tarafından alınacak bazı önlem ve iyileştirmeler, çalışanların memnuniyetsizliklerinin azalmasına destek olabilir. “Bu konuda yöneticilerin temel yaklaşımı, öncelikle iş görenlerin en fazla şikayetçi oldukları ve tatminsizlik duydukları hususları tespit etmek olmalıdır. İşgörenler tarafından belirtilen, şikayetler ve hoşnutsuzluklar, şiddet ve önem derecesine göre sıralanarak, bunlar içerisinde çözümlenmesi mümkün olanlar belirli bir çözüme kavuşturulmalıdır.”¹ Bu bakımdan, çalışanların önerilerine önem verilmesi, bunların ortaya çıkarılarak belirli bir sonuca ulaştırılması, çalışma ortamındaki çatışmaları azaltma yönünde önemli bir yöntemdir. Bu bağlamda, çalışanlarda sıkıntı ve gerilime sebep olan çalışma şartlarının düzeltilmesi, stresin iş yaşamından kaynaklanan sebeplerini önemli bir ölçüde azaltacaktır.

İş memnuniyeti ilgili yapılan çalışmalarda sağlık çalışanlarının iş stresi arttıkça, iş memnuniyetinin, verimliliğin ve kuruma bağlılığın azaldığı, iş stresinin hastalık ve işe devamsızlığa yol açtığı saptanmıştır. Bu konuda belirli aralıklarda sağlık kurumlarında çalışan memnuniyeti ile ilgili anketler düzenli olarak yapılmakta ve gerekli önlemler alınmaktadır.

5.2.2. Örgütsel İklim Yaratılması

Birçok işyerinde, bürokratik ve resmi bir hava vardır. Merkeziyetçi, kararlara katılımın olmadığı, ast-üst ilişkileri kopuk, yukarıya doğru iletişime izin vermeyen örgüt yapıları iş stresine neden olduğu gibi stresle mücadelede engel teşkil etmektedir. Yönetim, çalışanlar için destekleyici bir örgüt yapısı geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken yapıyı merkeziyetten uzak, katılımı sağlayıcı, birlikte

¹ Eroğlu, s. 455

karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresi azaltmada etkili bir yöntemdir.

Çalışanların ve işletme yöneticilerinin, işyerinde karşılıklı sevgi ve saygıya dayalı bir insani ilişkiler düzenini kurmaları halinde, çalışma hayatının ve işlerinin kalitesi daha da artacaktır. İşgörenlerin kendi aralarında samimi arkadaşlık grupları oluşturmaları ve yöneticileriyle iyi işleyen ast-üst ilişkilerine sahip olmaları, gerilim ve sıkıntı duygularını azaltan önemli unsurlardır. Bunlardan başka, etkili bir iletişim sistemi, karşılıklı güven ve sorunları karşılıklı tartışma ya da konuşma imkanı, örgütsel iklimi belirleyen unsurlar arasındadır. Belirli zaman ve günlerde, çalışanların da katılabileceği eğlence ve dinlenme organizasyonlarının düzenlenmesi, örgüt içi dayanışma ve kaynaşmayı artıran unsurlardandır.

5.2.3. Sosyal Destek Sistemleri

Örgüt tarafından desteklenen iyileştirme programları, çalışanların fiziksel ve ruhsal durumlarını geliştirme üzerinde çalışmaktadır. Çalışanlara sigarayı bırakma, alkol kullanımını azaltma, zayıflama ve diyet programları, spora başlatma, hobi sahibi olma yardımcı yöntemler bu türdendir. İyileştirme programlarının amacı bireylere bu konularda kişisel sorumluluk almayı alıştırmaktır. Çalıştığı örgütün rolü ise kolaylaştırıcı olmaktır. “Bu tür programlar sorunlu kişilerin katılımıyla klinik düzeyinde olabileceği gibi, tüm çalışanların katıldığı örgütsel programlar biçiminde düzenlenebilir. Bazen klinik programların uzantısı düzeyinde olan bu tür programlar amaçlara göre yönetim, iş zenginleştirme, örgütsel yapının yeniden tasarımı, özerk çalışma grupları oluşturma, değişken iş grupları oluşturma, değişken iş programları düzenleme ve çalışanlara sağlık tesisleri kurma konularında olabilir.”¹

Stres konusunda yapılan son çalışmalar, iyi gelişmiş destek sistemlerine sahip bireylerin, stres altındayken daha az ruhsal ve fiziksel sorunlar yaşadıklarını göstermiştir. Sıkıntılı durumlarda başvuru alan bu insanlar, kişiye yeni ve taze bir bakış açısı önerebilir; seçeneklerinin olabileceğini gösterebilirler. Bazı kişiler stresli bir durumdayken, yalnız kalıp düşünebilmek amacıyla, toplumdan uzaklaşmak

¹ Can, s. 373-374

eğilimindedirler. Ancak kişi bu tür bir kendi başınlığı, diğerlerinin kendisine sağlayacağı yardımlardan mahrum kalmadan da elde edebilir.

5.2.4. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması

Örgütsel rollerin belirlenmemesi ve rol çatışmaları bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rolleri belirleyerek ve kişilerarası çatışmaları ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresin etkisini azaltabilirler. Her görev, çalışana destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. İyi bir organizasyon, yeterli hizmet içi eğitimi ve bizzat işin başında ile ilgili uygulamalı eğitimler, kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tanımları ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişilerarası çatışmayı önemli ölçüde azaltabilir. Çatışmayı önleyici düzenlemeler, işin yapısına, çalışanın ve yöneticinin beklentilerine cevap verecek şekilde olmalıdır.

5.2.5. Çalışanların Sağlık Profiline Çıkarılması

Stres yönetiminde, stresin ortaya çıkmasını önlemede ve mevcut stresle mücadele yanında, stresin neden olduğu çeşitli hastalıkların önlenmesi ve tedavisi de önemli bir yer tutar. İşletmelerde stresin yol açtığı bazı hastalıkların meydana gelmesini önceden önlemeye çalışmak ve çeşitli stres belirtilerini doğru bir şekilde teşhis etmek için kullanılan yaklaşıma, sağlık profili adı verilmektedir. Sağlık profili, birinci aşamada ankete düzenleyerek çalışanın kişisel bilgilerin elde edilmesi ile başlanır. İkinci aşamada fiziki muayene ile elde edilecek bilgiler kayıt altına alınır. Her bir iş görenin genel sağlık durumunun, işyeri hekimleri tarafından, titizlik ve özenle izlenmesi, personelin moral ve motivasyonunu yükseltme yanında, ileride doğabilecek muhtemel bir hastalığa karşı da önceden tedbir alma imkanını hızlandırmaktadır.

5.2.6. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme, hem işin içerdiği tanınma, sorumluluk duygusu, başarı fırsatı gibi faktörlerin hem de farklı beceriler, görevin tanımı, anlamlılığı, özerkliliği gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirmesini içerir. Zenginleştirilmiş görev

tanımları, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir. Bu durumda çalışanda aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir, kişilerin anlamlı işler yapmalarına fırsat verilmiş olunur. “Gerek işin özellikleri, gerekse işin esası ile ilgili etmenler güdüleyici etkiler yaratabilir. Ancak işin içeriğini zenginleştirme de bazı kişiler için strese sebep olabilir. Örneğin gelişme ihtiyacı düşük seviyede olan veya hata yapmaktan korkan bir kişi için iş zenginleştirilmesi daha çok strese neden olabilir.”¹

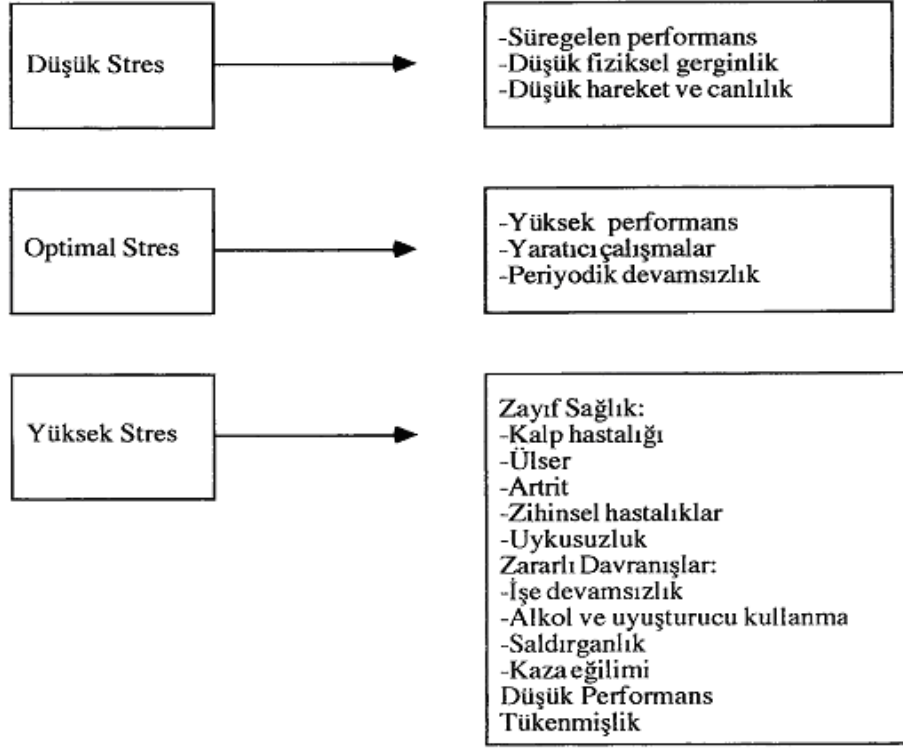
6. STRESİN SONUÇLARI

İnsanların sağlığını olumsuz olarak etkileyen, çeşitli stres faktörlerinin, beden üzerindeki etkilerinin ne kadar sürdüğü ve ne kadar etkilediği önemli bir durumdur. Bundan dolayı, potansiyel stres faktörlerinin, kişiyi etkileme sürelerini zaman açısından üç derecede incelemek mümkündür. Birincisi, kısa süreli stres durumlarıdır. Bu kategori, hemen hemen herkesin günlük yaşamında her an karşılaştığı, birkaç saniyeden en fazla birkaç saate kadar süren ve genellikle hafif olarak etkileyen stres olaylarından oluşmaktadır. “Mesela, trafik sıkıştığında devam etmesi ve bir sigara içenin yanında oturma gibi durumlardır.”² İkincisi orta dereceli sürelerdeki stres durumlarıdır. Bunlar, birkaç saatten çok sayıda güne kadar süren olaylar bu kategoriye dahildir. Mesela ağır iş yükü gerektiren durumlar, yeni bir iş ortamı ve aile içi çatışmalar gibi durumlardır. Üçüncüsü, uzun süren stres durumlarından oluşmaktadır. Bunlar, şiddetli ve kronikleşmiş stres durumları olup, günlerce, aylarca ve hatta senelerce sürebilirler. Bu kategoriye, bir yakınının ölümü, uzun süren mali sıkıntılar ve uzun süren hastalık durumları gibi stres durumları örnek oluşturur.

¹ A. Aktaş- R. Aktaş, İş Stresi, MPM Verimlilik Dergisi, S1, 1992, s. 165

² Eroğlu, s. 434

Tablo 5. Örgütsel Stresin Sonuçları



Kaynak: Ş. Özcan, “İş Başarımın Etkileyen Örgütsel Stres Faktörleri ve Mülki İdare Amirleri Üzerine Bir Araştırma”, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBÜ), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Malatya, 2008, s. 43

Yukarıdaki şekilde gözüktüğü gibi stres düzeyi optimal düzeyde iken verimlilik artmakta, yüksek düzeyde iken, çeşitli fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

6.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Stres genel olarak kişinin düzenini olumsuz etkileyen psikolojik bir durumdur. Yaşamımızın bir parçası haline gelmiş olan stres, bireysel farklılıklardan dolayı kişilerde farklı sonuçlar oluşturmaktadır. Stresin sonuçlarını bilmek, stresle daha etkin mücadele etmek için gereklidir. Stresin kişi üzerinde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal çeşitli sonuçları vardır.

6.1.1. Fizyolojik Sonuçları

Strese maruz kalan çalışanların vücudunda bazı fizyolojik değişimler ortaya çıkmaktadır. Stres altında kalındığında hipotalamusun uyarılmasıyla birlikte insan vücudunun hemen hemen tüm sistemlerinde çeşitli biyokimyasal ve hormonal değişiklikler oluşmaktadır. Bu değişimler sonucunda çeşitli hastalıklar ortaya çıkmaktadır. “2000 yılından bu yana doktorlar, stres ve hastalıkların gelişimi arasında bir ilişki olduğunu kabul etmektedir. 19.yy.da İngiliz doktorlar, duygusal üzüntülerin kanserin en büyük sebebi olduğuna ve hastalıkların artmasının çağdaş yaşam tarzlarının en büyük sebebi olduğuna ve hastalıkların artmasının çağdaş yaşamın geliştirdiği psikososyal streslerle çok sıkı ilişkisi olduğuna inanmaktaydı. Amerikan Stres Enstitüsü’nün raporunda, son 15 yıldır yapılan çalışmalar, çeşitli türdeki hastalığın gelişme ve büyümesini hızlandırmada stresin önemli etkisi olduğunu göstermektedir.”¹ Bununla birlikte, stresle mücadele yöntemlerinin, kronik hastalıkların seyrini değiştirdiğini, yaşamı uzattığı ve yaşam kalitesini de olumlu olarak arttırdığı saptanmıştır. Güçlü aile ilişkileri, sosyal destek sistemleri, hobiler gibi diğer stresle mücadele yöntemleri gibi olumlu duygular, hastalığın ilerlemesini durdurup, iyileştirme sağlamaktadır.

Aşağıda sayılan hastalıkların oluşmasında kalıtsal ve fizyolojik faktörlerin yanında stresinde etkili olduğu bilinmektedir.

- “Dolaşım Sistemi Hastalıkları: Çarpıntı, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hipertansiyon, aritmi hipotansiyon.
- Solunum Sistemi Hastalıkları: Aşırı ve hızlı soluk alıp verme, bronşiyal astım.
- Sindirim Sistemi Hastalıkları: İştahsızlık, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit, ülser, barsak gazı.
- Üreme Sistemi Hastalıkları: Cinsel iktidarsızlık, soğukluk, erken boşalma.
- Salgı Bezi Hastalıkları: Hipertroidi, diyabet.

¹ Işıkhani, s. 56

- Cilt Hastalıkları: Dermatit, üritiker, kurdeşen, egzama, sedef, saç dökülmesi.
- Hareket Sistemi Hastalıkları: Kireçlenme, kas gerilmesine bağlı hastalıklar, migren, kramplar, kronik baş ağrıları.”¹

6.1.2. Psikolojik Sonuçları

Bazı stres durumlarında, kişinin vücudunda olduğu gibi, psikolojik yapısı üzerinde de bir takım etkilerde oluşmaktadır. Bunun sunucunda, stres altında bulunan bireylerde, duygusal ve davranışsal türde bazı belirti ve bulguların varlığı kaçınılmaz bir durum haline gelmektedir.

Stresin psikolojik belirtileri çeşitli korkular, hayal kırıklığı ve endişe, sinirlilik, duygusal olarak tükenmişlik, gerginlik; özsaygı, özgüven ve güven duygularında eksilme; alınganlık, düşmanlık, tedirginlik gibi duygusal içerikli; veya unutkanlık, karar vermede güçlük, zihinsel karışıklık, hafıza zayıflığı, dikkatsizlik, karşılaştırma yeteneğinde zayıflama, mizah anlayışının yitilmesi gibi zihinsel içerikli olabilir.

6.1.3. Duygusal Sonuçları

Stresin kişide yol açtığı duygusal sonuçlar; depresyon, tükenmişlik, alkol, ilaç ve madde kullanımında artma, kaygı, saldırganlık, işten ayrılma olarak sıralanabilir.

6.2. Örgütsel Sonuçları

Stresin kişiler üzerinde oluşan sonuçlarından başka örgütlerde yarattığı ekonomik sonuçları da vardır. Bu sonuçlardan bazıları iş kazalarında artış, personel devrinin hızlı olması, performans ve verimliliğin düşmesi gibi sonuçlar sıralanabilir. “AB’ye üye ülkelerde hastalık nedeniyle kayıp iş günlerinin sayısı 600 milyona ulaşmaktadır. ABD’de işe gelinmeyen günlerin sayısı toplam 550 milyon olup, bunun nedeni, iste yaşanan strese bağlanmaktadır. Bir İngiliz kuruluşu tarafından yapılan, kayıp iş günlerinin nedenlerine ilişkin araştırmanın sonuçları da aynı

¹ D. Tengilimoğlu- M.Okutan, “İş Ortamında Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, GÜ, İİBF Dergisi, S. 3, 2002, Ankara, s. 23

doğrultudadır. İngiltere’de kayıp iş günlerinin miktarı, stres nedenine bağlı olarak %50 dolaylarında saptanmıştır.”¹ Stres, hem çalışanın sağlığını hem de örgütün verimliliğini düşürmektedir. Bundan dolayı stresin örgütsel sonuçlarının ortaya konması, probleme odaklanmayı ve tedbirler almayı kolaylaştırır. Bundan hem çalışan, hem de örgüt karlı çıkacaktır.

6.2.1. İş Kazaları

İş kazaları genellikle işyerinin fiziki koşullarından kaynaklı faktörler, çalışanların kendisinden kaynaklı faktörler, yönetim yapısından kaynaklanan faktörler ve işin yapısından kaynaklanan faktörlerden meydana gelmektedir. İş kazalarıyla ilgili olarak yapılan bir çalışmalara göre; “iş kazalarının sebeplerini üç grupta toplamak mümkündür. Bunlar teknik, çevresel ve beşeri sebeplerdir. İş kazalarının önemli bir kısmı, kişisel ve ruhsal nedenlerdendir. Kişisel etkenler ve ruhsal nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan kazaya yatkın olma özelliklerinden bir kısmı, fertlerin stresinden kaynaklanmaktadır.”² Stres kaynaklı çalışanların kaza yapma olasılıklarını arttıran fizyolojik ve psikolojik nedenlerden bazıları şunlardır: Hatalı ve dikkatsiz davranışlar, tehlikeyi kestirememeye, hız veya mesafeyi yanlış değerlendirme, heyecan, ani tepkiler, sinirlilik, korku, tansiyonun yükselmesi, üzüntü, keder, depresyon, yorgunluk ve tecrübe eksikliği olarak sıralanır. Çalışma ortamında, stres ve gerilimin arttığı durumlarda insan kaynaklı iş kazalarının artma olasılığı yükselmektedir.

6.2.2. Personel Devri

Bir işyerinde çalışmakta olan çalışanların, bu işyerinin kadrosunda istihdam edildikten sonra, emeklilik, vefat, işten atılma ve işi terk etme gibi nedenlerle ayrılmaları, personel devri olarak isimlenmektedir. İşgücü devir oranının yüksekliği de, işe devamsızlıkta olduğu gibi sadece örgütsel stresle ilgili olmamakla birlikte, stresin önemli örgütsel sebeplerinden birisidir. Bir örgütteki işgücü devrinin üçte ikisinin emeklilik, kendi isteğiyle işten ayrılma ve belirli bir nedenle işten atılma gibi

¹ Tınaz, s. 41

² Eroğlu, s. 439

sebeplere baēlı olduēunu, geri kalan üēte birinin ise doērudan ya da dolaylı olarak stresle iliēkili olduēu belirtilmektedir.

6.2.3. Performansın Düşmesi

Performans; çalışanların işin gereklerini yerine getirirken, işin standartlarını uygun olarak deēerlendirilmesi olarak adlandırılabilir. Stres çalışanların performansını etkileyen faktörlerdendir. Stres ile performansın iliēkisi stresin şiddetine ve süresine göre deēişmektedir. Stresin belirli bir düzeyde olması performansı artırır ancak stres durumunun uzun sürmesi performansı olumsuz etkiler. “Özellikle 1970’li 80’li yıllar boyunca, belirli bir düzeyde stresin çalışan üzerinde bir uyarılma yaratacaēı; bu uyarılmanın çalışanın işine gösterdiēi özenin ve dikkatinin artmasına ve buna paralel olarak da performansının artmasına yol açacaēı, ancak, stres düzeyinin daha da artmasıyla birlikte performansın yeniden düşme eğilimi göstereceēine dair bir inanış var olmuştur.”¹ Ancak, son yıllarda yapılan birçok çalışma sonucunda, düşük düzeyde stresin bile çalışanın performansını ve verimliliğini düşürdüēü, çalışanı olumsuz olarak etkilediēi görölmüştür. Stresin kişinin performansını nasıl etkileyeceēi, kişinin uzmanlıēına, üzerinde çalışan işin özelliklerine baēlı olacaēı söylenebilir. Devamlı stres yaşayan çalışanların iş ile ilgili motivasyonları azalıp, işin kalitesi bozulacaktır. Bunun sonucunda iş performansı ve iş verimliliēi de olumsuz yönde etkilenmektedir.

¹ Solmuş, s. 89-90

İKİNCİ BÖLÜM

DENİZLİ DEVLET HASTANESİ ACİL SERVİS HEMŞİRELERİNDE İŞ STRESİ

1.1. DENİZLİ DEVLET HASTANESİ TARİHÇESİ

“Denizli ve Kurtuluş Savaşı denildiği zaman ilk akla gelen şahsiyet hiç kuşkusuz Müftü Ahmet Hulusi Efendi’dir. Takvimler 1913 yılını gösterdiğinde Ahmet Hulusi Efendi ve yakın arkadaşları, Hastane Yaptırma Derneğini kurarlar. Bu derneğin kurulmasıyla Denizli’de bir sağlık kuruluşunun yapılması teşebbüsü ilk defa resmiyet kazanmıştır. Hastane arsasının alınmasıyla 1913 yılında hastanenin inşaatının temeli atılır. Hastane böylece 1916 yılında hizmete açılmıştır. İlk ismi Menzil Hastanesi iken, 1919 yılında Memleket Hastanesi adını alır. 50 yatak kapasitesi ile çalışan hastane 1925 yılında yatak kapasitesini 75 yatağa çıkarmıştır.

1955 yılında mevcut Memleket Hastanesi, Denizli Devlet Hastanesi haline çevrilmiştir. Yönetimi Özel İdare ve Belediye bütçelerinden ayrılıp, genel bütçeye devredilmiş, ayrıca Hastanenin yatak kapasitesi 250’ye ulaşmıştır.

Hastane Yaptırma ve Yaşatma Derneği tarafından 7 kat olarak planlanan ‘Yeni Bina’ inşaatı, 1988 yılında başlamış son halini alması ancak 2000 yılında mümkün olabilmıştır. Şu anda Kalp Merkezi adıyla hizmet veren binanın inşaatı 2004 temmuz ayında başlamış, 2006 temmuz ayında bitirilmiştir. Tamamına yakını hayırseverlerin eseridir.

Sosyal Sigortalar Hastanelerinin Sağlık Bakanlığına devri sonucu Denizli SSK Bölge Hastanesinin binaları Denizli Devlet Hastanesine 2005 yılında devredilmiştir. Buradaki poliklinikler restore edilerek yeniden hizmete sokulmuştur. Buradaki ana bina ve ‘Yüksek Okul’ binası da gerekli tadilatlar yapıp, 2007 yılından sonra, Denizli Devlet Hastanelerinin binaları olarak hizmete girmiştir.

Denizli Devlet Hastanesi 720 yatak kapasitesine sahip yıllık 2.000.000 hastayı muayene eden büyük ölçekte bir hastanedir. Acil servis muayene sayısı aylık ortalama 40.000 hasta seviyelerindedir.”¹

1.2. DENİZLİ DEVLET HASTANESİ İNSAN KAYNAKLARI YAPISI

Denizli Devlet Hastanesinde 224 uzman hekim, 26 pratisyen hekim, 8 eczacı, 452 hemşire, 188 ebe, 55 sağlık memur, 60 laborant, 31 röntgen teknisyeni gibi bir çok branşları ihtiva ederek yaklaşık 2000 kişilik kadrosuyla hizmet vermektedir. Güvenlik hizmetleri, bilgi yönetim hizmetleri, temizlik hizmetleri, görüntüleme hizmetleri, tıbbi atık hizmetleri ve yemekhane hizmetleri vb. dışardan hizmet satın alma yöntemiyle karşılamaktadır.

2. KATILIMCILARIN SOSYO-DEMOGRAFİK YAPISININ İNCELENMESİ

Bu bölümde, çalışanların demografik özellikleri ile ilgili 15 soru bulunmaktadır. Bu sorular araştırmanın amacına uygun çalışanları tanımaya yönelik olan soruları içermektedir. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu, çalışılan bölüm, stresle baş etme ile ilgili programlara katılma durumu, hizmet süresi, mesleği seçme durumu, çalışılan servisi seçme durumu, çalışma ortamından memnuniyet durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, çalışma şekli, haftalık çalışma saati, bakım verilen hasta sayısı gibi değişkenleri içermektedir.

2.1. Katılımcıların, Yaş, Medeni Durum, Çocuk Sayısı ve Öğrenim Durumuna Göre İncelenmesi

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan hemşireler ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

¹....., <http://www.denizlidh.gov.tr/kurumsal.asp>, (01.06.2013)

Tablo 6. Yaş Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığı}
18-25	10	12,50	12,50	12,50
26-34	35	43,75	43,75	56,25
35-41	24	30,00	30,00	86,25
42 ve üstü	11	13,75	13,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan acil servis hemşireleri yaşa göre incelendiğinde, 10 kişi (%12,5) 18-25, 35 kişi (%43,75) 26-34, 24 kişi (%30,00) 35-41, 11 kişi (%13,75) 42 yaş ve üstü olarak dağılmaktadır. Bu veriler, Denizli Devlet Hastanesinde çalışan hemşirelerin büyük çoğunluğunun 26-34 yaş aralığında olduğunu göstermektedir. Bu yaş aralığındaki hemşirelerin büyük çoğunluğunun evli ve çocuk sahibi olması düşünüldüğünde Denizli'nin eğitim kurumlarının başarılı olması ve sanayisinden dolayı iş imkanlarının fazla olması Denizli'ye yerleşmelerine sebep olmakta bu yaş grubunda kişi sayısının fazla olmasına sebep olmaktadır. İlk atama sonrası memlekete dönüş ve memlekete yakın yerlere yerleşme isteği de Denizli'ye yerleşmelerine etkili olmaktadır. Hemşirelerin yaşları ile birlikte mesleki tecrübelerinin de arttığı düşünülmektedir. Çünkü yaş faktörü mesleksi tecrübeyle birlikte kişisel başarı duygusunu da arttırmaktadır. Yaş ve mesleki tecrübeyle birlikte iş ortamına daha hakim ve kontrollü olmaları sebebiyle kriz ortamlarında daha sağlıklı kararlar verebilmeleri, çözüm odaklı çalışmaları, stresörlerle daha iyi mücadele ettiğini düşündürmektedir. Yaşla birlikte etkin baş etme yöntemlerinin kullanımının arttığı söylenilebilir. Kanbay 2007'de yaptığı çalışmasında “otuz altı yaşından küçük hemşirelerde stres puanlarının diğer gruba göre daha yüksek olduğu, Wong ve ark.’nın 2001 yılındaki çalışmasında ise otuz altı yaş ve üstü hemşirelerin problem odaklı baş etme yöntemlerini otuz beş ve altı yaş grubundan daha fazla kullandıkları belirlenmiştir.”¹

¹ Y. Kanbay, Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü(S.BA.E.), YYLT, İzmir, 2007, s. 21

Tablo 7. Medeni Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Evli	53	66,25	66,25	66,25
Bekâr	20	25,00	25,00	91,25
Dul	7	8,75	8,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler medeni durumu değişkenine göre incelendiğinde, 53 kişi (%66,25) Evli, 20 kişi (%25,00) Bekâr, 7 kişi ise (%8,75) Dul olarak dağılmaktadır. Bu veriler, Denizli Devlet Hastanesi Acil Servisinde çalışan hemşirelerin, çoğunun evli olduğunu ifade etmektedir. Bu veriler ışığında, örneklemin büyük çoğunluğunun evli olması, daha düzenli bir hayat yaşamaları bakımından istekli olarak Denizli şehrine yerleşmeleri, yine evli olup tayin olarak gelenlerin yoğunluğunun fazlalığından kaynaklanmaktadır. Evli hemşirelerin iş yaşantısına ait stres faktörlerinin yanında ev yaşantısında üstlendikleri sorumluluklar ve kadının önemli bir görevi olarak düşünülen çocuk bakımının da getirmiş olduğu sorumluluklar düşünülecek olursa evli hemşireler ile bekâr hemşireler arasında baş etme yöntemi kullanım bakımından ve stres ‘e maruz kalma bakımından farklılıklar olması kaçınılmaz bir sonuçtur. Evli hemşirelerin bekâr hemşirelere göre daha çok stres etkenine maruz kaldığı düşünülmektedir.

Çimen ve Ergin çalışmalarında, “medeni duruma göre duygusal tükenmenin en çok bekarlarda yaşandığını, bunu boşanmış olanların izlediğini, evlilerin ise bu duyguyu daha az yaşadıklarını ortaya koymaktadır.”¹

¹ Çimen M., Engin C. “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.” Gülhane Tıp Dergisi, s. 176, Ankara, 2001.

Tablo 8. Çocuk Sayısı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yılğ}
Yok	18	22,50	22,50	22,50
1 Çocuk	26	32,50	32,50	55,00
2 Çocuk	22	27,50	27,50	82,50
3 Çocuk ve üstü	14	17,50	17,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler çocuk sayısı değişkenine göre incelendiğinde 18 kişinin (%22,50) çocuğu yok, 26 kişinin (%32,50) 1 çocuklu, 22 kişinin (%27,50) 2 çocuklu, 14 kişinin ise (%17,50) 3 çocuk ve üstü sahibi olarak dağıldığı görülmektedir. Katılımcıların çoğu çocuk sahibidir. Burada katılımcıların Denizli İlini tercih etmelerindeki eğitimin kaliteli olması, özel okulların varlığı, Üniversitenin bulunması, Hastanenin kreşinin olması ulaşım kolaylığı evli ve çocuklu hemşirelerin buradaki varlığını artırmıştır. Çocuk sahibi hemşirelerin çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla stres altında oldukları bir gerçektir. Ama burada çalışan hemşirelerin büyük çoğunluğunun Denizlili olması çocuklara bakabilecek aile büyüklerinin bulunması, hastane kreşinin olması bu olumsuzluğu hafifletmektedir.

Tablo 9. Öğrenim Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yılğ}
Sağlık Meslek Lisesi	10	12,50	12,50	12,50
Ön Lisans	27	33,75	33,75	46,25
Lisans	43	53,75	53,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler öğrenim düzeyi değişkenine göre incelendiğinde, 10 kişinin (%12,50) Sağlık Meslek Lisesi mezunu olduğu, 27 kişinin (%33,75) Ön Lisans mezunu olduğu, 43 kişinin ise (%53,75) Lisans mezunu olduğu görülmektedir. Hemşirelerin tamamına yakını lisans ya da ön lisans mezunudur. Bu durumun araştırmaya katılan hemşirelerin yaş gruplarının genç ve orta yaş gruplarından oluşmasından, hemşirelik bölümlerinin üniversitelerde lisans düzeyinde

olmasından dolayı lisans mezunu hemşireler mezun etmelerinden, ayrıca, son yıllarda getirilen düzenlemelerle lisans mezunu olan hemşirelere, hemşirelik unvanı verilmesi ve ön lisans mezunu hemşirelerin sağlık teknikeri unvanı ile geçmesi hemşirelerin bu bağlamda lisans tamamlamak istemelerine sebep olmuştur. Yine hemşirelere son yıllarda lisans tamamlama imkânı tanınmış, Sağlık Bakanlığı ve Üniversiteler arasında yapılan protokoller çerçevesinde yatay geçiş ve uzaktan eğitim imkânları ile birçok ön lisans mezunu hemşire lisans tamamlama imkanına kavuşmuştur. Lisans mezunu olan hemşirelerin maaş, döner sermaye, kademe-derece, nöbet ücretleri ve emeklilik haklarındaki yasal düzenlemeler de lisans tamamlamayı tercih etme sebebi olmuştur. Kişilerin mesleki ve akademik kariyer yapma ve daha iyi pozisyonlara gelme isteği yine lisans tamamlama ve master yapma sebebi olmuştur. Mesleki gelişim kalite ve standartlarının yükseltilmesi de iyi bir eğitimle mümkündür. Yeni yapılanmalarla birlikte birçok sağlık çalışanı yüksek lisans çalışmalarına devam etmektedir. Denizli Devlet Hastanesi Acil Servis hemşirelerinin eğitim düzeyine verdiği önem anlamlı bir düzeydedir. Eğitim düzeyi arttıkça kişilerin stresle olan baş etme yöntemlerini daha iyi yönetebileceği ve strese daha az maruz kalabileceği düşünülmektedir.

2.2.Katılımcıların, Meslekteki Hizmet Süresi, Mesleği Seçme Durumu, Mesleği Kendisine Uygun Bulma Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 10. Meslekteki Hizmet Süresi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
1 Yıl ya da daha az	5	6,25	6,25	6,25
2-5 Yıl	8	10,00	10,00	16,25
6-10 Yıl	12	15,00	15,00	31,25
11 Yıl ve Üstü	55	68,75	68,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler meslekteki hizmet süresi değişkenine göre incelendiğinde, 5 kişi (%6,25) 1 yıl ya da daha az, 8 kişi (%10,00) 2-5 yıl, 12 kişi (%15) 6-10 yıl, 55 kişi ise (%68,75) 11 yıl ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir. Yine yaş tablosunda çıkan 26-34 yaş aralığındaki kişilerin çoğunlukta olduğu

düşünülürse, meslekteki hizmet süresi 11 yıl ve üstünde olan hemşirelerin de daha fazla olduğu görülmektedir. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin çoğu 11 yıl ve üzeri hizmet süresinde çok tecrübeli bir ekipten oluşmaktadır. Mesleki tecrübe ve birikimin hizmet kalitesini arttırdığı, sorun çözme tekniklerini geliştirdiği ve stresle baş etme yöntemlerini etkili kullanmada etkili olmaktadır. Bu konuda 2009 yılında çalışma yapan Şerife Rahşan Koç, “orta kıdemlilerin daha iyi stresle baş ettiğini, mesleğin başındaki tecrübesizlik ve yıl ilerledikçe sorumluluk bilinciyle stresle baş etmenin zorlaştığını tespit etmiştir.”¹

Tablo 11. Mesleği Seçme Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığ}
İsteyerek	61	76,25	76,25	76,25
İsteğim Dışı	19	13,75	13,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler mesleği seçme durumu değişkenine göre incelendiğinde 61 kişi(%76,25) İsteyerek, 19 kişi ise (%13,75) İsteğim dışı olarak değerlendirilmiştir. Anlamli çoğunluk mesleğini isteyerek seçmiştir. Hemşirelik mesleğinin özellikle kırsal kesimde tercih edilme nedeni, sağlık personeli istihdamının ülkemizde sürekli yapılması, işsizlik sıkıntısının diğer meslek gruplarına göre çok daha az olması özel sektör ve kamuda her zaman sağlık personeline ihtiyaç duyulması, her yerde ve her zaman geçerliliği olan bir meslek olması, kısa yoldan meslek olarak bir an önce para kazanmak ve ekonomik özgürlüğüne kavuşmak için bir fırsat olarak görülmesi, ve insanlara yardım etmekle kişisel mutluluğu artıran kutsal bir meslek olmasıdır. Mesleğini isteyerek seçen hemşireler, işlerinde daha mutlu olmakta ve stresörler karşısında daha iyi mücadele etmektedir. Mesleği istemeyerek seçen hemşireler, mesleklerine ve işyerine daha zor adapte olmakta ve iş yerindeki stresörlerle daha zor baş etmektedirler. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerde çalışan hemşirelerin çoğu mesleklerini isteyerek seçen kişilerden oluşmaktadır.

¹ Ş.R.Çimen, Sağlık Çalışanlarında İş stresi, Beykent Üniversitesi, SBE., YYLT, İstanbul, 2009, s. 98

Tablo 12. Mesleği Kendisine Uygun Bulma Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	65	81,25	81,25	81,25
Uygun Değil	15	18,75	18,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler mesleği kendisine uygun bulma durumu değişkenine göre incelendiğinde, 65 kişinin (%81,25) Uygun, 15 kişinin ise (%18,75) Uygun değil olarak dağıldığı görülmektedir. Büyük çoğunluk mesleği kendine uygun bulmuş olup mesleği seçme durumu ile de uyumluluk göstermektedir. Meslek seçiminde doğru karar vermiş olanlar bu mesleği yapmaktan memnundurlar sonucunu çıkarabiliriz. Sonuçta mesleğini severek yapmak kişinin karşılaşacağı güçlüklerde üstesinden gelebilecek gücü ve isteği kendinde bulabilecek ve daha verimli hizmet verebilecektir. Hemşirelik mesleğini sevmeden ve istemeden yapılabilecek bir meslek değildir çünkü hemşirelik mesleği insanlarla olan iletişimi ve empatiyi gerektirir. Mesleği kendine uygun bulan kişiler mesleği severek yapacak ve hizmet kalitesini pozitif yönde arttıracaktır.

2.3.Katılımcıların, Çalıştığı Bölüm, Çalıştığı Bölümü Seçme Durumu, Çalışma Ortamından Memnuniyeti, Haftalık Çalışma Saati, Çalışma Şekli, Mesai Saati İçinde Bakım Verilen Hasta Sayısına Göre İncelenmesi

Tablo 13. Çalıştığı Bölüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Genel Acil	48	60,00	60,00	60,00
Çocuk Acil	17	21,25	21,25	81,25
Kadın Doğum Acil	15	18,75	18,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler çalıştığı bölüm değişkenine göre incelendiğinde 48'inin (%60,00) Genel Acilde, 17'inin (%21,25) Çocuk Acilde, 15'inin ise (%18,75) Kadın Doğum Acil serviste görev yaptığı görülmüştür. Genel

Acil tüm travma ve yetişkin hastalara hizmet verdiği için diğer acillere göre çalışan sayısı fazladır. Denizli Devlet Hastanesi bir bölge hastanesi gibi çalışmakta acil vakalarda ilk düşünülen hastanedir. Genel Acil deki hastalar ve hastalıklar daha komplike ve daha ağır vakalar olduğu için diğer acillere göre stres yükü daha fazladır. Hızlı karar verme, ani ölümlerle karşılaşma, tıbbi hata yapma korkusu, ilinmezlik, hasta yakınlarından şiddete maruz kalma gibi stres etkenleri stresin şiddetini arttırmaktadır. Çocuk Acillerde anne ve babaların telaşı bu birimdeki stresörlerdendir. Kadın Doğum Acillerde hasta yakınlarının sabırsız bekleyişi doğumla birlikte çoğu kez mutluluğa dönüşmekte stres ortamını yumuşatmaktadır. Genel Acil birimini diğer acil birimlerine göre daha stresli bir ortam diyebiliriz.

Tablo 14. Çalıştığı Bölümü Seçme Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{ylğ}
İsteyerek	45	56,25	56,25	56,25
İsteğim Dışı	35	53,75	53,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler çalıştığı bölümü seçme durumu değişkenine göre incelendiğinde, 45'inin (%56,25) İsteyerek, 35'inin (%53,75) İsteğim dışı olarak dağıldığı görülmektedir. Bu veriler altında hemşirelerin yaklaşık olarak yarısının bölümü isteyerek seçtiği, diğer yarısının ise isteği dışı çalıştığını ortaya koymaktadır. Hastaneye yeni gelen hemşireler genellikle acil ve yoğun bakım gibi birimlerde çalıştırılmakta tüm branşlarda tecrübe kazanması hedeflenmektedir. Buna rağmen çalıştığı bölümü seçme şansının çalışanlara sunulması, hemşirelerin işini severek yapacağını, stresle mücadele yöntemlerini daha etkin kullanacağını ve çalışan memnuniyetini arttıracığı düşünülmektedir.

Tablo 15. Çalışma Ortamından Memnuniyet Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Evet	26	32,50	32,50	32,50
Kısmen	42	52,50	52,50	85,00
Hayır	12	15,00	15,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler çalışma ortamından memnuniyet durumu değişkenine göre incelendiğinde, 26'sının (%32,50) Evet, 42'sinin (%54,2) Kısmen, 12'sinin (%15,00) Hayır olarak dağıldığı görülmektedir. Çıkan sonuçlara göre, Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin tamamına yakını, çalıştıkları ortamdan memnun ya da kısmen memnun çıkmıştır. Çalıştıkları ortamdan memnun olmaları oradaki çalışma şartlarının kendi istekleri ile uyumluluk göstermesini ifade eder. Çalışma arkadaşları ile uyum, yönetimin desteği, ekip ruhu, kararlara katılabilme gibi değişkenler memnuniyet oranını arttırmaktadır. Yaptığımız araştırmadan çıkan sonuca göre Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşireler, çalışma bölümünü isteyerek seçemeseler de, çalışmaya başladıktan sonra çalıştığı birimleri benimsemişler, tamamına yakını çalıştığı ortamdan memnun veya kısmen memnundur. Çalışma ortamındaki memnuniyet de stresle mücadelede çok önemli bir etmendir.

Tablo 16. Haftalık Çalışma Saati Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
40-45 Saat	49	61,25	61,25	61,25
46-60 Saat	29	36,25	36,25	97,50
61-80 Saat	2	2,50	2,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler haftalık çalışma saati değişkenine göre incelendiğinde, 49'u (%61,25) 40-45 saat, 29'u (%36,25) 46-60 saat, 2'si (%2,50) 61-80 saat olarak dağıldığı görülmektedir. Çıkan sonuçlara göre, hemşirelerin haftalık çalışma saatinin 40- 45 saat ve 46-60 saat arasında olduğu görülmektedir.

Haftalık çalışma saati 657 sayılı yasaya göre devlet memurlarında 40 saattir, hemşireler buna göre haftada 40 saati doldurmak zorundadırlar. 46-60 saatte ise hemşirelik mesleği nöbetli bir meslek olduğundan tutulan nöbetlerde çalışma saati 40 saati geçmektedir. Yaz döneminde yıllık izinlerde dolayı nöbet sayıları ve çalışma saatleri artmaktadır. Fazla saatlerin ücreti ya da mümkün ise izni verilmektedir. Haftalık çalışma sürelerinin uzun olması, psikolojik ve fizyolojik yorgunluğa yol açmakta hemşirelerin çalışma ortamında kaynaklanan stresten daha fazla etkilenmelerine sebep olan bir etmendir. Haftalık çalışma süresi uzadıkça, hemşirelerin daha çok stres yaşaması ve stresle mücadele etmesinin azalması kaçınılmaz bir sonuçtur. Hemşireler açısından yüksek düzeyde stres yaratan çalışma ortamına ilişkin faktörlerden birisi de iş yüküdür. Buna göre de hemşirelerin, haftalık çalışma sürelerinin artmasına paralel olarak iş yükünün artması sonucunda stresten etkilenme düzeyleri de artacaktır. Çalışma sürelerinin uzun olması hemşirelerin hem duygusal hem de fiziksel olarak yıpranmalarını artırmakta ve böylece stresli durumlarda olumsuz baş etme yollarını tercih etmelerine neden olabilmektedir. Koç'un yaptığı çalışmada “ iş yükü fazlalığı ve personel yetersizliği, meslek riskleri nedeniyle yoğun stres yaşadığı belirlenmiştir. Kurumun personeli stres yönünden desteklemediği, ödüllendirme ve teşvik edilmemesi iş stresi nedenleri arasında gösterilmiştir. Ayrıca sağlık personelinin ücretlerinin yetersizliğinin de yaşam kalitesini düşürücü neden olarak göstermiştir.”¹

Tablo 17. Çalışma Şekli Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Sürekli Gündüz	8	10,00	10,00	10,00
Nöbet Sistemi	15	18,75	18,75	28,75
Mesai ve Nöbet	26	32,50	32,50	61,25
Vardiyalı Değişim	31	38,75	38,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler çalışma şekli değişkenine göre incelendiğinde, 8'i (%10,00) Sürekli gündüz, 15'i (%18,75) Nöbet sistemi, 26'sı (%32,50) Mesai ve nöbet, 31'i (%38,75) Vardiyalı değişim olarak dağılmaktadır. Sağlık hizmetlerinin

¹ Koç, s. 98

uygulanması özellikle acil servisler sadece mesai saatlerinde değil 24 saat süreklilik göstermektedir. Hasta sağlık hizmetleri, hastanın acile gelişinden hastaneden taburcu olduğu ana kadar kesintisiz karşılanmaktadır. Bu nedenle sağlık bakım hizmetlerinin sürekliliği için gece ve gündüz çalışma saatleri oluşturulmuş ve uygun çizelgelerle gece ve gündüz bakım hizmetlerini verecek hemşireler görevlendirilmiştir. Gündüz çalışan hemşirelerin iş yoğunluğundan dolayı yaşamış oldukları stres ile gündüz ve gece vardiyaları şeklinde çalışan hemşirelerin sosyal ve aile yaşamlarındaki aksamalardan dolayı yaşadıkları stresin eşit düzeyde olmadığı düşünülmektedir. Hemşireler, gece nöbetlerinde aile ve sosyal hayatlarındaki sorumluluklarını yerine getiremediklerinden dolayı stres yaşamaktadırlar. Özellikle evli ve çocuklu hemşirelerin bu durumdan daha fazla etkilenmektedir. Gece çalışma bireyin uyku düzenini, beslenme alışkanlıklarını ve bedenin biyolojik ritminin bozmaktadır. Vardiyalı ve nöbet sistemimde çalışma ek iş imkanı, izin sorunu olmaması gibi nedenlerle cazip gelmesine karşın, kişisel ve sosyal hayatı olumsuz etkilemekte, aile yaşantısının ve uyku düzenini bozulması, beslenme problemlerinin yaşanması, sinirlilik, kronik yorgunluk, mesleki doyumsuzluk, ve bir çok hastalığın ortaya çıkması gibi olumsuzluklara sebep olmaktadır. Bu durumda Denizli Devlet Hastanesi acil servisleri genel olarak nöbet ve vardiya sistemlerini kullandığından burada çalışan hemşirelerin maruz kaldığı en büyük stresörlerden birinin gece çalışılmasının olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 18. Mesai Saati İçerisinde Bakım Vermiş Olduğu Hasta Sayısı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yıg}
1-10	4	5,00	5,00	5,00
11-20	7	8,75	8,75	8,75
21-30	22	27,50	27,50	41,25
31 ve üstü	47	58,75	58,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler, mesai saati içerisinde bakım vermiş olduğu hasta sayısı değişkenine göre incelendiğinde, 4'ü (%5,00) 1-10, 7'si (%8,75) 11-20, 22'si (%27,50) 21-30, 47'si (%58,75) 31 ve üstü olarak dağılmaktadır. Çıkan sonuçlarda, hasta yoğunluğunun çok fazla olduğunu göstermektedir. Hastanede

hizmet veren birçok branşın varlığı, Denizli Devlet Hastanesinin çok köklü bir hastane olması, bir bölge hastanesi gibi çalışıp çevre ilçe ve komşu illere de hizmet vermesi, konumunun şehrin merkezinde olması, hastaların hizmetlerden memnuniyet, nüfus yoğunluğu acil servisten hizmet alan hasta sayısının fazla olmasına etkindir. Hastane personelinin performans sistemine göre oluşturulan maaş düzenlemeleri de hasta yoğunluğunun fazla olmasına sebeptir. Örnekleme oluşturan hemşirelerin iş yerindeki sorunları büyük oranda meslektaşları ile paylaşması, hemşireler arası iletişimi ve etkileşimi artırmakta, sosyal olarak destek sağlamaktadır. Sosyal desteğin hasta bakımından ve yoğunluğundan kaynaklanan stresi azalttığını söyleyebiliriz. Bakım verilen hasta sayısının artması stres düzeyinin de artmasına neden olur. Bakım verilen hasta sayısının fazla olması stresörlerle baş etmeyi zorlaştıran bir durumdur. Araştırma yaparken görüşmelerde ve izlenimlerde de bu durum tespit edilmiştir. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde hasta yoğunluğundan ve dolayısıyla iş yükü fazlalığından söz edilebilir.

2.4. Katılımcıların, İşyerinde Karşılaştığı Sorunları En Çok Paylaştığı Kişi ve Stresle İlgili Herhangi Bir Programa Katılma Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 19. İşyerinde Karşılaştığı Sorunları En Çok Paylaştığı Kişi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
Hiç Kimse	7	8,75	8,75	8,75
Yakın(Aile, Eş, Kardeş)	6	7,50	7,50	16,25
Amir	8	10,00	10,00	26,25
Aynı Statüde Çalışan Arkadaş	59	73,75	73,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler işyerinde karşılaştığı sorunları en çok paylaştığı kişi değişkenine göre incelendiğinde, 7'si (%8,75) Hiç Kimse, 6'sı (%7,50) Yakın(Aile, Eş, Kardeş), 8'i (%10,00) Amir, 59'u (%73,75) Aynı Statüde Çalışan Arkadaş olarak dağılmaktadır. Bu veriler ışığında, hemşireler karşılaştığı sorunları en çok aynı statüde çalışan arkadaşlarıyla paylaşmaktadırlar diyebiliriz. Aynı statüde çalışanların, sürekli aynı ortamda bulunmaları, ortak işi yapmaları,

sorunlarının aynı olması, aynı sıkıntıları yaşamalarına neden olur. Dolayısıyla, yaşanan ortak sıkıntılara da ortak baş etme yöntemleri oluşturulur. Birbirlerini daha iyi anlamaları, empati yapmaları ve çekimser olmadan açıkça sıkıntılarını dile getirmeleri paylaşımlarını artırır. Amirlerle yapılacak görüşmelerde, kişiler çekimser davranıp rahatlıkla kendilerini ifade edemeyebilirler, aklına farklı düşünceler gelip kendisi hakkında yanlış düşünülmesini istemeyebilir. Yöneticiler, sıkıntılı personelle çalışmayı çoğu zaman istemezler. Çalışanlar da her sıkıntısında yöneticilere başvuramazlar, sıkıntı çıkaran personel durumuna düşmek istemezler, belirli bir hiyerarşik yapılanmanın olması da yaşanan sorunların daha alt kademelerde çözülmesini sağlayabilir. Ama yine de iş yerinde aynı görevi yapan kişiler devamlı iletişim halindedir ve sıkıntılar fazla büyümeden kendi aralarında halledip işlerin aksamamasını ve ortamın bozulmamasını sağlarlar diyebiliriz. Hemşirelerin, sorunlarını paylaşması onlara sosyal destek sağlayacaktır. Alınan ve algılanan sosyal desteğin, strese neden olan etkenlerin bertaraf edilmesine, stres etkenleri ile etkin biçimde mücadele edilebilmesi ve oluşan sorunların giderilebilmesi açısından önemli faydaları vardır. Bu durumda iş arkadaşlarından yeterli destek alan hemşireler iş yükü, ortam ve idare ilgili alanlarda daha az strese maruz kalacaklardır. Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşirelerinin çoğu sorunlarını aynı statüdeki arkadaşları ile paylaşmaktadırlar.

Tablo 20. Stresle İlgili Herhangi Bir Programa Katılıp Katılmama Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yiğ}
Evet	12	15,00	15,00	15,00
Hayır	68	85,00	85,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler stresle ilgili herhangi bir programa katılıp katılmama durumu değişkenine göre, 12'si (%15,00) Evet, 68'i (%85) Hayır olarak dağılmaktadır. Araştırmamıza göre, hemşirelere stres ile ilgili herhangi bir programına katıldınız mı sorusuna karşılık tamamına yakınından hayır cevabı alınmıştır. Çıkan sonuca göre çalışan hemşirelerin çoğunun herhangi bir eğitim programına katılmamış olduklarını ve stresle mücadele ederken bu güne kadar kendi kendilerine öğrendikleri ve geliştirdikleri stresle mücadele etme yöntemlerini

uyguladıklarını söyleyebiliriz. Çalışanlara uygun olarak düzenlenmiş stres ve mücadele konusunda zorunlu hizmet içi eğitim verilmesi önerilebilir.

3. HEMŞİRELERDE STRES OLUŞTURAN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

Bu formda hemşirelerde iş ortamı ile ilgili stres yaratan faktörlere yer verilmiştir. 0-10 puan arası puanlandırılan toplam 18 sorudan oluşmuş ve her bir stresör için verilen yanıt 0-3 puan düşük, 4-7 puan orta, 8-10 puan yüksek stres seviyesi olarak gruplandırılmıştır.

3.1.Katılımcıların, Doktorlarla Çatışma, Meslektaşlarla Çatışma, Sorumlu Hemşire İle Çatışma, Sözlü Ya Da Fiziksel Saldırıları, Destekleyici Olmayan Kıdemliler, Hasta ve Hasta Yakınları İle Çatışma Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 21. Doktorlarla Çatışma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	7	8,75	8,75	8,75
1	11	13,75	13,75	22,50
2	19	23,75	23,75	46,25
3	18	22,50	22,50	68,75
4	10	12,50	12,50	81,25
5	6	7,50	7,50	88,75
6	3	3,75	3,75	92,50
7	2	2,50	2,50	95,00
8	2	2,50	2,50	97,50
9	1	1,25	1,25	98,75
10	1	1,25	1,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler, doktorlarla çatışma değişkenine göre incelendiğinde, 7'si (%8,75) 0, 11'i (%13,75) 1, 19'u (%23,75) 2, 18'i (%22,50) 3, 10'u (%12,50) 4, 6'sı (%7,50) 5, 3'ü (%3,75) 6, 2'si (%2,50) 7, 2'si (%2,50) 8, 1'i (%1,25) 9, 1'i (%1,25) 10 olarak dağıldığı görülmektedir. 0-3 puan arası, grubun çoğunluğunu temsil etmektedir ve hemşirelerin doktorlarla yaşadığı çatışmalar düşük

düzeydedir. Sağlık hizmetleri bir ekip işidir. Farklı pozisyonlarda olan herkesin yaptığı iş ayrı ayrı bir önem taşımaktadır. Yapılan işlerin doğru bir şekilde, zamanında ve eksiksiz bir biçimde yapılabilmesi için tüm ekibin doğru iletişim kurması şarttır. Herkes birbirine karşı saygılı ve açık olmak durumundadır ve ekip bireysel değil ortak amaca hizmet etmelidir. İş yerinde çatışma yaşanılması hemşireleri strese sokup işin hizmet kalitesini düşürecek, verimliliği azaltacak işe duyduğu saygıyı yitirmesine neden olacak, iş doyumunu azaltacaktır. Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşirelerinin büyük çoğunluğu doktorlarla uyumlu şekilde çalışmaktadır, bu da gerek doktorların, gerek hemşirelerin ekip ruhunu kazandığı, ortak amaca hizmet ettiği saygın bir çalışma ortamının oluştuğunu göstermektedir.

Tablo 22. Meslektaşlarla Çatışma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	8	10,00	10,00	10,00
1	14	17,50	17,50	27,50
2	16	20,00	20,00	47,50
3	15	18,75	18,75	66,25
4	10	12,50	12,50	78,75
5	7	8,75	8,75	87,50
6	3	3,75	3,75	91,70
7	2	2,50	2,50	93,75
8	2	2,50	2,50	96,25
9	2	2,50	2,50	98,75
10	1	1,25	1,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler meslektaşlarla çatışma değişkenine göre incelendiğinde, 8'i (%10,0) 0, 14'ü (%17,50) 1, 16'sı (%20,00) 2, 15'i (%18,75) 3, 10'u (%12,50) 4, 7'si (%8,75) 5, 3'ü (%3,75) 6, 2'si (%2,50) 7, 2'si (%2,50) 8, 2'si (%2,50) 9, 1'i (%1,25) 10 olarak dağıldığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre cevap verenlerin çoğu 0-3 puan aralığındadır. Denizli Devlet Hastanesi acil servisinde çalışan hemşirelerin çoğunluğu meslektaşları ile çatışma yaşamamaktadır. Hemşirelerin büyük çoğunluğunun uzun zamandır aynı birimde çalışması, aynı amaca hizmet etme mantığını kavramış olmaları profesyonelliği getirmiş olup birbirleri ile uyumlu bir çalışma ortamı sağlamıştır. Çatışma ortamı, işlerin

yetişmemesine, gerekli hizmetin doğru ve zamanında sunulmamasına, hatta insan sağlığına hizmet veren bir meslekte geri dönüşü olmayan hatalara sebep olabilecektir. Meslektaşlarla çatışma yaşanmaması beraber maruz kaldıkları iş stresini hep birlikte daha etkili mücadele etme şansı sağlayacaktır. Sonuç olarak Denizli Devlet Hastanesi acil servislerdeki hemşirelerin büyük çoğunluğunun arasında doğru iletişim kurulmuş olup meslektaşlar arasında çatışma yaşanmamaktadır.

Tablo 23. Sorumlu Hemşire İle Çatışma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	F	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	7	8,75	8,75	8,75
1	10	12,50	12,50	21,25
2	11	13,75	13,75	35,00
3	18	22,50	22,50	57,50
4	10	12,50	12,50	70,00
5	8	10,00	10,00	80,00
6	6	7,50	7,50	87,50
7	3	3,75	3,75	91,25
8	3	3,75	3,75	95,00
9	2	2,50	2,50	97,50
10	2	2,50	2,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler sorumlu hemşire ile çatışma değişkenine göre ele alındığında, 7'si (%8,75) Düşük, 10'u (%12,50) 1, 11'i (%13,75) 2, 18'i (%22,50) 3, 10'u (%12,50) 4, 8'i (%10,00) 5, 6'sı (%7,50) 6, 3'ü (%3,75) 7, 3'ü (%3,75) 8, 2'si (%2,50) 9 2'si (%2,50) 10 olarak dağıldığı incelenmiştir. Hemşirelerin büyük bölümünün 0-3 puan düşük aralıkta olduğu görülmektedir. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerindeki sorumlu hemşireleri ve çalışan hemşireler arasında çatışma yaşanmamaktadır. Bu da sorumlu hemşirelerin sorumlu olduğu birimin işleyişini yönetirken ekibiyle uyumlu, adil, sorun çözme yeteneğine sahip kişilerden oluştuğunu göstermektedir. Aksi takdirde sorumlu hemşireler ile yaşanan çatışma ekip uyumunu bozacak, çalışanlarda strese neden olup kişide istenmeyen davranışlar oluşmasına yol açacaktır.

Tablo 24. Sözlü ve Fiziksel Saldırıları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	F	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	2	2,50	2,50	2,50
1	2	2,50	2,50	5,00
2	3	3,75	3,75	8,75
3	3	3,75	3,75	12,50
4	4	5,00	5,00	17,50
5	3	3,75	3,75	21,00
6	4	5,00	5,00	26,00
7	10	12,50	12,50	38,50
8	13	16,25	16,25	54,75
9	15	18,75	18,75	73,50
10	21	26,25	26,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler sözlü ya da fiziksel saldırılar değişkenine göre incelendiğinde 2'si (%2,50) 0, 2'si (%2,50) 1, 3'ü (%3,75) 2, 3'ü (%3,75) 3, 4'ü (%5,00) 4, 3'ü (%3,75) 5, 4'ü (%5,00) 6, 10'u (%12,50) 7, 13'ü (%16,25) 8, 15'i (%18,75) 9, 21'i (%26,25) 10 olarak dağıldığı görülmüştür. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin çoğu, 7-10 yüksek puan aralığında cevap vermişlerdir. Bu sonuç ülkemizin sağlık çalışanları için çok büyük bir stres kaynağını oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarına özellikle acil servislerde hasta ve hasta yakınları tarafından sözlü ve fiziksel şiddet uygulanmaktadır. Yazılı ve görsel basının bu haberleri çok sık öne çıkarması toplumu şiddeti teşvik eder nitelikte olmuştur. Hasta hakları ve müşteri memnuniyeti hedef alınarak verilen sağlık hizmetleri uygulanırken sağlık çalışanlarına şiddet hizmet kullanıcıları tarafından bir hak gibi görülmektedir. Fiziksel ya da sözel olarak saldırıya uğrama hemşireler üzerinde çok büyük bir stres etkenidir. Bu durum karşısında psikolojik ve fizyolojik hastalıklar oluşmakta, işe gelme isteği azalmakta, hizmet kalitesi düşmekte, hemşireler meslekten uzaklaşmaktadır. Bu araştırma sonucunda, Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde sözlü ve fiziksel saldırı yüksek düzeydedir. Bu da çalışanlarda stres kaynağıdır.

Tablo 25. Destekleyici Olmayan Kıdemliler Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	5	6,25	6,25	6,25
1	6	7,50	7,50	13,75
2	18	22,50	22,50	36,25
3	24	30,00	30,00	66,25
4	6	7,50	7,50	73,75
5	5	6,25	6,25	80,00
6	3	3,75	3,75	83,75
7	3	3,75	3,75	87,50
8	5	6,25	6,25	93,75
9	1	1,25	1,25	95,00
10	4	5,00	5,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler destekleyici olmayan kıdemliler değişkenine göre 5'i (%6,25) 0, 6'sı (%7,50) 1, 18'i (%22,50) 2, 24'ü (%30,00) 3, 6'sı (%7,50) 4, 5'i (%6,25) 5, 3'ü (%3,75) 6, 3'ü (%3,75) 7, 5'i (%6,25) 8, 1'i (%1,25) 9, 4'ü (%5,00) 10 olarak dağılmaktadır. Katılımcıların çoğu 0-3 düşük puan aralığında çıkmıştır. Destekleyici olmayan kıdemlilerin varlığı daha düşük bulunmuştur. Hemşirelik mesleği, hem teorik hem de pratik olarak icra edilen zor bir meslek olup, eğitim hayatında her ne kadar uygulamalı dersler olmasına ve hastane sahasına inilmesine rağmen deneyim ve tecrübe, işin incelikleri çalışma hayatında öğrenilmektedir. Hemşireler, bu yüzden mezun olup mesleğe başladıklarında yeteri kadar mesleki deneyime sahip olmadıkları gibi özellikli branş bölümlerinde zorlanabilirler. Tıbbın her geçen gün gelişmesi, kullanılan cihaz ve araç gereçlerin çeşitliliği, farklı uygulamaların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Hemşireler yıllar geçtikçe, farklı yerlerde çalıştıkça, sürekli olarak kendilerini geliştirip birikimlerine yenilikler katarlar. Yeni mezun olmuş ya da yeteri kadar tecrübe sahibi olmayan hemşireler yıllanmış tecrübeli olan kıdemlilerden hemşirelik mesleği ile ilgili birçok şey öğrenirler. Kıdemlilerin mesleki deneyimlerini yeni, tecrübesi az olan hemşirelere öğretip hemşirelik mesleğinin en iyi şekilde yürütülmesini sağlamada destekleyici olmalıdırlar. Yanlış ya da eksik verilen hizmetler insan yaşamını tehdit edecek

sonuçlar doğurabilir. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin çoğu bu bilinçte olup ardından gelen meslektaşlarına destek olmaktadır. Destek olunamayan durumlar hemşirenin kendini yetersiz, işe yaramaz hissettirmekte ve bu durum birçok hemşire tarafından stres nedeni olarak görülmemiştir.

Tablo 26. Hasta ve Hasta Yakınları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	1	1,25	1,25	1,25
1	1	1.25	1.25	2.50
2	6	7.50	7.50	10.00
3	6	7.50	7.50	17.50
4	3	3.75	3.75	21.25
5	18	22.50	22,50	43,75
6	19	23,75	23,75	67,50
7	7	8,75	8,75	76,25
8	6	7,50	7,50	83,75
9	5	6.25	6.25	90.00
10	8	10.00	10.00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler hasta ve hasta yakınları değişkenine göre 1'i (%1,25) 0, 1'i (%1,25) 1, 6'sı (%7,50) 2, 6'sı (%7,50) 3, 3'ü (%3,75) 4, 18'i (%22,50) 5, 19'u (%23,75) 6, 7'si (%8,75) 7, 6'sı (%7,50) 8, 5'i (%6,25) 9, 8'i (%10,00) 10 olarak dağılmaktadır. Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşirelerinin büyük bölümü hasta ve yakınlarını 4-7-puan orta düzeyde stres nedeni olarak değerlendirilmiştir. Acil servise başvuran hastaların hastalıkları aniden ortaya çıktığı için bir bilinmezlik ve gergin bekleyiş ölüm korkusu ile birleşince Hasta ve yakınlarında sıkıntılı ve stresli bir durum ortaya çıkarır. Bu olumsuz durum çalışan hemşirelere negatif yansımakta ve stres kaynağı oluşturmaktadır. Özellikle, meslekte yeteri kadar deneyime sahip olan hemşireler bu kriz durumunu daha iyi yönetirler. Hasta ve hasta yakınları da Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde önemli bir stres etkenidir.

3.2.Katılımcıların, İş Yükü Fazlalığı, Aşırı Kalabalık Servis, Klinik Yapısı, Klinik Kural ve Politika Değişimi, İş ile İlgili Mesleksi Riskler, Hemşire Sayısının Yetersiz Oluşu, Yardımcı Personel Sayısının Yetersiz Oluşuna Göre İncelenmesi

Tablo 27. İş Yükü Fazlalığı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	5	6,25	6,25	6,25
1	1	1,25	1,25	7,50
2	5	6,25	6,25	13,75
3	2	2,50	2,50	16,25
4	2	2,50	2,50	18,75
5	2	2,50	2,50	22,25
6	2	2,50	2,50	23,75
7	3	3,75	3,75	27,50
8	17	21,25	21,25	48,75
9	19	23,75	23,75	72,50
10	22	27,50	27,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler iş yükü fazlalığı değişkenine göre 5'i (%6,25) 0, 1'i (%1,25) 1, 5'i (%6,25) 2, 2'si (%2,50) 3, 2'si (%2,50) 4, 23'si(%2,50) 5, 2'si (%2,50) 6, 3'ü (%3,75) 7, 17'si (%21,25) 8, 19'u(%23,75) 9, 22'si (%27,50) 10 olarak dağılmaktadır. Çıkan sonuçlara göre iş yükü fazlalığının hemşirelerde stres nedeni olarak görülmesi, 8-10 puan yüksek olarak bulunmuştur. Hastanedeki hasta yoğunluğunun fazla olması, hasta dönüşümünün hızlı olması, bölgede en büyük hastane olması, hastanede her türlü acil ve büyük müdahalelerin yapımına uygun bölümlerin olması, ambulansla gelen hastaların ilk bu hastaneye giriş yapması iş yükü fazlalığının oluşmasına neden olmaktadır. İş yükü fazlalığı daha çok çalışmayı ve daha fazla fedakârlık göstermeyi gerektirir. Hasta girişi ve çalışan hemşire sayısının oranının dengesiz olması ile artan iş yükü hemşirelerin hem fiziksel hem de psikolojik olarak yıpranmalarına neden olabilmekte ve bunun sonucunda hemşireler bedensel ve ruhsal hastalıklarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Aşırı iş yükü hasta bakım kalite ve standartları düşebilmekte bunun sonucunda mesleksi doyum azalmaktadır. İş yükü dikkati dağıtabilmekte hatalı uygulamalara yada eksik

tedavilere de sebep olabilmekte bu durum da insan hayatını tehdit edebilmektedir. Araştırmada, hemşirelerde en fazla stres yaratan faktörlerin başında iş yükü fazlalığı gelmektedir. İşlerin yoğunluğu hemşirelerde en önemli stres nedenlerindendir. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin, iş yükü fazla olduğu için hemşirelerin bu anlamda stresli oldukları söylenilebilir.

Tablo 28. Aşırı Kalabalık Servis Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	2	2,50	2,50	2,50
1	2	2,50	2,50	5,00
2	2	2,50	2,50	7,50
3	4	5,00	5,00	12,50
4	7	8,75	8,75	21,25
5	6	7,50	7,50	28,75
6	7	8,75	8,75	37,50
7	7	8,75	8,75	46,25
8	11	13,75	13,75	60,00
9	20	25,00	25,00	85,00
10	12	15,00	15,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler aşırı kalabalık servis değişkenine göre 2'i(%2,50) 0, 2'i (%2,50) 1, 2'si (%2,50) 2, 4'ü (%5,00) 3, 7'si (%8,75) 4, 6'si(%7,50) 5, 7'si (%8,75) 6, 7'si (%8,75) 7, 11'i (%13,75) 8, 20'si (%25,00) 9, 12'si (%15,00) 10 olarak dağılmaktadır. Denizli Devlet Hastaneleri acil servislerinde aşırı kalabalık stres nedeni olarak yüksek bulunmuştur. Hizmet verilen hasta sayısı ile aşırı kalabalık servis hemşireler tarafından stres nedeni olarak görülmüştür. Çalışma ortamına hastalarla birlikte birden fazla hasta yakını girmekte ve aşırı kalabalığa neden olmaktadır. Aşırı kalabalık kargaşaya neden olup stresli bir durum yaratmaktadır. Aşırı kalabalığa önleyici triyaj sistemleri ve gerekli önlemler alınıp strese neden olan faktörler ortadan kaldırılmalıdır.

Tablo 29. Klinik Yapısı (Fiziki Şartlar, Gürültü, Işık vs.) Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	F	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	2	2,50	2,50	2,50
1	2	2,50	2,50	5,00
2	3	3,75	3,75	8,75
3	6	7,50	7,50	16,25
4	10	12,50	12,50	28,75
5	13	16,25	16,25	45,00
6	14	17,50	17,50	62,50
7	14	17,50	17,50	80,00
8	6	7,50	7,50	87,50
9	5	6,25	6,25	93,75
10	5	6,25	6,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler klinik yapısı (fiziki şartlar, gürültü, ışık vs.) değişkenine göre 2'si (%2,50) 0, 2'si (%2,50) 1, 3'ü (%3,75) 2, 6'sı (%7,50) 3, 10'u (%12,50) 4, 13'ü (%16,25) 5, 14'ü (%17,50) 6, 14'ü (%17,50) 7, 6'sı (%7,50) 8, 5'i (%6,25) 9, 5'i (%6,25) 10 olarak dağılmaktadır. Katılımcılar klinik yapısını stres nedeni olarak 4-7 puan orta düzeyde belirlemişlerdir. Çalışma ortamının kötü olması, önemli bir stres faktörüdür. Çalışanların, uygun fiziki şartlarının oluşturulmuş ortamlarda çalışmaları hem kendi hem de hastaların sağlığını olumlu yönde etkileyecek, hizmet kalitesini ve verimlilik düzeyinin artmasını sağlayacak, çalışan ve hasta memnuniyetinin artmasına sebep olacaktır.

Tablo 30. Klinik Kural/Politika vs. Değişimi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	F	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	3	3,75	3,75	3,75
1	6	7,50	7,50	11,25
2	20	25,00	25,00	36,25
3	18	22,50	22,50	58,25
4	10	12,50	12,50	70,25
5	4	5,00	5,00	75,25
6	3	3,75	3,75	79,00
7	3	3,75	3,75	82,75
8	5	6,25	6,25	89,00
9	3	3,75	3,75	93,75
10	5	6,25	6,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler klinik kural/politika vs. değişimi değişkenine göre 37'ü (%3,75) 0, 6'sı (%7,50) 1, 20'si (%25,0) 2, 18'i (%22,50) 3, 10'u (%12,50) 4, 4'ü (%5,00) 5, 3'ü (%3,75) 6, 3'ü (%3,75) 7, 5'i (%6,25) 8, 3'ü (%3,75) 9, 5'i (%6,25) 10 olarak dağılmaktadır. Çalışmada, hemşireler bu durumu düşük düzeyde stres nedeni olarak değerlendirmişlerdir. Klinik kural ve politikaların çok sık değişmesi çalışanların adaptasyonunu bozmakta ve stresin artmasına neden olmaktadır. Araştırmada çıkan sonuca göre, Denizli Devlet Hastanesinin çok köklü bir hastane olması oturmuş bir sistemi olması bu konuda stres faktörünün düşük çıkmasına yol açtığını düşündürmektedir. Değişiklikler karşısında hemşirelerin çok fazla etkilenmemiş olması, hastane politikalarının hemşireleri destekleyici nitelikte olmasından, birbirine destek olabilecek ekibin varlığından, çalışanların isteklerine cevap verilip memnuniyet düzeyinin artırılmış olmasından, oluşan stres durumunda etkin mücadele yöntemlerinin seçilmiş olmasından kaynaklı olabilir.

Tablo 31. İş İle İlgili Mesleksel Riskler Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
1	1	1,25	1,25	1,25
2	2	2,50	2,50	3,75
3	8	10,00	10,00	13,75
4	6	7,50	7,50	21,25
5	6	7,50	7,50	28,75
6	5	6,25	6,25	35,00
7	10	12,50	12,50	47,50
8	12	15,00	15,00	62,50
9	14	17,50	17,50	80,00
10	16	20,00	20,00	100,0
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler iş ile ilgili mesleksel riskler değişkenine göre 1'i(%1,25) 1, 2'si (%2,50) 2, 8'i (%10,00) 3, 6'sı (%7,50) 4, 6'sı (%7,50) 5, 5'i (%6,25) 6, 10'u (%12,50) 7, 12'si (%15,00) 8, 14'ü (%17,50) 9, 16'sı (%20,00) 10 puan aralığında dağılmaktadır. Hemşirelerin karşılaşılabileceği mesleksel riskler kesici- delici aletlerle yaralanmalara bağlı oluşabilecek enfeksiyon hastalıkları, kan ve vücut sekresyonlarına maruz kalarak bulaşıcı hastalıklara yakalanma, ağır ve dengesiz hasta kaldırmaya bağlı oluşabilecek bir takım bel, boyun ve sırt hastalıkları, bir takım travmalara maruz kalma, sözel ya da fiziksel saldırılarla karşılaşma riski, taşıdığı hastalık etkenlerini aile bireylerine bulaştırma riski şeklinde sıralayabiliriz. Hemşirelerin, ruhsal ve fiziksel sağlığını tehdit eden bu mesleksel risklerin fazla oluşu, hemşirenin çalışma ortamında stres yaşamasına ve iş verimliliğinin düşmesine neden olacaktır. Yapılan çalışmada, hemşireler mesleki riskleri yüksek düzeyde stres nedeni olarak görmüşlerdir. Önlem olarak alınan her türlü kişisel koruyucu ekipman kullanımı, kurumsal çalışan güvenliği önlemleri, enfeksiyon kontrol komitesi varlığı gibi düzenlemelere rağmen mesleki riskler yüksek düzeyde stres kaynağıdır. Araştırma sonucuna göre Denizli Devlet Hastaneleri acil servislerinde mesleki riskler önemli bir stres kaynağıdır diyebiliriz.

Tablo 32. Hemşire Sayısının Yetersiz Oluşu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	1	1,25	1,25	1,25
1	1	1,25	1,25	2,50
2	2	2,50	2,50	5,00
3	2	2,50	2,50	7,50
4	2	2,50	2,50	10,00
5	6	7,50	7,50	17,50
6	10	12,50	12,50	30,00
7	10	12,50	12,50	42,50
8	20	25,00	25,00	67,50
9	6	7,50	7,50	75,00
10	20	25,00	25,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler, hemşire sayısının yetersiz oluşu değişkenine göre incelendiğinde 1'i (%1,25) 0, 1'i (%1,25) 1, 2'si (%2,50) 2, 2'si (%2,50) 3, 2'si (%2,50) 4, 6'sı (%7,50) 5, 10'u (%12,50) 6, 10'u (%12,50) 7, 20'si (%25,00) 8, 6'sı (%7,50) 9, 20'si (%25,00) puan aralığında dağıldığı görülmektedir. Çıkan sonuçlarda hemşireler, hemşire sayısının yetersizliğini 8-10 puan aralığında yüksek düzeyde bulmuşlardır. Hemşire sayısının yetersizliğinde iş yükü artacak ve acil servislerde zamanla yarışıldığı için hasta ve hasta yakınları ile karşı karşıya gelinerek hemşirelerde stres yaratan bir durum oluşturacaktır. Hemşireler işlere yetişemeyince kendini yetersiz hissedecektir. Hemşire sayısını hasta sayısına orantılı olması hizmet kalitesini artıracak, verimliliği yükseltecek, hasta memnuniyetini ve çalışanın yaptığı işten zevk almasına yol açacaktır.

Tablo 33. Yardımcı Personel Sayısının Yetersiz Oluşu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	2	2,50	2,50	2,50
1	2	2,50	2,50	5,00
2	3	3,75	3,75	8,75
3	2	2,50	2,50	11,25
4	4	5,00	5,00	16,25
5	8	10,00	10,00	26,25
6	10	12,50	12,50	38,75
7	12	15,00	15,00	53,75
8	20	25,00	25,00	78,75
9	8	10,00	10,00	88,75
10	10	12,50	12,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler yardımcı personel sayısının yetersiz oluşu değişkenine göre 2'si (%2,50) 0, 2'si (%2,50) 1, 3'ü (%3,75) 2, 2'si (%2,50) 3, 4'ü (%5,00) 4, 8'i (%10,00) 5, 12'si (%15,00) 6, 12'si (%15,00) 7, 20'si (%25,00) 8, 8'i (%10,00) 9, 10'u (%12,50) 10 puan olarak dağılmaktadır. Yapılan çalışmada, yardımcı personel yetersizliği yüksek 8-10 puan aralığında stres nedeni olarak belirtilmiştir. Daha önce belirttiğimiz gibi sağlık hizmetlerinde ekip çalışması çok büyük bir öneme sahiptir. Yardımcı personeli de hemşirenin fiziki gücünün yetersiz olduğu durumlarda, temizlik hizmetlerinde, hasta nakil işlemlerinde, malzeme ve cihazların taşınması, hasta bakımının bazı aşamalarının yürütülmesinde önemli görevlere sahiptir. Ağır yük kaldırmaya bağlı sırt, bel, boyun rahatsızlıklarının oluşmasının önlenmesinde, hemşirelerin şiddete maruz kalmalarını engellemede yardımcı personeli önemli bir yere sahiptir. Personel sayısının yetersiz olmasına bağlı olarak, bu işleri de hemşireler üstlenecek, iş yükünün daha da artmasıyla stres yaşamaları ve hizmetlerin aksaması kaçınılmaz olacaktır. Yardımcı personel sayısının yeterli olması ile bu tür stres faktörleri ortadan kalkacaktır.

3.3.Katılımcıların, Hata Yapmaktan Korkma, Kendini Yetersiz Hissetme, Kayıp Durumları, Ölüm Durumları, Meslekte İlerlemenin Sınırlı Oluşuna Göre İncelenmesi

Tablo 34. Hata Yapmaktan Korkma Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	5	6,25	6,25	6,25
1	13	16,25	16,25	22,50
2	11	13,75	13,75	36,25
3	10	12,50	12,50	48,75
4	11	13,75	13,75	62,50
5	10	12,50	12,50	75,00
6	2	2,50	2,50	77,50
7	3	3,75	3,75	81,25
8	5	6,25	6,25	87,50
9	2	5,00	5,00	92,50
10	6	7,50	7,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler hata yapmaktan korkma değişkenine göre incelendiğinde, 5'i (%6,25) 0, 13'ü (%16,25) 1, 11'i (%13,75) 2, 10'u (%12,50) 3, 11'i (%13,75) 4, 10'u (%12,50) 5, 2'si (%2,50) 6, 3'ü (%3,75) 7, 5'i (%6,25) 8, 4'ü (%5,00) 9, 6'sı (%7,50) 10 puan olarak dağılmaktadır. Çalışmada, düşük ve orta düzeyde stres nedeni çoğunluğun cevabını oluşturmuştur. Sağlık hizmetinde hata geri dönüşü olmayan sonuçlar doğurabileceğinden diğer meslek gruplarına göre hata yapmak korkusu çalışanların omuzlarına daha fazla yük bindirmektedir. İş yükü fazlalığı nedeniyle işleri yetiştirme çabaları konsantrasyonun dağılmasına sebep olmakta hatalı ve yanlış uygulama yapma korkusuna sebep olmaktadır. Araştırma yapılan Denizli Devlet Hastanesi acil servislerindeki hemşireler alanlarında uzmanlaşmış tecrübeli kişilerden oluştuğu için hata yapma olasılığı ve korkusu tecrübe sahibi olmayan meslek grubuna göre stres düzeyi orta ve düşük seviye olarak tespit edilmiştir.

Tablo 35. Kendini Yetersiz Hissetme Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerler

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	16	20,00	20,00	20,00
1	20	25,00	25,00	45,00
2	17	21,25	21,25	66,25
3	7	8,75	8,75	75,00
4	5	6,25	6,25	81,25
5	3	3,75	3,75	85,00
6	4	5,00	5,00	90,00
7	2	2,50	2,50	92,50
8	1	1,25	1,25	93,75
9	3	3,75	3,75	97,50
10	2	2,50	2,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler kendini yetersiz hissetme değişkenine göre ele alındığında, 16'sı (%20,00) 0, 20'si (%25,00) 1, 17'si (%21,25) 2, 7'si (%8,75) 3, 5'i (%6,25) 4, 3'ü (%3,75) 5, 4'ü (%5,00) 6, 2'si (%2,50) 7, 1'i (%1,25) 8, 3'ü (%3,75) 9 2'si (%2,50) 10 olarak dağılmaktadır. Denizli Devlet Hastanesinin acil servislerinde çalışan hemşirelerinin ekip ruhuna önem vermesi ve bu düzende çalışmalarını sebebiyle kendini yetersiz hissetmekten kaynaklanan stres durumu düşük seviyede ölçülmüştür.

Tablo 36. Kayıp Durumları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
0	11	13,75	13,75	13,75
1	9	11,25	11,25	25,00
2	18	22,50	22,50	47,50
3	10	12,50	12,50	60,00
4	3	3,75	3,75	63,75
5	6	7,50	7,50	71,25
6	5	6,25	6,25	77,50
7	8	10,00	10,00	87,50
8	3	3,75	3,75	91,25
9	2	2,50	2,50	93,75
10	5	6,25	6,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler kayıp durumları değişkenine göre 11'i (%13,75) 0, 9'u (%11,25) 1, 18'i (%22,50) 2, 10'u (%12,50) 3, 3'ü (%3,75) 4, 6'sı (%7,50) 5, 5'i (%6,25) 6, 8'i (%10,00) 7, 3'ü (%3,75) 8, 2'si (%2,50) 9, 5'i (%6,25) 10 olarak dağılmaktadır. Kayıp durumuna bağlı olarak oluşan stres durumu Denizli Devlet Hastanesi acil servis çalışanlarında düşük olarak ölçülmüştür.

Tablo 37. Ölüm Durumları Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	1	1,25	1,25	1,25
1	3	3,75	3,75	5,00
2	6	7,50	7,50	12,50
3	10	12,50	12,50	25,00
4	11	13,75	13,75	38,75
5	19	23,75	23,75	62,50
6	10	12,50	12,50	75,00
7	8	10,00	10,00	85,00
8	4	5,00	5,00	90,00
9	4	5,00	5,00	95,00
10	4	5,00	5,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler ölüm durumları değişkenine göre 1'i (%1,25) 0, 3'ü (%3,75) 1, 6'sı (%7,50) 2, 10'u (%12,50) 3, 11'i (%13,75) 4, 19'u (%23,75) 5, 10'u (%12,50) 6, 8'i (%10,00) 7, 4'ü (%5,00) 8, 4'ü (%5,00) 9, 4'ü (%5,00) 10 olarak dağılmaktadır. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerindeki çalışan hemşireler ölüm durumlarını orta düzeyde stres nedeni olarak belirtmişlerdir. Ölüm durumunda bile çok yüksek düzeyde etkilenmeme nedeni, stresle baş etme yöntemlerini etkin kullanabilmek, profesyonelliği çalışma hayatının bir parçası haline getirmiştir. Mesleğin ilk yıllarında ölüm durumlarında daha çok empati yapılarak duygusallığı ön plana çıkarıp stres yaşanmaktadır. Deneyim arttıkça bu durumdan kaynaklanan stres daha az oluşmakta oluşsa bile baş edebilme yöntemleri ile daha az etkilenir haline gelmişlerdir.

Tablo 38. Meslekte İlerlemenin Sınırlı Oluşu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	f	%	% _{geç}	% _{yığı}
0	1	1,25	1,25	1,25
1	3	3,75	3,75	5,00
2	3	3,75	3,75	8,75
3	3	3,75	3,75	12,50
4	5	6,25	6,25	18,75
5	12	15,00	15,00	33,75
6	20	25,00	25,00	58,75
7	5	6,25	6,25	65,00
8	10	12,50	12,50	77,50
9	8	10,00	10,00	87,00
10	10	12,50	12,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler meslekte ilerlemenin sınırlı oluşu değişkenine göre 1'i (%1,25) 0, 3'ü (%3,75) 1, 3'ü (%3,75) 2, 3'ü (%3,75) 3, 5'i (%6,25) 4, 12'si (%15,00) 5, 20'si (%25,00) 6, 5'i (%6,25) 7, 10'u (%12,50) 8, 8'i (%10,00) 9, 10'u (%12,50) 10 olarak dağılmaktadır. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin çoğu meslekte ilerlemenin sınırlı oluşundan kaynaklanan stres faktörlerinden orta düzeyde etkilendiklerini belirtmişlerdir. Hemşirelik mesleğinde kariyer yapma imkanının sınırlı olması ne kadar çok çalışırsa çalışsın ilerleme imkanı olmayacağını bilmesi motivasyonunun negatif yönde etkilenmesine sebep olmaktadır. Hemşirelik unvanının yardımcı sağlık personeli olarak adlandırılması her zaman doktor emrinde çalışan ara eleman gibi görülmesi kendisine ve mesleğine olan güvenini kırmakta, bu durumu gayret gösterse de değiştiremeyecek olması strese yol açmaktadır. Meslekte ilerleme ihtimali çalışanın işine daha sıkı sarılmasına, daha hırslı çalışmasına sebep olmaktadır. Yönetici kadro sayısının sınırlı olması, ilerleme ihtimalini azaltmaktadır.

4. HEMŞİRELERİN STRESLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ

Bu araştırmada, Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılmıştır. “Bu ölçeğin, probleme yönelik etkili yollar ile duyguya yönelik etkisiz yollar olarak adlandırılan iki boyutu vardır. Bu iki boyutta, kendine güvenli, iyimser, çaresiz, boyun eğici yaklaşımlar ve sosyal desteğe başvurma adı verilen beş alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde, kendine güvenli, iyimser ve sosyal desteğe başvurma faktörlerinden elde edilen veriler arttıkça stresle başa çıkmanın etkili olduğu, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım faktörlerinden elde edilen verilerin artması ise stresle başa çıkmada etkisiz yöntemlerin kullanıldığını belirtmektedir. Ölçek beş alt boyuttan oluşmaktadır.

4.1.Kendine Güvenli Yaklaşım

Yedi maddeden (8, 10, 14, 16, 20, 23, 26) oluşan bu yaklaşım, problemin önemi ve çözüm seçeneklerini değerlendirme, problemlerin çözümünde planlı ve temkinli olma, olumsuz durumu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı ve bilinçli çabaları vurgulayan bir yaklaşım tarzıdır.

Tablo 39. Olayın/Olayların Değerlendirmesine Yaparak En İyi Kararı Vermeye Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yiğ}
Uygun	42	52,50	52,50	52,50
Tamamen Uygun	25	25,00	25,00	77,50
Uygun Değil	14	17,50	17,50	95,00
Hiç Uygun Değil	4	5,00	5,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım değişkenine göre incelendiğinde çoğunluk olan grubun, karar verirken, olayların değerlendirmesini yaparak, en iyi kararı vermeye çalıştığı görülmektedir.

**Tablo 40. Ne Olursa Olsun Direnme ve Mücadele Etme Gücünü Kendimde
Bulurum Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	36	45,00	45,00	45,00
Tamamen Uygun	24	30,00	30,00	75,00
Uygun Değil	10	12,50	12,50	87,50
Hiç Uygun Değil	10	12,50	12,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum değişkenine göre incelendiğinde, çoğunluğun olaylar karşısında kendilerini bırakmadıklarını ve olaylar karşısında mücadele ettikleri görülmüştür.

**Tablo 41. Mutlaka Bir Yol Bulabileceğime İnanır, Bunun İçin Uğraşırım
Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	46	57,50	57,50	57,50
Tamamen Uygun	18	22,50	22,50	80,00
Uygun Değil	5	6,25	6,25	86,25
Hiç Uygun Değil	11	13,75	13,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım değişkenine göre incelendiğinde, katılımcıların tamamına yakını yeni çözüm yollarını deneyip mücadeleyi sürdürdükleri görülmektedir.

Tablo 42. Her Şeye Yeniden Başlayacak Gücü Kendimde Bulurum Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	40	50,00	50,00	50,00
Tamamen Uygun	19	23,75	23,75	73,75
Uygun Değil	11	13,75	13,75	87,50
Hiç Uygun Değil	10	12,50	12,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum değişkenine göre incelendiğinde, her türlü olumsuzluğa karşı pes etmeyerek en yeniden, en baştan mücadele etme gücüne sahiptirler.

Tablo 43. Problemi/Problemleri Adım Adım Çözmeye Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	49	61,25	61,25	61,25
Tamamen Uygun	14	17,50	17,50	78,75
Uygun Değil	9	11,25	11,25	90,00
Hiç Uygun Değil	8	10,00	10,00	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılanlar problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım değişkenine göre incelendiğinde, sorunlarla karşılaştıklarında öncelik sırasına ve önemine göre planlayıp adım adım çözüm üretip uyguladıkları görülmektedir.

Tablo 44. Hakkımı Savunabileceğime İnanırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	39	48,75	48,75	48,75
Tamamen Uygun	22	27,50	27,50	76,25
Uygun Değil	14	17,50	17,50	93,75
Hiç Uygun Değil	5	6,25	6,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler hakkımı savunabileceğime inanırım değişkenine göre incelendiğinde, kendini savunacak özgüvende oldukları ve kendisine verilen yasal hakların farkında olup, kendilerini savundukları sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 45. Bir Kişi Olarak İyi Yönde Değiştiğimi ve Olgunlaştığımı Hissederim Değişkenine Göre Dağılımı

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığ}
Uygun	26	32,50	32,50	32,50
Tamamen Uygun	47	58,75	58,75	91,25
Uygun Değil	5	6,25	6,25	97,50
Hiç Uygun Değil	2	2,50	2,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim değişkenine göre incelendiğinde, tamamına yakını önceden başlarına gelen olaylardan ders aldıklarını ve kendilerini yeni problemlere karşı geliştirip olumlu yönde motive edip olgunluk kazandıklarını söyleyebiliriz. Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin tecrübeli ve iyi yönde yeniliklere açık olduğu, kendilerini geliştirdikleri anlaşılmaktadır.

4.2.İyimser Yaklaşım

Beş maddeden (2, 4, 6, 12, 18) oluşan bu faktör, olaylara daha hoşgörülü ve iyimser bakmayı, sorunlara karşı daha pozitif ve gerçekçi bir şekilde değerlendirmeyi yansıtan hem probleme hem de duygulara yönelik bir yaklaşım tarzı olup, stresle mücadelede etkili bir yöntemdir.

Tablo 46. İyimser Olmaya Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	45	56,25	56,25	56,25
Tamamen Uygun	24	30,00	30,00	86,25
Uygun Değil	9	11,25	11,25	97,50
Hiç Uygun Değil	2	2,50	2,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler iyimser olmaya çalışırım değişkenine göre incelendiğinde, olaylara daha hoşgörülü ve iyimser bakmayı hedef aldıkları, sorunları daha olumlu ve doğruya yakın çözümlemeye çalıştıklarını yansıtmışlardır.

Tablo 47. Olayı/Olayları Büyütmeyip Üzerinde Durmamaya Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	41	51,25	51,25	51,25
Tamamen Uygun	20	25,00	25,00	76,25
Uygun Değil	12	15,00	15,00	91,25
Hiç Uygun Değil	7	8,75	8,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler olayı/olayları büyütmeyip üzerinde durmamaya çalışırım değişkenine göre incelendiğinde, olayları büyütüp içinden çıkılamaz duruma getirmektense, takılı kalmadan işime bakarım mantığını savunmaktadırlar.

Tablo 48. Sakin Kafayla Düşünmeye, Öfkelenmemeye Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	40	50,00	50,00	50,00
Tamamen Uygun	22	27,50	27,50	77,50
Uygun Değil	12	15,00	15,00	92,50
Hiç Uygun Değil	6	7,50	7,50	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım değişkenine göre incelendiğinde, stresle başa çıkma ve öfke kontrolü yöntemlerini hayata uyarlayarak, sorunları çözümlerken önce sakin kafayla düşünüp çözümü en doğru yöntemle uyguladıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 49. Kendime Karşı Hoşgörülü Olmaya Çalışırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	52	65,00	65,00	65,00
Tamamen Uygun	19	23,75	23,75	88,75
Uygun Değil	6	7,50	7,50	96,25
Hiç Uygun Değil	3	3,75	3,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım değişkenine göre incelendiğinde, hemşirelerin kendilerine karşı da hoşgörülü davrandıkları ve sonuçta kendine hoşgörüsü olanın karşısındakine de hoşgörü ile yaklaşır kavramıyla iletişim sorunlarının üstesinden geldikleri anlaşılmıştır.

Tablo 50. Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım Değişkeni için Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	55	68,75	68,75	68,75
Tamamen Uygun	14	17,50	17,50	86,25
Uygun Değil	8	10,00	10,00	96,25
Hiç Uygun Değil	3	3,75	3,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım değişkenine göre incelendiğinde, olaylardan sadece kötü sonuçların çıktığını değil mutlaka olumlu dersler de çıkardıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin büyük çoğunluğunun etkili bir stresle baş etme yöntemi olan iyimser yaklaşım metodunu uyguladığını görmekteyiz. Olumsuzlar karşısında pes

etmeden pozitif yönden bakabildiklerini, problemleri büyütmeden ve kendilerini olumlu yönde geliştirerek hoşgörü içinde sorunlarla mücadele ettikleri görülmektedir.

4.3.Kendine Güvensiz Yaklaşım

Sekiz maddeden (3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28) oluşan bu faktör olaylar ya da sorunlar karşısında enerjinin büyük bir kısmını problemi çözmeye değil, duygulara ve başka kaynaklara dayandıran bir yaklaşım tarzı olup, stresle mücadelede kullanılan etkili bir yöntem değildir.

Tablo 51. Bir Mucize Olmasını Beklerim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	10	12,50	12,50	12,50
Tamamen Uygun	12	15,00	15,00	27,50
Uygun Değil	21	26,25	26,25	53,75
Hiç Uygun Değil	37	46,25	46,25	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler bir mucize olmasını beklerim değişkenine göre incelendiğinde, sorunlar karşısında mucize olmasını beklemek yerine enerjilerini olumsuzluğu olumluya çevirmek için çaba sarf etmeyenler az sayıdadır. Bu durum çoğunluğun daha gerçekçi olduğunu ispatlamaktadır.

Tablo 52. Kendimi Kapana Kısılmış Gibi Hissederim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	2	2,50	2,50	30,00
Tamamen Uygun	17	14,20	14,20	44,20
Uygun Değil	42	35,00	35,00	79,20
Hiç Uygun Değil	25	20,80	20,80	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler kendimi kapana kısılmış gibi hissedirim değişkenine göre incelendiğinde, hemşirelerin olaylar karşısında sıkıştırılmış ve baskıda hissedenler azınlıkta çıkmıştır.

Tablo 53. Olanları Kafama Takıp Sürekli Düşünmekten Kendimi Alamam Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	F	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	58	48,30	48,30	48,30
Tamamen Uygun	22	18,30	18,30	66,70
Uygun Değil	26	21,70	21,70	88,30
Hiç Uygun Değil	14	11,70	11,70	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam değişkenine göre incelendiğinde, hemşireler daha çok olayları büyütmeyp sakin bir şekilde kararlarını vermeyi tercih etmişler ve problemlere takılı kalmayıp aynı şeylere odaklaşmamışlardır sonucu çıkmıştır.

Tablo 54. Her Şeyin İstedğim Gibi Olamayacağına İnanırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	F	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	63	52,50	52,50	52,50
Tamamen Uygun	18	15,00	15,00	67,50
Uygun Değil	28	23,30	23,30	90,80
Hiç Uygun Değil	11	9,20	9,20	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım değişkenine göre incelendiğinde, her şeyin istedikleri gibi sonuçlanmadığı bir takım kuralların var olması ve kurallara uymak zorunda olduğu nedeniyle belirli bir düzen içinde sisteme ayak uydurup sonuçlarına razı geldikleri sonucuna ulaşmıştır.

**Tablo 55. Sorunun Benden Kaynaklandığını Düşünürüm Değişkeni İçin
Frekans ve Yüzde Değerleri**

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	8	10,00	10,00	10,00
Tamamen Uygun	7	8,75	8,75	18,75
Uygun Değil	26	32,50	32,50	51,25
Hiç Uygun Değil	39	48,75	48,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm değişkenine göre incelendiğinde, daha önce çıkan sonuçlar da göz önüne alınırsa, kendilerine güvenli yaklaşımı daha çok kullandıkları görülmüş ve özgüvene sahip olan grubun fazla olduğu ulaşılmıştır. Sorunun kendinden kaynaklandığını düşünen hemşirelerin sayısı azdır.

**Tablo 56. Keşke Daha Güçlü Bir İnsan Olsaydım Diye Düşünürüm Değişkenine
Göre Dağılımı**

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	26	21,70	21,70	21,70
Tamamen Uygun	16	13,30	13,30	35,00
Uygun Değil	37	30,80	30,80	65,80
Hiç Uygun Değil	41	34,20	34,20	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler keşke daha güçlü bir insan olsaydım değişkenine göre incelendiğinde, bu durumu kendine uygun bulanların oranının oldukça düşük çıktığı görülmüştür. Hemşirelerin oluşan ve oluşabilecek sorunlar karşısında kendilerini güçlü hissettiği, problem çözme kararlılığında oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 57. Benim Suçum Ne? Diye Düşünürüm Değişkenine Göre Dağılımı

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	17	14,20	14,20	14,20
Tamamen Uygun	18	15,00	15,00	29,20
Uygun Değil	41	34,20	34,20	63,30
Hiç Uygun Değil	44	36,70	36,70	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler benim suçum ne? diye düşünürüm değişkenine göre incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğu bu durumu kendilerine uygun bulmamıştır. Etkisiz bir stresle baş etmede yöntemi olan bu yöntemi tercih etmedikleri görülmüştür.

Tablo 58. Hep Benim Yüzümden Oldu Diye Düşünürüm Değişkenine Göre Dağılımı

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	9	7,50	7,50	7,50
Tamamen Uygun	8	6,70	6,70	14,20
Uygun Değil	48	40,00	40,00	54,20
Hiç Uygun Değil	55	45,80	45,80	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm değişkenine göre incelendiğinde, katılımcıların anlamlı çoğunluğu bu durumu kendilerine uygun bulmamıştır. Sorunlar karşısında kendilerini suçlayıcı tavırlar takınmamışlardır.

Çalışmada ortaya çıkan veriler ışığında, hemşirelerin etkin bir stresle mücadele yöntemi olmayan kendine güvensiz yaklaşımı büyük oranda kullanmadıkları görülmektedir. Hemşirelik mesleğini yapabilmek için kişinin kendine güvenmesi ve yaptığı işten emin olması gerekmektedir. Çok kısa sürede çok önemli kararlar vermek zorunda kalabilecek hemşirelerin problemler karşısında kendine güvenli bir yaklaşımla hareket etmek zorundadır. Hemşirelik mesleğinin zor olması, iş yükü fazlalığı, hasta yoğunluğu, acil müdahale gerektirebilecek durumlar

hemşirelerin hızlı ve pratik olmasını gerektirir. Hemşirelik mesleğini uygulamada, etkin bir yöntem olarak kabul edilemez. Stresle mücadelede, kendine güvensiz yaklaşım tarzı hemşirelik mesleği için uygun bir yaklaşım değildir.

4.4. Boyun Eğici Yaklaşım

Altı maddeden (5, 13, 15, 17, 21, 24) oluşan bu faktör; kaderci bir yaklaşımla kendini çaresiz hissetmeyi ve çözümü doğaüstü güçlerde aramayı vurgulayan bir yaklaşım olup stresle baş etmede kullanılan etkili bir yöntem değildir.

Tablo 59. Başa Gelen Çekilir Diye Düşünürüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığ}
Uygun	27	22,50	22,50	22,50
Tamamen Uygun	7	5,80	5,80	28,30
Uygun Değil	38	31,70	31,70	60,00
Hiç Uygun Değil	48	40,00	40,00	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler başa gelen çekilir diye düşünürüm değişkenine göre incelendiğinde, kaderci bir yaklaşımla problemi çözümsüz hissetmeyi ve çözümü doğaüstü güçlerde aramayı tercih edenler az sayıdadır.

Tablo 60. İş Olacağına Varır Diye Düşünürüm Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yığ}
Uygun	35	29,20	29,20	29,20
Tamamen Uygun	12	10,00	10,00	39,20
Uygun Değil	55	45,80	45,80	85,00
Hiç Uygun Değil	18	15,00	15,00	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler iş olacağına varır diye düşünürüm değişkenine göre incelendiğinde, kaderci bir yaklaşımla kendini çaresiz hissetmeyi kabul edenlerin sayısı azınlıktadır.

Tablo 61. Problemin Çözümü İçin Adak Adarım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	3	3,75	3,75	3,75
Tamamen Uygun	2	2,50	2,50	6,25
Uygun Değil	36	45,00	45,00	51,25
Hiç Uygun Değil	39	48,75	48,75	100,00
Toplam	80	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler problemin çözümü için adak adarım değişkenine göre incelendiğinde, çözümü doğaüstü güçlerde ve dinsel motiflerde aramayı tercih edenlerin sayısı düşük çıkmıştır.

Tablo 62. Elimden Hiçbir Şeyin Gelmeyeceğine İnanırım Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	29	24,20	24,20	24,20
Tamamen Uygun	14	11,70	11,70	35,90
Uygun Değil	38	31,70	31,70	67,60
Hiç Uygun Değil	39	32,50	32,50	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım değişkenine göre incelendiğinde, çoğunluğun bu durumu kendine uygun bulmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Daha önce yapılan kendine güvenli yaklaşımda, sorunları belirli önceliklere göre planlayıp, öncelik sırasına göre adım adım çözenlerin sayısının da fazla çıktığı görülmüştür. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu özgüvenleri yüksek kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 63. Mücadeleden Vazgeçerim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	26	21,70	21,70	21,70
Tamamen Uygun	9	7,50	7,50	29,20
Uygun Değil	41	34,20	34,20	63,30
Hiç Uygun Değil	44	36,70	36,70	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler mücadeleden vazgeçerim değişkenine göre incelendiğinde, hemşirelerin olumsuzluklar karşısında mücadeleci davrandıkları ve sorunların üstesinden geldikleri görülmüş, mücadeleden vazgeçen grubun sayısının az sonucu ortaya çıkmıştır.

Tablo 64. Olanlar Karşısında 'Kaderim Buymuş' Derim Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	20	16,70	16,70	16,70
Tamamen Uygun	15	12,50	12,50	29,20
Uygun Değil	39	32,50	32,50	61,70
Hiç Uygun Değil	46	38,30	38,30	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler, olanlar karşısında 'kaderim buymuş' derim değişkenine göre incelendiğinde, kaderci bir yaklaşımla kendini çaresiz hissetmeyi ve çözümü doğaüstü güçlerde aramayı tercih edenler azınlıktadır.

Araştırma sonuçlarına göre Denizli Devlet Hastanesi acil servislerdeki hemşirelerin çoğu stresle mücadelede boyun eğici yaklaşımı kullanmamaktadırlar. Boyun eğici yaklaşımda, hemşireler çalıştıkları ortamda her türlü olumsuzluğu, problemi olduğu gibi kabul edip sadece mesaimi bitirip gideyim, bana dokunmayan yılan bin yıl yaşasın mantalitesiyle çalışırlar. Bu durum çalıştığı ortamdan mutlu olmayan, yaptığı işten zevk almayan karamsar, umutsuz meslektaşların sergilediği tavırlardır. Denizli Devlet Hastanesi acil servis çalışan hemşirelerinin büyük çoğunluğu, mesleklerini ve çalıştığı ortamı isteyerek seçmiş, yaptığı işi seven ve

ortamlarından memnun kişilerden oluşmaktadır. Bu veriler çıkan sonuçları desteklemektedir.

4.5. Sosyal Destek Arama Yaklaşımı

Dört maddeden (1, 9, 29, 30) oluşan bu faktör; Sorunları başkaları ile paylaşmak ve çözüm için başkalarından yardım istemek gibi yada ortak sorunu olan kişilerle ortak kararlar almak, sosyal destek aramanın probleme ve duygulara yönelik iki alt boyutunu içeren yaklaşım tarzı olup, stresle baş etmede kullanılan etkili bir yöntemdir.

Tablo 65. Kimsenin Bilmesini İstemem Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	20	16,70	16,70	16,70
Tamamen Uygun	7	5,80	5,80	22,50
Uygun Değil	50	41,70	41,70	74,20
Hiç Uygun Değil	43	35,80	35,80	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler kimsenin bilmesini istemem değişkenine göre incelendiğinde, hemşirelerin birbiriyle iyi ilişkiler içerisinde oldukları, iletişime açık oldukları, sorunlarını meslektaşları ile paylaştıkları ve sorunlarını birbiriyle paylaşarak çözüm ürettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 66. İçinde Bulunduğum Kötü Durumu Kimsenin Bilmesini İstemem Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yıg}
Uygun	28	23,30	23,30	23,30
Tamamen Uygun	19	15,80	15,80	39,10
Uygun Değil	36	30,00	30,00	69,10
Hiç Uygun Değil	37	30,80	30,80	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler içinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem değişkenine göre incelendiğinde, kötü durumunu gizleyenlerin sayısını gizleyenler azınlıktadır.

Tablo 67. Sorunun Gerçek Nedenini Anlayabilmek İçin Başkalarına Danışırım Değişkenine Göre Dağılımı

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yiğ}
Uygun	60	50,00	50,00	50,00
Tamamen Uygun	32	26,70	26,70	76,70
Uygun Değil	21	17,50	17,50	94,20
Hiç Uygun Değil	7	5,80	5,80	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım değişkenine göre incelendiğinde, ön yargılı olmadan durumu yanlış değerlendirmemek için başka fikirlere de başvurup daha sağlıklı kararlar vermek için fikir alışverişinde bulunmayı tercih ederler sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 68. Bana Destek Olabilecek Kişilerin Varlığını Bilmek Beni Rahatlatır Değişkenine Göre Dağılımı

Gruplar	<i>f</i>	%	% _{geç}	% _{yiğ}
Uygun	60	50,00	50,00	50,00
Tamamen Uygun	35	29,20	29,20	79,20
Uygun Değil	18	15,00	15,00	94,20
Hiç Uygun Değil	7	5,80	5,80	100,00
Toplam	120	100,00	100,00	0,00

Araştırmaya katılan hemşireler bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır değişkenine göre incelendiğinde, ekip ruhunun ön planda olduğu, hemşirelerin birbiri ile yardımlaştığı, paylaşımın yüksek olduğu bir ortamda çalıştıklarını söyleyebiliriz.

Tüm insanların ve tabii ki meslek grubu olarak hemşirelerin paylaşıma, sorunlarını bir şekilde dile getirmeye, destek bulmaya ihtiyacı vardır. Hele ki insan hayatıyla ilgili bu kadar hassas ve iş yükü çok ağır olan bir meslek grubu olan

hemşirelerin sosyal anlamda desteklenmeye daha çok ihtiyaı vardır. Onlar bu ihtiyaçlarını daha çok kendi aralarında giderir ve birbirlerine bu anlamda destek olurlar. Sosyal destek, işler ne kadar kötü olursa olsun, yoğunluk, iş yükü gibi kavramlara daha rahat ve daha hoşgörüyle bakmasına neden olur. Bu durum da mesleki tatmini ve iyi iletişim kurduğu sosyal ortamı beraberinde getirir.

SONUÇ

Araştırma sonucunda ortaya çıkan tespitlere göre; öncelikle stresin kişisel ve örgütsel sonuçlarında bahsedilmiş ardından araştırmaya katılan Denizli Devlet Hastanesi acil servisinde çalışan hemşirelerin demografik özellikleri, stres nedenleri ve stresle mücadele etme yöntemlerine ait bulgular sonuçlandırılmıştır.

Stres yaşayan kişilerde fiziksel ve ruhsal birçok değişiklikler meydana gelir. Stres durumları ile birlikte kalp atımı artar, kan basıncı yükselir, solunum sıkıntıları gibi birçok fizyolojik değişiklikler ortaya çıkar. Bu değişikliklerle birlikte kalp damar hastalıkları, mide rahatsızlıkları, hipertansiyon, psikolojik rahatsızlıklar, kilo kontrol yönteminde bozulma, uykusuzluk, depresyon vb. birçok kronik hastalıklara yol açmaktadır. Bununla birlikte yaşanan ruhsal olumsuzluklardan dolayı sigara alışkanlığı, alkol, uyuşturucu bağımlılığı gibi olumsuz alışkanlıklar başlamakta ve artmaktadır.

Ayrıca stres nedeniyle, birçok örgütsel sonuç ortaya çıkmakta bu durum hem içinde bulunduğu kurumu hem ülke ekonomisini etkilemektedir. Örgütlerde bulunan stres faktörleri iş verimliliği azalması, iş devir hızının yükselmesi, işe devamsızlık, iş kazalarında artış, işe geç gitme, çatışma, çalışan ve müşteri memnuniyetinde azalma gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Araştırma bölümündeki demografik değişkenlere göre, stres durumu incelendiğinde, aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Katılımcıların meslekteki hizmet süreleri ve yaşları itibariyle tecrübeli olmaları, kriz durumlarında kontrollü olmaları ve olaylar karşısında daha sağlıklı kararlar verebildiklerini daha soğukkanlı olup stresle daha güçlü mücadele edebildiği görülmektedir. Meslek yıllarının başındaki tecrübesizlik yıl ilerledikçe yerini tecrübe ve sorumluluk bilincine, kendine güvene ve her türlü kriz durumunu daha iyi yönetebilme özelliğini kazanmasına neden olduğu anlaşılmıştır.

Çalışan hemşire grubunun çoğunluğunun evli ve çocuk sahibi olması, bu kişilerin sosyal hayatlarında bekar hemşirelere göre daha farklı sorumluluklarının olması, annelik rolleri, eşe sorumlulukları nedeniyle evli hemşireler ile bekar

hemşireler arasında stres faktörlerinin farklılaşmasına ve baş etme yöntemlerinin de farklı olması beklenen bir durumdur. Bu durum bizim çalışmamızda da evli hemşirelerin bekar hemşirelere göre yaşadığı stresin daha fazla olduğunu göstermektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların eğitim düzeyi yüksek düzeyde çıkmıştır. Fakat stresle baş etme yöntemlerini kullanma ile eğitim düzeyi arasında doğrusal bir orantı olmasına rağmen bu durumun başlı başına yeterli olamadığı düşünülmektedir. Mesleki tecrübe ve deneyim yılı arttıkça stresle baş edebilme yeteneğinin arttığı fark edilmektedir.

Katılımcılar arasında tamamına yakını mesleklerini isteyerek seçtikleri sonucuna varılmıştır. Bu durum işlerini daha severek yaptıklarını, başlarına gelen olumsuz durumlara daha sabırlı ve çözümcü yaklaştıklarını, stresle daha kolay mücadele edebildiklerini göstermiştir. Mesleğini istemeyerek icra edenler mesleklerinin getirdiği zorluklardan dolayı strese daha çok maruz kalmakta ve daha çok etkilenmektedirler.

Çalışma şekli ve süresi muhakkak ki insan hayatına yön veren en önemli etkenler arasındadır. Örneğin sürekli gündüz çalışan hemşire ile sürekli gece nöbeti tutan hemşirenin yaşadığı stres kaynakları farklı olmakta gece çalışan hemşire daha toleranssız ve daha hoşgörüsüz olabilmektedir. Bu durum gece evinde bırakmış ve yerine getiremediği sorumlulukların yükü ile artmaktadır. Ayrıca çalışma saati fazla olan hemşirelerin daha agresif ve iş yüküyle mücadelede, stresle baş edebilmekte daha zorlanmaktadır. Çalışma saati ve şekli insan hayatında fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkarmaktadır. Gece çalışma bireyin uyku düzenini, beslenme alışkanlıklarını ve bedenin biyolojik ritminin bozmaktadır. Vardiyalı ve nöbet sistemimde çalışma ek iş imkanı, izin sorunu olmaması gibi nedenlerle cazip gelmesine karşın, kişisel ve sosyal hayatı olumsuz etkilemekte, aile yaşantısının ve uyku düzenini bozulması, beslenme problemlerinin yaşanması, sinirlilik, kronik yorgunluk, mesleki doyumsuzluk, ve bir çok hastalığın ortaya çıkması gibi olumsuzluklara sebep olmaktadır

Denizli Devlet Hastanesi acil servislerinde çalışan hemşirelerin tamamına yakını stresle ilgili herhangi bir eğitim programına katılmamıştır. Çalışanlara uygun olarak düzenlenmiş stres ve mücadele konusunda zorunlu hizmet içi eğitimler verilmesi strese maruz kalma ve stresle mücadele etmelerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma, hemşirelerde stres oluşturan nedenlere göre incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Hemşirelerde en çok stres yaratan nedenler, sözlü ya da fiziksel saldırılar, iş yükü fazlalığı, aşırı kalabalık servis, işle ilgili mesleki riskler, hemşire sayısındaki yetersizlik varsayımında çıkan sonuçlara göre; hemşirelerde en çok stres yaratan nedenler, sözlü ya da fiziksel saldırılar, iş yükü fazlalığı, aşırı kalabalık servis, hasta ve hasta yakınları, işle ilgili mesleki riskler, hemşire ve yardımcı personel sayısındaki yetersizlik olarak değerlendirilmiş ve varsayım ile uyumluluk göstermiştir. Denizli Devlet Hastanesinin köklü bir hastane olması ve bölge hastanesi gibi çalışması iş yükü fazlalığı, aşırı kalabalık servis gibi nedenleri açıklamaktadır. Acil servis dışı açık bir servis olması, buradaki hastalıkların aniden ortaya çıkması, hasta ve hasta yakınlarının gergin bekleyişi, hastayı kaybetme korkusu, bilinmezlik sonucu sözlü ve fiziksel saldırıları, hasta ve hasta yakınları ile yaşanan sorunları arttırmakta ve önemli bir stres nedenini oluşturmaktadır. Ayrıca işle ilgili mesleki riskler arasında yer alan enfeksiyon kapma riski önemli bir stres nedenini oluşturmaktadır. Bu konuda hastane yönetiminin alacağı önlemler stres nedenlerini azaltacağını, verimliliği artırarak çalışan ve hasta memnuniyetini arttıracığı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan hemşireler stresle baş etme yaklaşımlarına göre incelendiğinde; aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin tamamına yakını stresle baş etme yöntemi olarak Kendine ‘Güvenli Yaklaşım’ yöntemini kullanmışlardır. Problemlerle karşı karşıya geldiklerinde mücadelecilik, çözüm yolu arayan, olayları büyütme yerine önem sırasına göre adım adım problemi çözmeye çalışan, sakin kafayla öfke kontrolünü gerektiği gibi uygulayan ve çözüme doğru yoldan ulaşılan bir yaklaşım

yolunu benimsemişlerdir. Başa gelen çekilir, bu benim kaderim, iş zaten ben ne yaparsam yapayım iş olacağına varır mantığıyla usanmışlık, bıkmışlık ve boş vermişlik gibi olumsuz ve ne bireyin kendisine nede çalıştığı kliniğe faydası olmayan tavırlardan kaçınmışlardır. Çözümü mucizelerde, adaklarda yada olmayacak olağan üstü güçlerde aramak yerine vazgeçmeden mücadele verip sorunu kaynağından kontrollü bir şekilde çözmeye uğraşmışlardır.

İçinden çıkamadıkları sorunların çözümünde hemen yakınında ki meslektaşları ile paylaşp onlarla sağlam iletişimler kurarak ortak sorunu ortak çözüm yolları belirleyerek ekip ruhu kalıbını oluşturmuşlardır. Denizli Devlet Hastanesi acil servis hemşireleri stresle mücadelede etkili bir yöntem olan sosyal destek yaklaşımını ve iyimser düşünce yaklaşımını kullanmaktadır. Stresle mücadelede etkili yöntemler olmayan kendine güvensiz ve boyun eğici yaklaşımları az kullandıkları tespit edilmiştir.

Çağımızın hastalığı olarak adlandırılan stresin şiddetini giderek artıracığı, gündemdeki yerini her zaman koruyacağı kaçınılmazdır. Bu nedenle stresin oluşumunun engellenmesi ve stresle mücadele etmek çok önem kazanmaktadır. Sağlık hizmetlerinin daha etkin ve verimli sunulması için kurumların stres oluşmadan önlemler alması ve stresle mücadelenin etkin olması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, A. - Aktaş, R., İş Stresi, MPM Verimlilik Dergisi, S.1, Ankara, 1992,
- Altuntaş, E., Stres Yönetimi, İstanbul, 2003
- Balcı, A., Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulaması, Ankara, 2000
- Baltaş, A. - Baltaş, Z., Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2004
- Başal, A., Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul, 2007
- Bolaç, V., Ayurveda : Strese En Kolay Çözüm, İstanbul, 1995
- Braham, B., J., Stres Yönetimi /Ateş Altında Sakin Kalabilmek (Çev.V.G.Diker), İstanbul , 2002
- Can, H., Organizasyon ve Yönetim, Ankara, 1994
- Cüceloğlu, D., İnsan ve Davranışı, İstanbul, 2000
- Çam, K., Tükenmişlik, İzmir, 1995
- Çimen M., Engin C.: Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik
Düzeylerinin İncelenmesi. Gülhane Tıp Dergisi, Ankara, 2001
- Çimen, Ş. R., Sağlık Çalışanlarında İş stresi, Beykent Üniversitesi, SBE., YYLT, İstanbul, 2009
- Değirmenci, C. H., Stresle Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 2012
- Durna. U., Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir
Araştırma, Celal Bayar üniversitesi, İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi,C.11, S.1,
Manisa, 2004
- Erdoğan, İ., İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996

- Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2010
- Ekinci, H. - Ekici, S., Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, C.22, S.2, Bursa, 2003
- Eroğlu, E., Davranış Bilimleri, İstanbul, 2006
- Ertekin, Y., Stres ve Yönetimi, Ankara, 1993
- Genç, N., Yönetim ve Organizasyon - Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar, Ankara, 2004
- Güçlü N., “Stres Yönetimi” G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C21, S1, Ankara, 2001
- Güler, Z. - Başpınar, Ö. N. - Gürbüz, H., İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama, Eskişehir, 2001
- Himmetoğlu, B. - Kirel, Ç., Stres Yönetimi, Eskişehir, 1994
- Işıkhan, V., Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Ankara, 2004
- Işıkhan, V., ” Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü : İş Doyumu) Verimlilik Dergisi, C.1, Ankara, 1996
- Kanbay, Y., Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SaBE., YYLT, İzmir, 2007
- Klarich , H. S., Stressiz Çalışma Ortamı, Ankara, 1996
- Kirel,Ç., Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi, Eskişehir, 1994
- Kirel, Ç.,Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetim, Eskişehir, 2008
- Köknel, Ö., Zorlanan İnsan : Kaygı Çağında Stres, İstanbul, 1998
- Losyk, B., Sakin Ol Sinirlerine Hakim Ol (Çev. G. Engin), İstanbul, 2006
- Makin, P. E. – Lindley, P. A., Pozitif Stres Yöntemi (Çev. A. Arslan), İstanbul, 1995

- Norfolk, D., İş Hayatında Stres (Çev. Leyla Serdaroğlu), İstanbul, 1989
- Oktay, M., Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, İstanbul, 2005
- Okutan, M. - Tengilimoğlu, D., “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri : Bir Alan Uygulaması”, Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, S.3, Ankara, 2002
- Özcan Ş., “İş Başarımın Etkileyen Örgütsel Stres Faktörleri ve Mülki İdare Amirleri Üzerine Bir Araştırma”, İnönü Üniversitesi (İÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBÜ), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Malatya, 2008
- Özkalp, E., Kirel, Ç., Örgütsel Davranış, A. Ü. Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Yayınları, S.111, Eskişehir, 2004
- Özmen, M.- Önen, B., Stresle Başa Çıkma Yolları, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, İstanbul, 2005
- Paluluoğlu, H. F., Stresten Uzak Sınavda Başarılı Olmanın Yolları, Ankara, 2006
- Pehlivan, İ. Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995
- Rowshan, A., Stres Yönetimi (Çev. Şahin Cüceloğlu), İstanbul, 2011
- Sabuncuoğlu, Z., Çalışma Psikolojisi, Bursa, 1984
- Sabuncuoğlu, Z., Melek, T., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1998
- Solmuş, T., İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, İstanbul, 2004
- Şimşek, Ş. M., Akgemci, T., Çelik, A., Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Konya, 2003
- Tabak, R. S., Sağlık İletişimi, İstanbul, 2003
- Tarhan, N., Mutluluk Psikoloji - Stresi Mutluluğa Dönüştürmek, İstanbul, 2004

Tınaz, P., Çalışma Yaşamında Örnek Olaylar, İstanbul, 2005

Torun, A., Stres ve Tükenmişlik, “Endüstri ve Örgüt Psikoljisi (Ed. Suna Tevrüz)” Ankara, 1996

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

Yılmaz, A., Ekici, S., ”Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi, S10, C2, Manisa, 2003

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

Aytaç, S., İş Stresi Yönetimi El Kitabı
<http://www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr.ce/docs/file/ec109.pdf>,
(08.08.2012)

http://www.acibademhemsirelik.com/bilimsel_calisma/keh_stres_kaynaklari.pdf,
(11.08.2012)

Stresle Başa çıkmada olumlu bir yaklaşım
<http://www.neslihanruganci.com/documents/Stress.pdf>, (12.08.2012)

, (<http://www.denizlidh.gov.tr/kurumsal.asp>, 01.06.2013)

HEMŞİRE TANITIM FORMU

1	Çalıştığınız bölüm a) Genel Acil b) Kadın Doğum Acil c) Çocuk Acil	8	Mesleği seçme durumunuz a) İsteyerek b) İsteğim dışı
2	Yaşınız a) 18-25 b) 26-33 c) 34-41 d) 42 ve üstü	9	Çalıştığınız bölümü seçme durumunuz a) İsteyerek b) İsteğim dışı
3	Medeni durumunuz a) Evli b) Bekâr c) Dul d) Boşanmış	10	Mesleği kendinize uygun bulma durumunuz a) Uygun b) Uygun değil
4	Çocuk sayınız a) 0 b) 1 c) 2 d) 3 ve üstü	11	Çalışma ortamından memnuniyet durumunuz a) Evet b) Kısmen c) Hayır
5	Öğrenim düzeyiniz a) Sağlık meslek lisesi b) Ön lisans c) Sağlık alanında lisans d) Master	12	Haftalık çalışma saatiniz a) 40-45 saat b) 46-60 saat c) 61-80 saat
6	Bu meslekteki hizmet süreniz a) 1 yıl ya da daha az b) 2-5 yıl c) 6-10 yıl d) 11 yıl ve üstü	13	Çalışma şekliniz a) Sürekli gündüz b) Nöbet Sistemi c) Gündüz ve gece d) Vardiyalı Sistem
7	Mesai saati içerisinde bakım vermiş olduğunuz hasta sayısı a) 1-10 b) 11-20 c) 21-30 d) 31 ve üstü	14	İş yerinde karşılaştığınız sorunları en çok kiminle paylaşıyorsunuz a) Hiç kimse b) Yakın(aile,eş,kardeş) c) Amir d) Aynı statüde çalışan arkadaş
15	Stresle ilgili herhangi bir programa katıldınız mı? a) Evet(Cevabınız evet ise lütfen belirtiniz.Örneğin: kurs,seminer,konferans vs) b) Hayır		

EK – 2

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

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

EK – 3**STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ**

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

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

ÖZGEÇMİŞ

20 Mayıs 1977 tarihi, Burdur ili Tefenni ilçesi doğumluyum. İlk, orta ve liseyi aynı ilde tamamladıktan sonra Kadir Has Üniversitesi Tıbbi Laboratuvar, Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümlerinden mezun oldum. 2002 yılından beri Sağlık Bakanlığına bağlı devlet memuru olarak çalışmaktayım. 2011 yılında Beykent Üniversitesi İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimime başladım. Yabancı dilim İngilizce olup evli ve bir çocuk babasıyım.

Ersin Güray Aksoy