

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

KAMU ÖRGÜTLERİNDE İŞ STRESİ OLGUSU
VE SOSYO-EKONOMİK RİSKLERİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

HAZIRLAYAN

DOÇ. DR. AYDIN USTA

NUR OMAK

KAMU ÖRGÜTLERİNDE İŞ STRESİ OLGUSU VE SOSYO-EKONOMİK RİSKLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Nur OMAK

İnönü Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği gereğince Sosyal Bilimler
Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda Hazırlanan
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Malatya, Haziran 2016

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**KAMU ÖRGÜTLERİNDE İŞ STRESİ OLGUSU VE
SOSYO-EKONOMİK RİSKLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
DOÇ.DR. AYDIN USTA

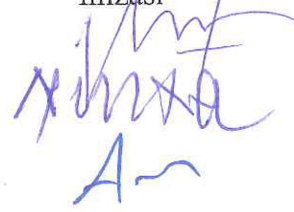
HAZIRLAYAN
NUR OMAK

Jürimiz 11/07/2016 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda bu yüksek lisans tezini (oybirliği /oyçokluğu) ile başarılı bulunarak Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyelerinin Unvan Ad Soyadı

1. Prof. Dr. Selma Karatepe
2. Doç. Dr. Aydın Usta
3. Yrd. Doç. Dr. Ahmet Tunç

İmzası



İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun tarih vesayılı kararıyla bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mehmet KARAGÖZ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kamu Örgütlerinde İş Stresi Olgusu ve Sosyo-Ekonomik Riskleri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının metin içinde ve kaynakçada yöntemine uygun biçimde gösterildiğini belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Nur OMAK

ÖNSÖZ

Hazırlamış olduğum yüksek lisans tezinin son halini almasında emeği geçen Prof. Dr. Selma KARATEPE' ye, bu konuda çalışmam için beni yönlendiren ve araştırma süreci boyunca yardımını esirgemeyen tez danışmanım Doç. Dr. Aydın USTA' ya, Malatya Turgut Özal Araştırma Hastanesi' nde yapmış olduğum anketin istatistiksel analizine katkı sağlayan Arş. Gör. Esra CANPOLAT' a ve ankete katılan hemşirelere bilimsel katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Çalışmanın ilk gününden son gününe kadar yanımda olan, ilgi ve hoşgörüsünü her an hissettiğim annem Hayriye OMAK ve babam İhsan OMAK' a sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Nur OMAK

ÖZET

Küreselleşen dünyada ulusların varlığını sürdürmeleri, çağın gereklerini yakalamanın ötesinde diğer uluslardan bir adım önde olmayı gerektirmektedir. Günümüzde, çalışma yaşamının sürekli değişen ve hızla akıp giden temposuna ayak uydurma çabası, birey ve örgüt üzerinde yalnızca fizyolojik değil; psikolojik sorunlar da yaratmaktadır. Bu sorunlardan biri de bireyin yaşadığı baskı ve gerginlik hissine karşı vermiş olduğu spesifik tepki olarak adlandırılan stres olgusudur. Yönetim psikolojisi alanında özellikle Hans Selye ve Richard S. Lazarus tarafından incelenen stres olgusu; örgütsel psikoloji alanında daha çok stresin iş ile ilgili olan kısmıyla ilgilenmektedir. Çalışma yaşamında etkililik ve verimliliğin gereği olarak iş stresinin yönetilmesi, örgütsel ve bireysel stres ile başa çıkma yöntemlerinin uygulanması ile mümkündür.

Bu çalışmada kamu örgütlerinde iş stresi olgusu ve sosyo-ekonomik riskleri, Malatya Turgut Özal Araştırma Hastanesi örneği üzerinden anlatılmaktadır. Bu örnek çerçevesinde hastanede çalışmakta olan hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerine ve mesleki durumlarına göre stres düzeyini belirlemeye yönelik bir alan araştırması yapılmıştır. Stresin kaynakları ve sonuçları konusunda gerekli bilgiye ulaşmak amacıyla hazırlanan çalışmada; kurumsal teoriler incelenmiş, dolaylı alıntısız yöntem ve anket yöntemi kullanılmıştır.

Değişkenlerin çalışanların stres düzeyi üzerinde etkili olup olmadığını araştırmak için yapılan veri analizlerinde uygulanan test teknikleri sonucunda; hemşirelerin stres düzeyinin, değişkenlere göre istatistiksel olarak farklılık göstermediği fakat değişkenlerin durumuna göre hesaplanan stres oranlarının birbirinden farklı olduğu görülmüştür.

ANAHTAR KELİMELELER: Örgütsel stres, Stresle başa çıkma, Hemşire.

ABSTRACT

Survival of the nations in the globalizing world depends on the being one step ahead from other nations beyond catching up the necessities of the time. Nowadays, effort for complying with the ever-changing and rapidly-elapsing tempo of work life not only creates physiological problems but also psychological ones on the individual and organization. One of these problems is the stress fact called as a specific reaction that the individual makes against the pressure and tension experienced by her/him. The stress fact was examined especially by Hans Selye and Richard S. Lazarus in the field of managerial psychology; when it comes to organizational psychology; it deals mostly with the part of the stress related with the work. The management of work stress as a necessity of efficiency and productivity in work life is possible with the implementation of organizational and individual methods to overcome the stress.

In this study, the case of work stress and its socio-economic risks in the public organizations are explained by way of the example of Malatya Turgut Özal Research Hospital. Within the framework of this example, a field research was carried out for determining stress level of the nurses working in the hospital according to their social-demographic characteristics and occupational situation. In the study prepared for the purpose of obtaining necessary information on the subjects of stress sources and its results; corporate theories were examined and citation method and survey method were used.

As a result of the test techniques implemented on the data analysis for searching whether the variables are effective on stress level of the employees; it was seen that the stress level of the nurses is not statistically different according to the variables, but stress ratios calculated according to the variable situations are different from each other.

KEYWORDS: Organizational Stress, Overcoming Stress, Nurse

KAMU ÖRGÜTLERİNDE İŞ STRESİ OLGUSU VE SOSYO-EKONOMİK RİSKLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Nur OMAK
Danışman: Doç. Dr. Aydın USTA

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI.....	i
ONUR SÖZÜ.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Önemi.....	2
1.2. Araştırmanın Kapsamı.....	2
1.3. Araştırmanın Sunuş Sırası.....	2
2. ARAŞTIRMANIN SORUNSALI.....	3
2.1. Araştırmanın Amacı.....	3
2.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	3
3. GENEL OLARAK STRES.....	4
3.1. Stresin Tanımı.....	5
3.2. Stres Kavramı Üzerine Yaklaşımlar.....	6

3.2.1. Tepki Temelli Stres Teorisi.....	7
3.2.2. Uyarın Temelli Stres Teorisi.....	9
3.2.3. İnteraktif Stres Teorisi.....	10
3.2.3.1. Kavramsal Değerlendirme	11
3.2.3.2. Deneyim	11
3.2.3.3. Talep.....	12
3.2.3.4. Kişilerarası Etkileşim	12
3.2.3.5. Stres Durumu	12
3.3. Çalışma Yaşamında Stres.....	13
3.4. Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları	13
3.4.1. Bireysel Stres Kaynakları	16
3.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	19
3.4.3. Dış Çevre İle İlgili Stres Kaynakları.....	24
3.5. İş Stresinin Sosyo Ekonomik Riskleri	26
3.5.1. Stresin Birey Üzerinde Olumsuz Etkileri.....	29
3.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar	31
3.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar	31
3.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar	32
3.5.2. Stresin Örgüt Üzerinde Olumsuz Etkileri.....	32
3.5.2.1. Performans Düşüklüğü.....	32
3.5.2.2. İşgören Devir Hızının Yükselmesi.....	34
3.5.2.3. İş Kazalarının Artması.....	35
3.5.2.4. İşe Devamsızlık.....	36
3.5.2.5. Ekonomik Maliyetler	36
3.5.2.6. İşten Ayrılma.....	37
3.5.2.7. Yabancılaşma	37
3.6. İş Stresi Riskinin Değerlendirilmesi	38
3.6.1. Örgüt İçindeki Risklerin Değerlendirilmesi	38
3.6.2. İş Stresi Riskinin Yönetiminde Önemli Adımlar.....	40
3.7. İş Stresinden Korunma Yöntemleri	42
3.7.1. İş Stresi İle İlgili Problemlerin Çözümü.....	44
3.7.2. Stres Altındaki Çalışanın Desteklenmesi.....	47

3.8. Stresle Başaçıkma.....	48
3.8.1. Stresle Başaçıkma da Örgütsel Yöntemler.....	49
3.8.2. Stresle Başaçıkma da Bireysel Yöntemler.....	51
4. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ	55
4.1. Araştırmanın Yöntemi.....	55
4.2. Veri Hazırlama Yöntemi	55
4.3. Veri Analizleri	55
4.3.1. Çalışanların Demografik Özelliklerine ve Mesleki Durumlarına İlişkin Verilerin İncelenmesi	56
4.3.2. Değişkenlere Göre Stres Düzeyinin Hesaplanması	59
5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	65
5.1. Araştırmada Kullanılan Değişkenlere Göre Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları	66
5.2. Araştırmada Kullanılan Değişkenlerin Stres Düzeyine Etkisini Saptamada Uygulanan Mann- Whitney U ve Kruskal-Wallis H Testi	71
6. SONUÇ	79
7. ÖNERİLER.....	83
EKLER	86
KAYNAKÇA.....	89

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Stres Kaynakları.....	15
Tablo 2: Stresli Meslek ve İşler (UMIST, 1987 Verileri).....	24
Tablo 3: Yaşamsal Kırk Üç Olayın Stres Ölçeğinden Bazı Örneklerin Ağırlığı.....	26
Tablo 4: İş Stresi Konusunda Örnek Risk Faktörleri.....	28
Tablo 5: İş Stresinin Etkileri.....	29
Tablo 6: İşe Bağlı Stresin Bireysel Sonuçları.....	30
Tablo 7: Stres Dinamikleri.....	38
Tablo 8: İyi Planlanmış İşin Gerekleri.....	45
Tablo 9: Cinsiyet Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	56
Tablo 10: Yaş Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	56
Tablo 11: Medeni Durum Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	57
Tablo 12: Öğrenim Düzeyi Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	57
Tablo 13: Mesleki Deneyim Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	57
Tablo 14: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	58
Tablo 15: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	58
Tablo 16: Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	59
Tablo 17: Haftalık Çalışma Saati Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi.....	59
Tablo 18: Cinsiyet Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması.....	60
Tablo 19: Yaş Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması.....	60

Tablo 20: Medeni Durum Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.)	
Hesaplanması.....	61
Tablo 21: Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.)	
Hesaplanması.....	62
Tablo 22: Mesleki Deneyim Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.)	
Hesaplanması.....	62
Tablo 23: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenine Göre Stres Düzeyinin	
(Ort.-Min.- Max.) Hesaplanması.....	63
Tablo 24: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenine Göre Stres Düzeyinin	
(Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması.....	64
Tablo 25: Çalışma Şekli Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.)	
Hesaplanması.....	65
Tablo 26: Haftalık Çalışma Saati Değişkenine Göre Stres Düzeyinin	
(Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması.....	65
Tablo 27: Cinsiyet Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi	
Sonuçları.....	67
Tablo 28: Yaş Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi	
Sonuçları.....	67
Tablo 29: Medeni Durum Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S)	
Normallik Testi Sonuçları.....	68
Tablo 30: Öğrenim Düzeyi Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S)	
Normallik Testi Sonuçları.....	68
Tablo 31: Mesleki Deneyim Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S)	
Normallik Testi Sonuçları.....	68
Tablo 32: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S)	
Normallik Testi Sonuçları.....	69
Tablo 33: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S)	
Normallik Testi Sonuçları.....	69

Tablo 34: Çalışma Şekli Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi	
Sonuçları.....	70
Tablo 35: Haftalık Çalışma Saati Değişkenin Kolmogorov-Smirnov (K-S)	
Normallik Testi Sonuçları.....	70
Tablo 36: Stres Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi	
Sonuçları.....	70
Tablo 37: Cinsiyet Değişkenin Mann Whitney U- Testi Sonuçları	73
Tablo 38: Yaş Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	73
Tablo 39 Medeni Durum Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	74
Tablo 40: Öğrenim Düzeyi Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	75
Tablo 41: Mesleki Deneyim Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	75
Tablo 42: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi	
Sonuçları.....	76
Tablo 43: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenin Mann Whitney U- Testi	
Sonuçları.....	77
Tablo 44: Çalışma Şekli Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	77
Tablo 45: Haftalık Çalışma Saati Değişkenin Mann Whitney U- Testi Sonuçları	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Tepki Temelli Stres Yaklaşımı.....	7
Şekil 2: Genel Uyum Sendromu (GAS).....	8
Şekil 3: Uyarıcı Temelli Stres Yaklaşımı.....	9
Şekil 4: Stres Algısı: İnteraktif Stres Modeli.....	11
Şekil 5: Yönelimsel Stres Kaynakları.....	20
Şekil 6: Genişletilmiş Yerkes - Dodson Yasası Eğrisi.....	33
Şekil 7: İş Stresi ve İşe Bağlı Kazalar.....	35
Şekil 8: Risk Yönetimi Döngüsü.....	41
Şekil 9: İş, Stres ve Sağlık Etkileşimi.....	42
Şekil 10: Stresten Koruma ve Stresi Önleme Taslağı.....	43
Şekil 11: Sosyal Desteğin İş Stresi ve Çalışan Sağlığı Üzerine Etkisi.....	50

KISALTMALAR LİSTESİ

HSE: Health and Safety Executive (Sağlık ve Güvenlik Örgütü)

HSC: Health and Safety Commission (Sağlık ve Güvenlik Komisyonu)

GAS: General Adaptation Syndrome (Genel Uyum Sendromu)

TUC: Trades Union Congress (İşçi Sendikaları Kongresi)

UMIST: University of Manchester Institute of Science and Technology
(Manchester Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Enstitüsü)

ÇYP: Çalışanlara Yardım Programı

KAMU ÖRGÜTLERİNDE İŞ STRESİ OLGUSU VE SOSYO-EKONOMİK RİSKLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. GİRİŞ

Küreselleşme olgusunun neden olduğu hızlı değişim ve dönüşüm; birey, örgüt ve ülke ölçeğinde olumsuz bir takım sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuçlardan biri olan stres birey ölçeğinde; gelişen ve sürekli değişen durumlara ayak uyduramamaktan kaynaklanan dengesizliğe, örgüt ölçeğinde; yeni, yerine getirilmesi güç ve sınırsız taleplerin çalışan üzerinde yarattığı baskı ve gerginlik hissine, ülke ölçeğinde ise; etkililik ve verimliliğin düşürerek bir takım sosyo-ekonomik risklere neden olmaktadır.

Stresin günlük yaşamdan ya da çalışma hayatından kaynaklı olduğuna bakılmaksızın iş yerinde meydana gelmesine iş stresi denir. İş stresi, örgüt ve çalışan sağlığı açısından iş yerinde önemli bir problem olarak görülmektedir. Çünkü, iş stresi altında çalışanlar; yetersiz motivasyon, düşük üretkenlik ve iş kurallarına uyumsuzluk gösterebilirler. Bu anlamda iş stresi yaşayan personele sahip kurumların rekabet piyasasında daha az şansa sahip olduğu söylenebilir.

İş stresi çalışanlar için olduğu kadar örgüt için de ciddi problemler yaratabilmektedir. Stres, işyerindeki ağır iş yükünden veya günlük yaşamdaki çeşitli baskılardan kaynaklanabilir. İşverenler, genellikle çalışanlarını aile yaşamından kaynaklanan stresten koruyamayabilir; fakat işten kaynaklanan stresten koruyabilirler. Bu anlamda, stresi iyi yönetmenin ve çalışanları doğru yönlendirmenin stresi önlemek için izlenecek en iyi yol olduğu söylenebilir. Eğer çalışan üzerinde sürekli bir stres hali söz konusuysa, işverenler en kısa sürede bu durumun farkına varabilmeli ve çalışana destek sağlamaya yönelik çeşitli girişimlerde bulunmalıdır. Bu nedenle stres yönetimi konusundaki uygulamaların, stresin örgüt ve birey açısından ortaya çıkaracağı zararların öngörülmesini ve önlenmesini sağlayacak nitelikte olması gerekmektedir.

Birçok ülkede, çalışanların sağlığı ve güvenliği açısından işverenleri gerekli önlemler almaya zorlayan çeşitli yasalar vardır. Bu görev; strese bağlı olarak meydana gelen risklerin yönetimiyle ilgili olmakla birlikte, stresin ruhsal ve fiziksel olarak insan sağlığını etkilemesiyle ortaya çıkan sonuçların önlenmesini sağlamakla da ilişkilidir. Bu anlamda stres olgusu; her ne kadar küreselleşme ile beslenen bir olgu gibi görünse de

stresin neden olduğu sosyo-ekonomik riskleri ortadan kaldırmanın yolu; birey, örgüt ve ülke ölçeğinde yapılacak bilimsel araştırmaların arttırılması ile mümkün olmaktadır.

Çalışmada; genel olarak iş kaynaklı ortaya çıkan travmatik olayların neden olduğu stres durumu ve sonuçları incelenmektedir. Bu anlamda ilk olarak iş stresi konusunda literatür taraması yapılmış daha sonra çalışma hayatında stresin neden olduğu ciddi olumsuzlukların yaşandığı hemşirelik mesleğine yönelik bir alan araştırması yapılmıştır.

1.1. Araştırmanın Önemi

İş yaşamının temelini oluşturan insan unsuruna yönelik yatırımlar günümüz rekabet ortamında kayıp riskinin en az olduğu alanlardan birini oluşturmaktadır. Bu anlamda bireyi, örgüt içinde stres yaratacak etmenlerden korumayı hedefleyen stres yönetiminin önemi giderek artmaktadır. Çalışmada, iş yaşamında strese neden olan etmenler örgütsel, bireysel ve dış çevre kaynaklı olmak üzere üç başlık altında ele alınmakta ve bu etmenleri ortadan kaldırmaya yönelik bireysel ve örgütsel başaıkma yöntemleri incelenmektedir. Bu anlamda çalışma, kamu kurumlarında iş stresinin neden olduğu sosyo-ekonomik risklerin azaltılması ve ortadan kaldırılmasına yönelik yöneticilere ve yapılacak diğer araştırmalara yol gösterici niteliktedir.

1.2. Araştırmanın Kapsamı

Çalışmada stres olgusu, yalnızca iş yaşamıyla ilgili olan ve kamu örgütlerini ilgilendiren kısmıyla incelenmektedir. “Kamu Örgütlerinde İş Stresi Olgusu ve Sosyo-Ekonomik Riskleri Üzerine Bir Araştırma”, başlıklı çalışma “Malatya Turgut Özal Devlet Hastanesi” örneği üzerinden anlatılmaktadır. Bu anlamda çalışmanın; kamu kurumu olarak hastane ölçeğinde, çalışan olarak da hemşireler ile sınırlandırıldığı söylenebilir.

1.3. Araştırmanın Sunuş Sırası

Çalışmanın ilk ana başlığında araştırmanın önemi, sunuş sırası ve kapsamından oluşan giriş, ikinci ana başlığında araştırmanın amacı ve hipotezlerinden oluşan sorunsal, üçüncü ana başlığında stres ile ilgili teorik bilgilerden oluşan kısım, dördüncü ana başlığında araştırmanın yöntemi, veri hazırlama yöntemi ve veri analizlerinden oluşan metodoloji, beşinci ana başlığında araştırma bulguları, altıncı ana başlığında sonuç, yedinci ve son ana başlığında öneriler yer almaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN SORUNSA LI

Bu başlık altında araştırmanın hedeflerini ortaya koyan amaç ve hemşirelerin belirlenen değişkenlere göre stres düzeyini ölçmeye yönelik olarak oluşturulan hipotezler ele alınmaktadır.

2.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmada kamu örgütlerinde iş stresi olgusu ve sosyo-ekonomik riskleri üzerine örnek bir alan araştırması yapılmaktadır. Yapılan araştırmasının amacı; stres kaynakları ve sonuçları konusunda gerekli bilgiye ulaşmak; Malatya Turgut Özal Araştırma Hastanesi' nde çalışmakta olan hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerine ve mesleki durumlarına göre stres düzeylerini incelemektir.

2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, mesleki deneyim, hemşirelerin çalıştığı bölüm, hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma durumları, çalışma şekli ve haftalık çalışma saati değişkenlerine göre stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

- Cinsiyet değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Cinsiyete göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Cinsiyete göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Yaş değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Yaşa göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Yaşa göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Medeni durum değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Medeni duruma göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Medeni duruma göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Öğrenim düzeyi değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Öğrenim durumuna göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Öğrenim durumuna göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Mesleki deneyim değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Mesleki deneyime göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Mesleki deneyime göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Hemşirelerin çalıştığı bölüme göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Hemşirelerin çalıştığı bölüme göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Mesleği kendine uygun bulma durumuna göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Mesleği kendine uygun bulma durumuna göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Çalışma şekli değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Çalışma şekline göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Çalışma şekline göre stres düzeyi farklılık gösterir.

- Haftalık çalışma saati değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Haftalık çalışma saatine göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Haftalık çalışma saatine göre stres düzeyi farklılık gösterir.

3. GENEL OLARAK STRES

Stres konusunda en fazla araştırma yapan ve en çok tanınan isimlerden biri Hans Selye' dir. Ancak duygusal tepkilerin fizyolojik rahatsızlıklara yol açacak fiziksel değişmelerle ilgisini 1914' te Walter Cannon incelemiştir. Cannon' a göre stres kavramı

istenmeyen çevresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi yeniden kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarılardır (Erdoğan, 1999: 269). Selye ise ilk zamanlarda Cannon' dan etkilenerek bireyi etkileyen çevresel uyarıcı olarak tanımladığı stresi, 1950 yılında yaptığı bir çalışmadan sonra, organizmanın çevresel etkilere karşı aldığı pozisyon şeklinde yeniden ifade etmiştir (Kahn ve Byosiere' den aktaran Aydın, 2004: 54). Selye; bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcıya “stresör”, bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepkiyi ise “stres” olarak adlandırmaktadır (Erdoğan, 1999: 270) .

3.1. Stresin Tanımı

Stres anlaşılması zor ve basitçe tanımlanamayan bir kavramdır. Stres kavramı farklı kişilere farklı şeyler ifade edebilir ve herhangi biri için iyi görünen bir olay, başkası için stresör olabilir. Bu anlamda stresin kaynağını evlilik, işsizlik, yaşlılık, çalışma ortamına bağlı durumlar, aşırı iş yükü ya da yetersiz sorumluluk, yalnız kalma, aşırı gürültü gibi kişiye göre değişen etkenler oluşturabilmektedir. Bu durum stresin tam bir tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Stres kavramına ilişkin bazı tanımlar şu şekildedir:

- Genel anlamda bir tanımlamayla, “insanlığın esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti veya bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen ve belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkiye” stres denir (Şimşek, 1999: 295).
- “Kişinin çevresinden veya kendisinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, organizmanın davranışsal ve fiziksel değişime uğramasıdır” (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 64).
- Sağlık ve Güvenlik Örgütü (HSE)' ye göre stres, bireyin mevcut yeteneğinin çok daha ötesinde yer alan yoğun taleplerin, birey üzerinde baskı oluşturduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. 1999 da Sağlık ve Güvenlik Komisyonu (HSC), stresi; bireyin yerine getirmek zorunda olduğu yoğun taleplere ya da çeşitli baskılara karşı vermiş olduğu tepki olarak ifade etmiştir (Stranks, 2005: 2).

Selye' ye göre stres (Stranks, 2005: 1);

- Herhangi bir saldırıya karşı yaygın tepki;
- Herhangi bir etki sonucu organizmanın doğal dengesinin bozulması;

- Kişinin mevcut durumu ile çevresel koşullara bağlı olarak ortaya çıkan herhangi bir uyarıcıya karşı verdiği tepki;
- Çevresel değişime karşı verilen yaygın tepki;
- Herhangi bir problemin çözülmesinde başarısız olmanın sonucu olarak meydana gelen psikolojik bir tepki;
- Uzun süre devam eden gerginlik hissinin rahatsızlığa yol açması;
- Herhangi bir talebin yerine getirilemeyecek kadar zor olması halinde organizmanın bu duruma karşı verdiği spesifik olmayan tepkidir.

Gerçekten stres sözcüğü iki farklı anlamda kullanılmaktadır: Bunlardan birincisi, insanın ya da başka bir organizmanın tehlike içinde bulunduğu koşullara göre dengenin bozulduğu bir durumu anlatmaktadır. Bir başka deyişle, bireyin stres durumuna karşı verdiği fizyolojik, biyokimyasal ve psikolojik tepkileri bu kapsamda düşünülür. İkinci anlamda ise stres, organizmanın dengesini bozabilecek tüm etmenleri (stressor) kapsayacak genişliktedir. Burada fiziksel (travma, sıcak, soğuk vb), psikolojik (duygusal gerilimler, iç ve dış çatışmalar, eş sorunları vb), veya sosyal (çevre etmenleri, kültürel değişim vb) içerikli tüm etmenler anlatılmak istenmektedir (Baltaş, 1989: 267). Buna göre; ilk anlamıyla stres kavramı, kişide dengesizlik oluşturacak bir durumun sonucu olarak ortaya çıkarken ikinci anlamda stres kavramı strese yol açan etmenleri de kapsamaktadır denilebilir.

Yapılan bu tanımların ortak noktası irdelendiğinde genel olarak stresin çeşitli etmenlerin neden olduğu baskı ve gerilim hissine karşı verilen bir tepki olarak ele alındığı söylenebilir. Bu bağlamda bu çalışmada, iş hayatındaki çeşitli etmenlerden kaynaklanan ve birey üzerinde baskı ve gerilim hissi yaratarak farklı bir takım tepkilere neden olan stres olgusu ve bu olgunun sosyo-ekonomik riskleri değerlendirilmektedir.

3.2. Stres Kavramı Üzerine Yaklaşımlar

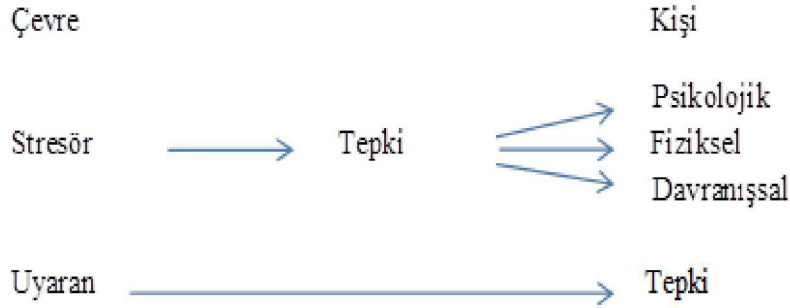
İş yerindeki stresin iyi yönetilmesini sağlayacak yolların öğrenilmesinde çeşitli stres yaklaşımları ve teorilerinin tarihi bakımdan gelişimini bilmek önemlidir. Stres kavramının tıbbi bilimler, sosyal bilimler ve davranış bilimleri ile olan ilişkisi üzerine yapılan araştırmaların 20 yüzyılın ilk çeyreğinden itibaren başlatıldığı söylenebilir. Her disiplin kendi özel bakış açısı içerisinde stres kavramını ele almaktadır. Bu bölümde

birbirini etkileyen bilimlerde arasında stres kavramının yeri ve stres üzerine çeşitli teori ya da yaklaşımlar tarihsel olarak ele alınmaktadır.

3.2.1. Tepki Temelli Stres Teorisi

Günümüzde stres kelimesi bir alternatif olarak zorlanma, gerilim ya da baskı şeklinde anlamlar içeren tepki temelli kavramlar ile ilişkilendirilme eğilimindedir. Bir kişi bu tür hisleri ifade etmek istediğinde ‘stres altındayım’ ya da ‘çok stresliyim’ diyerek tepkilerini bu şekilde gösterebilir. Bu nedenle tepki temelli stres yaklaşımında soyut bir kavram olan stres kelimesi bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır.

Şekil 1: Tepki Temelli Stres Yaklaşımı



Kaynak: (Weinberg vd., 2010: 58).

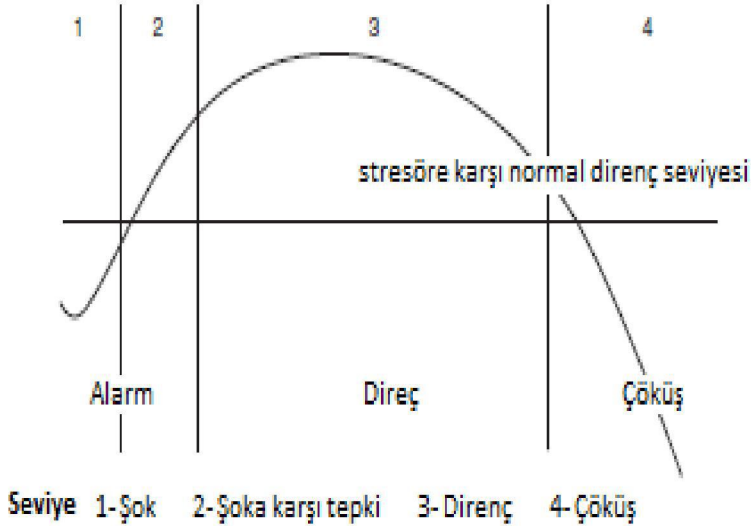
Tepki temelli stres teorisi stres kavramını genellikle tıbbi ve psikolojik açıdan değerlendirmektedir. Bu değerlendirme stresin teşhisi ve tedavisi bakımından önem taşısa da stresin nedenlerini gerekli ölçüde ortaya koymada yetersiz kalmaktadır. Örneğin, 17. yüzyılın tıp filozofu John Locke, zihinsel fonksiyonların, duyguların, kas hareketlerinin ve iç organların beyin tarafından gönderilen komutlarla kontrol edildiğini ileri sürmüştür. Bu anlamda John Locke, yaşananlar ve duygu durumu ile vücuttaki hormonlar ve kimyasal hareketler arasında bağlantı kurmuştur (Weinberg vd., 2010: 57-58). Kişinin geçmişte olumsuz bir takım olaylar yaşamış olması ve duygu durumunda negatif anlamda değişiklik yaşamaması vücudundaki hormonları ve kimyasal hareketleri doğru orantılı şekilde etkilemektedir.

Yaşanılan olaylar ve bu olaylara karşı verilen fiziksel tepkiler arasındaki ilişki üzerine ilk sistematik çalışmanın Wolf ve Wolf tarafından yapıldığı bilinmektedir (McLean'dan aktaran Weinberg vd., 2010: 58). Wolf ve Wolf sindirim sistemi bozukluğu olan Tom adında bir hasta üzerinde yaptıkları araştırmada stres altında

olmanın mide aktivitelerini değiştirdiğini gözlemlemiştir. Araştırmacılar strese maruz kalma durumunda kan akışının değiştiğini ve hayal kırıklığı gibi olumsuz hislerin ya da içsel çatışmaların mide salgılarını değiştirdiğini ortaya koymuştur (Weinberg vd., 2010: 58). Bu araştırma ile stresin sindirim sistemi üzerindeki etkisi kanıtlanmaktadır.

Gerçek anlamda tepki temelli stres yaklaşımını işaret eden ilk çalışmalar 1930 ve 1940' lı yıllarda Hans Selye tarafından başlatılmıştır. 1936 yılında Hans Selye strese bağlı olarak ortaya çıkan hastalıklar yerine Genel Uyum Sendromu (GAS) kavramını ileri sürmüştür. Selye' ye göre stres herhangi bir talep karşısında ortaya çıkan baskı ve zorlanma hislerine yani stres durumuna karşı vücut tarafından gösterilen belirsiz tepkilerdir (Selye' den akt. Weinberg vd., 2010: 58). Selye' nin birçok hayvan üzerinde yapmış olduğu deneyler içsel yani psikolojik ve fiziksel çöküntülerin strese maruz kalmanın bir sonucu olduğunu göstermektedir. Selye adaptasyon güçlüğü sonucu ortaya çıkan rahatsızlıkların şiddetini genetik yatkınlık, cinsiyet, yaşanılanlar ve beslenme gibi faktörlerin varlığına bağlamıştır (Weinberg vd., 2010: 59). Bu anlamda strese verilen tepkiler, stresin doğasının değişmez olduğu ve evrensel bir teoriyi desteklediği görüşünü güçlendirmektedir

şekil 2: Genel Uyum Sendromu (GAS)



Kaynak: (Weinberg vd., 2010: 60).

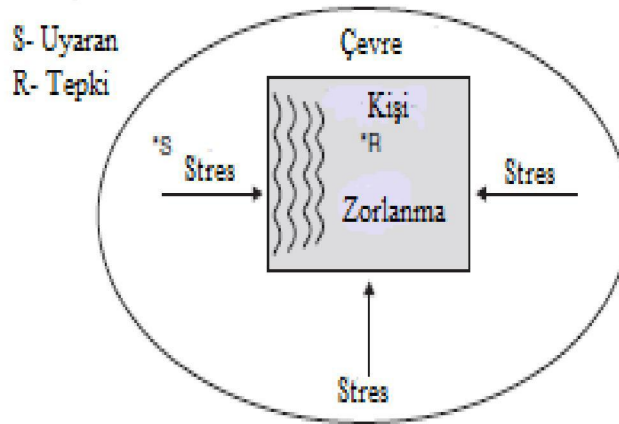
Reaksiyon alarmı anlık olarak ve beklenmeksizin gerçekteşen çok durumuna karşı verilen psiko-fizyolojik bir cevaptır bu evrede stresörlere karşı direnç düşer. çok

evresinden sonra şoka karşı tepki oluşabilir, direnç atmaya başlar ve savunma mekanizması aktifleşir. Cannon tarafından geliştirilen en eski yaklaşımlardan biri olan ve “savaş ya da kaç” olarak bilinen tepkime bu evrede meydana gelir. Bu evreye ek olarak stresöre karşı sürekli ve yoğun uyumdan kaynaklanan ve zarar olmaksızın sürdürülemeyen ilave bir çöküş evresi vardır.

3.2.2. Uyarın Temelli Stres Teorisi

Bu yaklaşım dış çevrenin insan sağlığı üzerindeki etkisi ile ilgilidir. Tarihsel olarak tıp adamı Hipokrat’ ın yaşadığı dönem olan milattan önce beşinci yüzyıla kadar dayanır. Hipokrat sağlık durumunun nitelik olarak dış çevre ile uyumlu olduğunu savunmuştur (Goodel vd.,’ den akt. Weinberg vd., 2010: 60). Ona göre bazı dış etkenler organizma üzerinde yıkıcı etkiler bırakabilir. Stres kelimesi aslında Latince sıkıca bağlama anlamına gelen “stringere” sözcüğünden gelmektedir. Bu anlamda uyarın temelli stres teorisi fizik ve fen bilimleri ile ilişkilendirilmektedir. Bu ilişki stres kavramının herhangi bir talep ya da yapılması gereken bir işin fiziksel olarak bozulmaya sebep olan bir tepki ya da zorlanma ile sonuçlanması ve bu kelimeler ile tanımlanmasından kaynaklanmaktadır.

Şekil 3: Uyarın Temelli Stres Yaklaşımı



Kaynak: (Weinberg vd., 2010: 65).

Organik ve inorganik varlıklar eğer dayanma eşiği aşılsa geçici ya da kalıcı zararlara uğrayabilir. Bu düşünce; korku, kaygı salan, uyarın temelli stres teorisini desteklemektedir. Bir birey çevresindeki çeşitli uyarınlara karşı kendini baskı altında hissedebilir; fakat baskıya neden olan durumlardan daha küçük ölçekte ve tehlikesiz

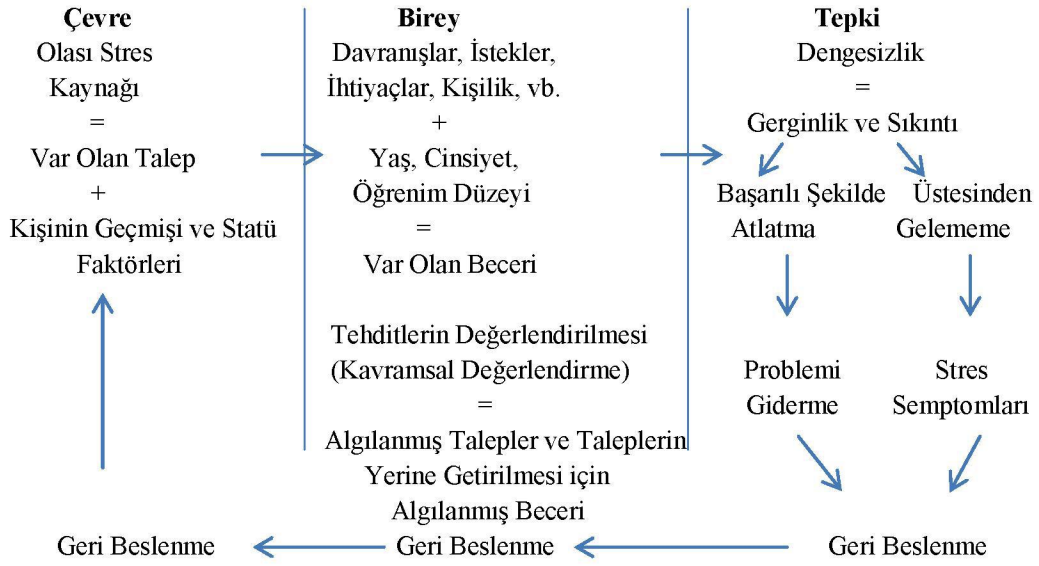
görünen yalnızca bir uyarana karşı kendi direnç sistemini geliştirerek taleplerin üstesinden gelme ile çöküntüye uğrama arasındaki dengeyi değiştirebilir. Şekil nihayetinde çeşitli sonuçlar ortaya çıkaran ve bağımsız bir değişken olan olası bir stresöre karşı ne gibi davranışlar geliştirildiğini göstermektedir.

Uyaran temelli stres teorisi hızlı gelişen endüstrileşme ile önemini arttırmaya başlamıştır. Mavi yakalılarının çalışma ortamındaki iş stresiyle ilgili yapılan ilk araştırmaların çoğunda iş çevresinden kaynaklanan stres yapıcılar tanımlanırken bu teoriden yararlanılmıştır. Bu konuda yapılan çalışmalar sıcak, soğuk, ışık seviyesi ve sosyal yoğunluk gibi gerçek fiziksel çalışma koşullarına maruz kalma durumları üzerine yoğunlaşmıştır. Araştırmacılar çalışma koşulları ile ilgili olarak kişilere ya aşırı ya da yetersiz sorumluluk verildiğini ortaya çıkarmış fakat çevre şartlarına karşı alınacak önlemler ve bu şartlar sonucunda ortaya çıkan strese karşı kişilerin ne tür tepkiler vereceğini ortaya koyma konusunda yetersiz kalmışlardır. Bunun yanında, strese karşı direnç düzeyi farklılıkları kişisel durumlar, eğitim ve öğrenim, ihtiyaçlar, istekler ve beklentiler gibi bireysel farklılıkların da tam olarak aynı durumdaki iki birey üzerinde tamamen farklı şekillerde reaksiyon göstermesi durumunun göz ardı edilmesi uyaran temelli stres teorisinin bir diğer eksikliğidir. Bu anlamda Lazarus (1966) hiçbir objektif kriterin stres kavramını açıklamakta yeterli olmayacağını ve kavramın yalnızca bu durumu yaşayan kişiler tarafından açıklanabileceğini ifade etmektedir (Weinberg vd., 2010: 64). Lazarus tarafından geliştirilen psikolojik stres teorisi mücadele etme boyutu üzerinde durmaktadır. Lazarus mücadeleyi bireye yük getiren ve bireyin kaynaklarını aşan spesifik dışsal ve/veya içsel talepleri yönetmeye dönük süreklilik arz eden bilişsel ve davranışsal çabalar olarak tanımlamaktadır (Lazarus, 1993: 237).

3.2.3. İnteraktif Stres Teorisi

İnteraktif stres teorisi tepki temelli stres teorisi ile uyaran temelli stres teorisinin bir araya gelmiş biçimidir. Bu teori hem tepki temelli stres teorisine hem de uyaran temelli stres teorisine ilişkin özellikler taşımaktadır. Aşağıdaki şekil bireysel farklılıkların kişinin vereceği tepkileri nasıl değiştirdiğini örneklendirmektedir. Bu yaklaşım çerçevesinde beş anahtar nitelikten söz edilmektedir. İnteraktif stres teorisinde geçen kavramlar aşağıdaki başlıklar altında açıklanmaktadır.

Şekil 4: Stres Algısı: İnteraktif Stres Modeli



Kaynak: (Weinberg vd., 2010: 67).

3.2.3.1. Kavramsal Değerlendirme

Stres kavramı kişinin beklenmedik bir durumu ya da olaya karşı verdiği subjektif bir tepki olarak kabul edilir yani stres dış çevrede basitçe var olan bir olgu değildir (Lazarus' dan akt. Weinberg vd., 2010: 67). Shakespeare Hamlet adlı eserinde “iyi ya da kötü diye bir şey yoktur, fakat öyle düşünmek vardır” der (Weinberg vd., 2010: 67). Bu anlamda herhangi bir stres kaynağına karşı verilen tek bir tepki yoktur denilebilir. Dış çevrede var olan herhangi bir olay aynı şekilde algılansa da her zaman belli bir tepki ile karşılık bulmayabilir ve bu tepki kişiye göre değişmektedir.

3.2.3.2. Deneyim

Bir durum ya da olay; daha önce o şartları yaşamış olmaya, ona önceden maruz kalma haline, eğitim ve öğrenime yani bireyin var olan becerisine bağlı olarak algılanır. Stres ile başa çıkma başarı ya da başarısızlık var olan beceriyi kullanarak talepleri yerine getirip getirememe ile ilişkilendirilmektedir (Weinberg vd., 2010: 67). Herhangi bir olayı daha önce deneyimlemiş bir kişinin stres durumuna karşı vermiş olduğu tepki ve bu durumla başa çıkma başarısı, bu olayı yaşamamış başka biriyle aynı ölçüde değerlendirilmemelidir.

3.2.3.3. Talep

Herhangi bir baskının ya da talebin strese neden olma durumu, var olan talep ve algılanmış talebin var olan beceri ve algılanmış beceri ile karşılanıp karşılanmaması sonucuyla ilişkilendirilmektedir. Ayrıca ihtiyaçlar, istekler ve bunların acil olma durumu da herhangi bir talebin algılanması üzerinde etkili olmaktadır (Weinberg vd., 2010: 67). Strese karşı verilen tepkiler gibi stres meydana getiren bazı taleplerin de algılanma düzeyi kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir.

3.2.3.4. Kişilerarası Etkileşim

Sosyal etkileşimin var olduğu ortamlarda olası stres kaynaklarının ortaya çıkmasından söz etmek zordur. Diğer insanların ya da iş arkadaşlarının varlığı ya da yokluğu stresin algılanması üzerinde etkili olmaktadır. Daha önce de bahsedildiği gibi herhangi bir stres kaynağına karşı verilen tepki ve onu ortadan kaldırma başarısı, kişinin geçmişi ve statü faktörleri ile olay ya da durumun önceden yaşamış olma durumuna bağlı olarak değişmektedir. Bu anlamda kişinin sosyal çevresindeki insanların varlığı ya da yokluğu kişi üzerinde hem negatif hem de pozitif etki yaratabilmektedir. Örneğin, çalışma ortamında iş arkadaşlarının varlığı dikkat dağınıklığı gibi istenmeyen durumlara sebep olabilir. Buna karşılık çalışma ortamında iş arkadaşlarının varlığı kişinin kendine saygı ve güvenini arttırmaya yardım eden birtakım değerlerin kazanılmasında bir destek ağı geliştirebilmektedir (Weinberg vd., 2010: 68). Bu anlamda iş arkadaşlarının varlığı, öğrenme ve farkındalığın artırılması ile olası sonuçların önceden fark edilmesine de olanak tanımaktadır denilebilir.

3.2.3.5. Stres Durumu

Stres durumu algılanan talep ve var olan beceri arasındaki dengesizlik olarak kabul edilir. Bu dengesizliğin giderilmesi ile olası stres kaynağı ortadan kaldırılırken dengesizliğin devam etmesi strese bağlı çeşitli semptomların meydana gelmesi ile sonuçlanmaktadır. Bu anlamda interaktif stres teorisi strese bağlı semptomlar ile sonuçlanan olası bir stres kaynağını ortadan kaldırmak amacıyla sürecin her aşamasında geri beslenmenin önemini vurgulamaktadır. Stresle başa çıkmada sigara, alkol, uyku ilacı kullanımı gibi aslında birer stres semptomu olan kısa süreli uyumsuz stratejiler geliştirilebilir. Kalp rahatsızlıkları, ülser ve kanserin belli başlı türleri ise bu uyumsuz stratejilerin uzun süredeki etkileri olarak görülmektedir. Örneğin, kişinin baskı ve zorlanma hissine karşı tepki olarak sigara kullanmaya başlaması hem bir stres

semptomu hem de bu semptoma karşı geliştirilmiş uyumsuz bir stratejidir. Bunun uzun vadeli etkisi ise akciğer kanserine yakalanmak olabilir (Weinberg vd., 2010: 68). Bu durumda olası bir stres kaynağıyla başa çıkma yöntemi aynı zamanda stresin uzun vadede sebep olduğu ciddi bir semptomun da nedenini oluşturmaktadır denilebilir.

3.3. Çalışma Yaşamında Stres

Temel olarak iş stresi kişilerin, işiyle ilgili sorumlulukları yerine getirmeye çalışırken ya da farklı şekilde oluşan baskılar ile mücadele ederken zorlanma gerginlik ve endişe gibi bir takım duyguları yaşamalarıyla ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda iş stresi bireyin iş yerindeki etkinliğini yitirmesine neden olan ve kişinin iş yerindeki talepler ve onu yerine getirebilme yeteneği arasındaki dengesizliğe karşı tepkisinden kaynaklanan psikolojik bir durum olarak ifade edilmektedir.

“Örgüt stresi çalışanlarda fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisi” (Aktaş ve Aktaş, 1992: 154) olarak tanımlanabilir. Daha farklı bir tanıma göre örgütsel stres; “kişilerin örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olmaları durumunda, bireysel enerjinin harekete geçmesidir” (Pehlivan, 2000: 21).

İşçi Sendikaları Kongresi (TUC)’ a göre stres taleplerin mevcut kaynaklarla yerine getirilemediği ve bireyin ihtiyaçlarının karşılanamadığı ya da motivasyonu için gerekli şartların sağlanmadığı yerde ortaya çıkmaktadır (Stranks, 2005: 2). TUC ayrıca çalışma ortamında iş yükünün çalışan sayısından çok daha fazla olmasını, işi yerine getirmek için zamanın kısıtlı olmasını ve can sıkıcı ya da tekrarlanan görevlerin varlığını stresin nedenleri arasında göstermektedir.

3.4. Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları

Küreselleşmenin sonucu olarak ortaya çıkan teknolojik, sosyal, ekonomik politik bir takım gelişmeler ve değişimler, pek çok sorunu da beraberinde getirmiştir. Günlük yaşamda ve iş yaşamında varlığı belirgin bir biçimde hissedilen bu sorunlar, insanlarda stres ve gerginliğe neden olmaktadır. Örgütlerde, çalışan üzerinde stres yaratan, çeşitli ve çok sayıda stres kaynakları bulunmaktadır. İlgili literatüre bakıldığında, iş ortamında tüm çalışanları etkileyen bu kaynakların, değişik biçimlerde ele alındığı ve sınıflandırıldığı görülmektedir (Gök, 2009: 432). Bu sınıflandırmaların bir kaçından aşağıda söz edilmektedir.

Anguilla Sağlık ve Güvenlik Dairesi (HSE); iş stresinin doğru yönetilmemesi durumunda çalışanlar üzerinde oluşturduğu baskının nedenlerini beş kategoride ele almaktadır. Buna göre (Anguilla Public Service, 2013: 2);

- İş yeri, iş ortamı ve yöneticilerden gelen taleplerden kaynaklanan stres,
- Çalışanın işini nasıl ve ne kadar yaptığı konusundaki aşırı kontrol ile yaşanan stres,
- Ücret ve personele sağlanan diğer katkıların adaletsiz dağılımı ile oluşan stres,
- Personelin yerine getirmesi gereken görevlerde meydana gelen çatışma durumu ya da personelin mevcut performansı ile üstün çalışandan beklediği performans arasındaki farkın ortaya çıkardığı stres,
- Çalışanın örgüt içindeki küçük ya da büyük değişimlere uyum sağlayamaması,
- Yöneticilerin örgüt içi iletişime kapalı olması ve çalışanlarla yakın ilişkilerde bulunmaması sonucu talep ve beklentiler arasında meydana gelen açıklıktan kaynaklanan stresten söz edilmektedir.

Çalışanın bilgi ve kapasitesi ile ondan istenilenler ve oluşan baskı arasındaki açıklık ne kadar fazla ise, iş stresinin yaşanma olasılığı da o kadar artmaktadır. Bu anlamda çalışan, işverenler ve iş çevresi tarafından ne kadar fazla destekleniyorsa iş stresinin yaşanma olasılığı o kadar azalmaktadır. Ayrıca personele iş üzerinde daha fazla kontrol şansı tanınmasıyla ve kararlara katılımının sağlanmasıyla işe yönelik kaygı ve stres azaltılabilmektedir. Bu anlamda iş stresinin en önemli nedeni, kurumun doğru örgütlenmemesidir denilebilir. Bu açıdan bakıldığında iş, strese bağlı olumsuzlukların ortaya çıkmasındaki temel neden olarak görülmektedir.

İşe bağlı stres (mesleki stres); genellikle çalışanın bilgi ve kapasitesinin kendisine verilen görevi başarmada yetersiz kalmasından kaynaklanmaktadır. Kısaca bu tür durumlarda kurum tarafından çalışanın üzerinde bir tür baskı oluşmaktadır. Bunun dışında strese, iş koşullarından kaynaklanan çeşitli sebepler yol açabilir. Benzer biçimde çalışanlar genellikle denetmenler ve üstleri tarafından yeterince destek göremiyorsa stres daha ağır biçimde seyredebilir. Bu çerçevede, baskı ve savunma arasında meydana gelen karşıtlık hissiyle oluşan stres hali; yönetimin kötü uygulamalarının bir sonucudur denilebilir.

Aşağıdaki tabloda, strese bağlı olarak ortaya çıkan olumsuzluklar sekiz kategoride ele alınmıştır.

Tablo 1: Stres Kaynakları

İşe Bağlı	Monotonluk, tahrik edici, anlamsız görevler Çeşitliliğin olmaması İstenmeyen (sıkıcı) görevler İşe uzaklaştıran görevler
İş Alanı ve İş Yerine Bağlı	Çok ağır ya da hafif iş Zaman baskısı altında çalışma
Çalışma Saatleri	Katı ve esnek çalışma programları Uzun ve sosyal olmayan çalışma saatleri Belirsiz çalışma saatleri Kötü hazırlanmış vardiya sistemi
Katılım ve Kontrol	Kararlara katılımın yetersiz olması Kontrol yetersizliği (örneğin; personelin iş düzenlemeleri, işin temposu, çalışma saatleri ve iş çevresi üzerinde yetersiz kontrole sahip olması.)
Kariyer, Statü ve Ücret	İşe güvensizlik Terfi imkanının olmaması Düşük ya da yüksek rütbe İşin sosyal değerlerden yoksun olması Ücrette adaletsizlik Performans değerlendirme sistemindeki belirsizlik ve adaletsizlik İş kapasitesinin üstünde ya da altında olma
Örgüt içi Görev	Belirsiz görev Aynı pozisyonda çalışanlar ile görev çatışması Sorumluluk Diğer çalışanların sorunlarıyla sürekli muhatap olmak
Çalışanların Birbirleri ile İlişkileri;	Yetersiz, anlayışsız ya da destek olmayan idare Çalışanlarla yetersiz karşılıklı ilişki Çatışma, taciz ve şiddet Soyutlanma ya da yalnızlaşma Şikayet ve problemleri önleyen düzenlemelere katılımın olmaması
Örgüt Kültürü	Yetersiz iletişim Zayıf liderlik Örgütsel amaçlar ve yapılanmalar konusunda açıklığın olmaması
Ev – İş Çatışması	Ev ile iş arasındaki taleplerin karışması Evde iş yerindeki problemlere karşı destek sağlanmaması

Kaynak: (Griffiths vd., 2004: 7).

İyi yönetilmeyen bir örgütte, genellikle işi, çalışanlar planlar ve onlar yönetir. Bu durum iş stresinin bir sebebi olabilir. Aşırı ve bu nedenle yerine getirilmesi zor talepler ve iş baskıları yönetimdeki yetersizliğin bir sonucudur. Genellikle bu tür

durumlarda çalışan üzerindeki baskı, ne çevresi ne de kendisini denetleyenler tarafından azaltılmaya çalışılır, çalışan destek görememektedir. Yapılan araştırmalar, çalışanların bilgi ve yeteneklerinin, iş üzerinde yeterli denetime sahip olmamasının ve üst yönetim tarafından gereken desteğin sağlanmamasının, strese yol açtığını ortaya koymuştur.

Genel anlamda stres yaratan faktörleri başlıca üç grupta toplayabiliriz. Bunlar; bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları ve bireyin yaşadığı genel çevre ortamının oluşturduğu stres kaynaklarıdır (Eren, 2006: 293).

3.4.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel ölçekte stresin şiddeti, örgüt içi ve örgüt dışı faktörlerin niteliğiyle ilişkili olduğu kadar bireylerin sosyo-demografik ve kişilik özellikleriyle de yakından ilişkilidir. Başlıca sosyo-demografik faktörler arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, işteki çalışma süresi (yıl) yanında, iş ile ilgili memnuniyetten de söz edilebilir. Sosyo-demografik değişkenler stres açısından genel olarak aşağıdaki gibi değerlendirilmektedir (Işıkhani, 2004: 62):

Cinsiyet: Kadınların daha duygusal olmaları, aile yaşantısında kadınların daha fazla sorumluluğa sahip olması, yönetim ve çalışanlar arasında negatif ayrımcılık, işin zorluk derecesi, az ya da çok iş yükü, psikolojik şiddet, kadınların erkeklere göre daha fazla strese girmelerine neden olabilmektedir.

Yaş Faktörü: Geçmişte yaşanan bazı olumsuz olaylar, kişinin yaşı ilerledikçe kendisini bilgi ve yeterlilik açısından yetersiz görmesine neden olmaktadır. Bunun yanında ileri yaşlardaki çalışanların kendilerine verilen görevleri yerine getirmek için yeterli güç ve kapasiteye sahip olmamaları da yaş ile ilgili olarak ortaya çıkan stres nedenleri arasındadır.

Medeni Durum: Evli bireylerin daha fazla sorumluluk üstlenmesi, boşanma, eşin hastalanması, eşin ölümü gibi bir takım nedenler strese neden olabilmektedir. Diğer yandan pozitif bir evlilik süreci yaşayan bireylerin stres düzeyi, bekâr olan bireylere göre daha düşük olabilmektedir.

Eğitim Düzeyi: Üniversite mezunlarının, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla yıprandıkları, buna karşılık eğitim düzeyi, bilgi ve tecrübe yükseldikçe stresle baş edebilmenin kolaylaştığı görülmektedir. Günümüzde ise gerek üniversite

okumak gerek iş bulmak amacıyla sınav ile geçen zorlu eğitim sürecinin birey üzerinde stres yaratabileceği söylenebilir.

İşteki Çalışma Süresi (Yıl): İşe yeni başlayanlar, örgüt kültürü ve örgütsel hiyerarşi konusunda yetersiz bilgiye sahip olduğu için bu durumdaki çalışanların stres düzeyi deneyimli çalışanlara göre daha fazla olabilmektedir. Ayrıca işe yeni başlayan bireylerde kendilerini ispat etme ve ilerleme duygusu da strese yol açabilmektedir.

İş İle İlgili Memnuniyet: İşten doyum alamama strese neden olabilmektedir. Bu anlamda yetersiz iş ya da ağır üş yükü birey üzerinde stres oluşturabilir. Ağır iş yükü bireyde fiziksel ve psikolojik bir takım rahatsızlıklara neden olurken yetersiz iş de özgüven kaybına neden olabilmektedir.

Kadın çalışanları iş ortamında etkileyen stres kaynakları; “cinsiyet ayrımı, cinsel taciz, şiddet, aile yaşamındaki sorumlulukları ile iş yaşamının getirdiği sorumlulukların çatışması” (Ekinci ve Ekici, 2003: 101) olarak sıralanabilir. Bunun yanında bireyin yaşı da önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Kişi yaşlandıkça fizyolojik olduğu kadar psikolojik aktiviteleri de yavaşlamaktadır. Bu anlamda stresle başa çıkma gücü azalmaktadır. Beyni bilgiyi kullanmakta yetersiz kalmakta ve değişimlere cevap verme kapasitesi düşme eğilimine geçmektedir (Güney, 2015: 15). Bu nedenle ileri yaşlardaki çalışanlar, diğer çalışanlara göre daha deneyimli olmasına rağmen daha stresli olabilmektedirler.

İş stresinin; bazı kişilerde, diğerlerine göre daha yoğun yaşandığı da görülmektedir (W. Devries ve Wilkerson’ dan akt. Gök, 2009: 435). Bu anlamda herhangi bir çalışanın neredeyse tepkisiz kaldığı bir stresöre karşı başka bir çalışan şiddetli biçimde tepki gösterebilir. Bunun yanında bireysel özelliklerden kaynaklanan stres, genellikle bireylerin huy, mizaç, karakter ve yetenekleriyle yakından ilişkilidir. Dolayısıyla, stresörlerin bireyler üzerindeki etkileri ve bireylerin stresörlerden etkilenme süreleri farklılık göstermektedir (Örnek ve Aydın, 2006: 156-157). Karakter olarak içe dönük insanlar, strese karşı duyarlıyken sosyal ve duygularını paylaşan kişilerde duyarlılık daha az olabilmektedir.

Bireysel stres kaynakları arasında yer alan en önemli etken kişilik özelliğidir. Örneğin yetkincilik (mükemmeliyetçilik) ve gerçek dışı beklentiler strese yol açan kişilik özellikleri arasında yer almaktadır. Yerine getirilmesi gereken görevler

konusunda sürekli olarak en iyisini başarma ve kusursuzluk isteği kişi üzerinde baskı yaratmakta ve bu durum da strese neden olabilmektedir. Kişilik çözümlemesi ve stres ilişkisinde ilk ciddi çalışma Rosenman ve Friedman tarafından 1974 yılında yapılmıştır. Bu araştırmaya göre kişilikler A ve B tipi olarak belirlenmiş ve bunların özellikleri sıralanmıştır. A tipi bireyler (Usta, 2004: 164-165);

- Kısa zamanda birden fazla işi üstlenmekte ve zor koşullarda çalışmaktadır,
- Hafta sonu ve akşamları eve iş götürmekte ve tam anlamıyla rahatlayamamaktadır,
- Kendi kendileriyle devamlı yarış halindedir ve üst düzeylere ulaşmayı amaçlamaktadır,
- Amirleri tarafından yanlış anlaşılıyor duygusu taşımaktadır,
- Sabırsızlık göstermekte, beklemeden nefret etmekte ve beklemeyi zaman israfı olarak görmektedir,
- Birkaç saatlik dinlenme veya tatillerde suçluluk duygusu yaşamaktadır,
- Çevredeki güzellikler ve ilginç şeylere karşı ilgisizlik kalmaktadır.

B tipi kişilik başlı başına bir özellik olarak değil, A tipi kişilik özelliklerinin karşıtı olarak ortaya çıkmıştır. Bu grupta yer alan bireylerin özellikleri ise şu şekilde sıralanabilir:

- Yarışmada aşırıya kaçmama,
- Yumuşak mizaç, duyarlılık ve sabırlılık,
- Karar vermede aceleci olmama,
- Özel hayat ve iş hayatı arasında kolaylıkla sınır koyabilme,
- Suçluluk duymadan dinlenmeyi sevme,
- Eve döndüğünde günlük kaygılardan tamamen uzaklaşabilme (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 277; Can, 2005: 369-370; Örnek ve Aydın, 2006: 160-162).

Rosenman ve Friedman'ın kişilik özelliklerini A ve B tipi olarak sınıflandırmaları uygulamada yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle bu ikili sınıflandırmaya üçüncü bir tip olarak "C Tipi" kişilik özellikleri de eklenebilir (Usta, 2004: 165). Çalışma ortamındaki insanlar A ve B tipi kişilik özelliklerini ortak olarak da

taşıyabilirler. Ama önemli olan bu insanların kendilerine zarar vermeden, işleri ve iş ortamındaki diğer insanlarla uyumlu bir biçimde çalışmalarını sağlamaktır (Güney, 2000: 446). Bu anlamda bireyin hangi tip kişilik özelliğine yakın davranış sergilediğini tespit etmek önemlidir. Örneğin bir insan hem çok sabırsız hem de çok sabırlı olamaz fakat olağanüstü durumlardaki ortak davranış herkesi hızlı davranmaya itebilir ve sabırsız kılabilir. Eğer normal ve olağan koşullarda bile kişinin davranışlarına hırs, acele ve sürat egemen ise A tipinin risklerine sahiptir (Aydın, 2008: 34) denilebilir. Dolayısıyla kişilik özelliğinin tespitinde yaşanan olayın olağan ya da olağanüstü olması önem arz etmektedir.

3.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları

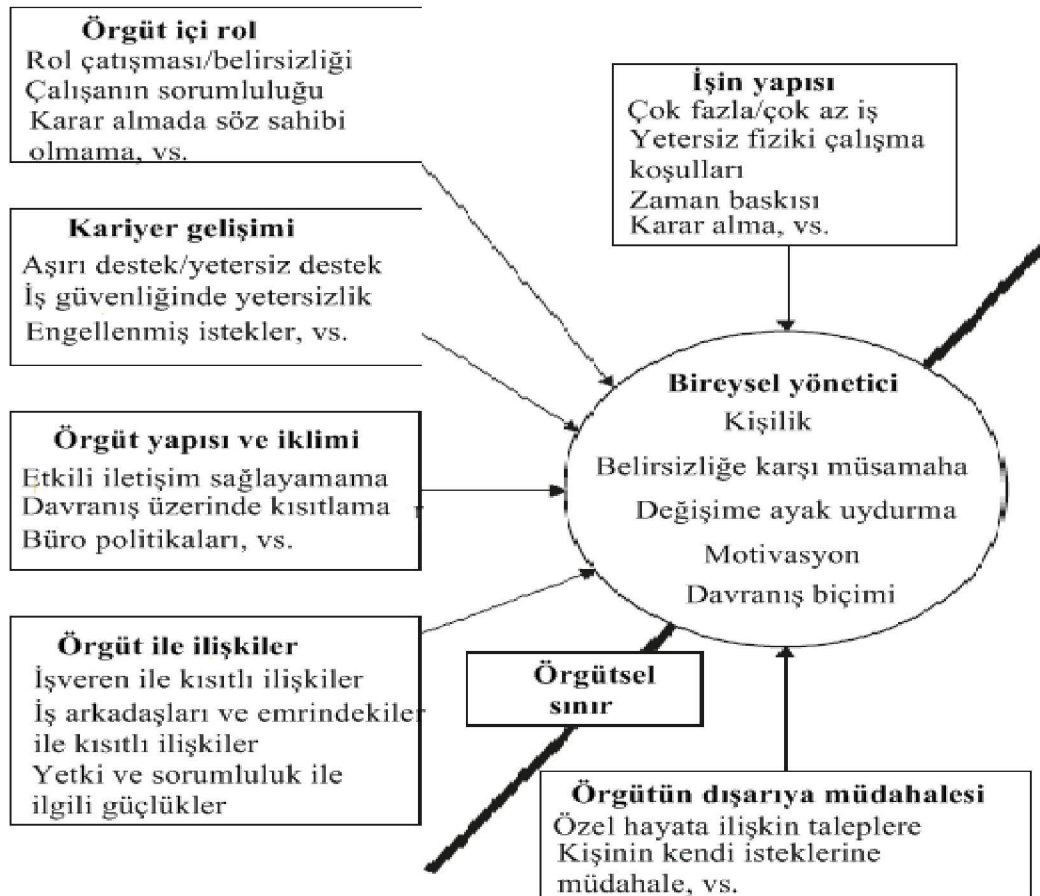
Pelletior'a göre, örgütsel stres, iş arkadaşları arasındaki çatışma, iş doyumsuzluğu, iş beklentilerinin belirsizliği ve zaman baskısından kaynaklanabilir (Tezman, 1987: 3). Bu anlamda Palletior iş stresini tanımlarken bir bakıma örgütsel stres kaynaklarını sıralamaktadır. Cooper ve Marshall ise (1978) yönetsel stres kaynaklarını “örgütsel sınırlılık” içerisinde ele almıştır. Bu anlamda yöneticinin davranışları personelin de davranışını etkileyebilir. Yöneticinin belirsizliklere karşı yapıcı davranışı, personelin güçlüklerle başa çıkma yeteneğini geliştirir, motivasyonunu artırır ve örgüt için daha istenir sonuçlar elde etmeyi kolaylaştırabilir. Örgüt içinde birçok sayıda stresörden söz edilebilir. Bunlardan bazıları şunlardır (Stranks, 2005: 22):

- İşin Yapısı
 - Çok fazla / çok az iş
 - Yetersiz fiziki çalışma koşulları
 - Zaman baskısı
 - Karar alma, vs.
- Örgüt içi rol
 - Rol çatışması / rol belirsizliği
 - Çalışanın sorumluluğu
 - Karar almada söz sahibi olmama, vs.
- Kariyer gelişimi
 - Aşırı destek / yetersiz destek
 - İş güvenliğinde yetersizlik

- Engellenmiş istekler, vs.
- Örgüt yapısı ve iklimi
 - Etkili iletişim sağlayamama
 - Davranış üzerinde kısıtlama
 - Büro politikaları, vs.
- Örgüt ile ilişkiler
 - İşveren ile kısıtlı ilişkiler
 - İş arkadaşları ve emrindkiler ile kısıtlı ilişkiler
 - Yetki ve sorumluluk ile ilgili güçlükler.

Örgütsel stres kaynaklarını yalnızca örgüt sınırlılığı içerisinde ele almak yetersiz kalmaktadır. Örgüte dışardan etki eden birçok neden vardır. Çalışanın kendisini zaman baskısı altında hissettiği ve kişisel ya da sosyal ihtiyaçları ile örgüt içi talepler arasında sıkıştığı anlar da kişinin örgüt içindeki performansını etkileyebilir.

Şekil 5: Yöneltsel Stres Kaynakları



Kaynak: (Stranks, 2005: 23).

“Bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılanmasının verdiği yorgunluk ve bıkkınlık durumları kısaca monotonluk” olarak adlandırılmaktadır (Ertekin, 1993: 54). İş yerinde monotonluk strese neden olmakta ve çeşitli sorunlar meydana getirmektedir. Monotonluk bu anlamda otomasyon iş verimini, duyarlılığı, dikkati azaltır ve bilişsel işlevde (algılama, dikkat, bellek, monoton performans gibi) bozulmalara, sapmalara ve yaralanmalara neden olur (Ertekin, 1993: 54). İş kazalarındaki artışın bir nedeni de monoton çalışma yaşamıdır.

Çalışanın yetenek ya da kapasitesini aşan iş onu baskı ve zorlanma hissine sürükleyebilir. Araştırmalar aşırı iş yükünün biyokimyasal değişmelere neden olabileceğini ortaya çıkarmaktadır. Aşırı iş yükünün özellikle kandaki kolesterol düzeyini yükselttiği ve iş doyumunu düşük olanlar için bozucu etki yarattığı saptanmıştır (Artan, 1986: 79). Aşırı iş kadar yetersiz iş de çalışan üzerinde olumsuz etkilere neden olabilir. Bu gibi durumlarda çalışanın kendine güveni ve motivasyonu azalmakta ve çalışan hayal kırıklığı gibi bazı olumsuz hislere kapılabilmektedir.

Örgütlerde çalışanların strese girmesine yol açan bir diğer unsur da işyeri düzenidir. Örgütlerde binaların üretim ve hizmet yapmaya uygun olması, yerlerdeki döşemeler, kapılar, geçiş yolları, merdivenler, işyerinde kullanılan aletlerin muhafaza düzeni ve temizliği, işyerinin temizliği, işyerinin boyanma durumu işyerinin düzeni konusunda belirleyici olmaktadır (Camkurt, 2007: 82). İşyeri düzeni çalışanlar uygun hale getirilmeli, işin yapılmasına engel olabilecek durumlar önceden tespit edilmeli ve bu konuda çalışanların fikirlerine başvurulmalıdır.

İşin yapısına bağlı olarak “sürekli olarak faal durumlardaki işyerlerinde, günün (veya haftanın) tüm zamanlarında, aynı günün değişik (birbirini izleyen) zaman dilimlerinde ayrı işçi grubu çalıştırılması biçiminde yapılan çalışma biçimine vardiyalı (postalar) halinde çalışma düzeni” adı verilmektedir (Korkusuz, 2005: 25). Yapılan araştırmalar uyku düzeninin çalışan performansı üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Uykusuzluk potansiyel bir stres kaynağı yaratarak çalışma hayatında birçok olumsuzluklara yol açabilir. İş ile ilgili olarak uykusuzluğa neden olan etmenlerden biri vardiyalı çalışma usulüdür. Gece vardiyasında çalışmak insan doğasına uygun olmayan bir davranıştır ve bu çalışma düzeni çalışanlarda fiziksel, ruhsal ve

toplumsal problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca gece çalışmasının gündüz çalışmasına göre daha güç çalışma koşullarında yürütülmesi, gün ışığının yerini suni aydınlatmanın alması ve gündüzleri toplumsal yaşamda var olan canlılık ve hareketliliğin yerini sessizliğe bırakması; hem gece çalışmayı yapan işçiyi hem de onu çalıştıran işletmeyi etkileyerek, iş yerinde sorunlara neden olmaktadır (Özkalp, 2003: 190). Bu anlamda gece vardiyasında çalışan iş görenler, gündüz vardiyasında çalışanlara göre daha sinirli, daha az enerjik, işyerinde hata yapmaya daha elverişli, evlerinde ise daha uyuşuk olmaktadırlar (Kenna' dan akt. Aydın, 2008: 47). Ayrıca vardiyalı çalışma sistemi uyku bozuklukları ve depresyon gibi ciddi sağlık sorunlarının da yaşanmasına neden olabilir.

İşin niteliği ile ilgili etmenlerin yanında örgütsel yapı ve politikalar da iş stresi üzerinde etkili olmaktadır. Örgütsel yapı ve politikalar ile ilgili stres kaynaklarının en önemlisi, “değerlendirme ve kariyer sorunları” olarak bilinmektedir. Schafer' a göre, değerlendirme ve kariyer sorunları işyerinde strese sebep olan örgütsel özellikler içinde ilk sıralarda yer alan stres kaynağı olarak gösterilmiştir (Cam, 2004: 4). Çalışanın sürekli olarak izlenmesi iş ile ilgili problemlerin olup olmadığını anlamak, işin çalışana uygunluğunu tespit etmek ve problemlerin çözülmesi bakımından önem taşısa da çalışanın iş yerinde gereğinden fazla takip edilmesi ve değerlendirilmesi kişi üzerinde baskı yaratabilmektedir.

Genellikle insanlar başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmazlar bunun altında yatan neden, değerlendirmenin nesnel (objektif) ve yeterli bir biçimde yapılmasının zorluğunu bilmelerinden kaynaklanmaktadır (Ertekin, 1993: 52). Bu anlamda çalışanın kariyeri üzerinde fazlasıyla etkili olan değerlendirme aynı zamanda kişi üzerinde strese neden olmaktadır.

Kariyer geliştirme, “kariyer gelişimine sağlıklı uyum ve bu şekilde çalışanların yeterlilik ve kendine saygı ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan bilinçli faaliyetler” olarak tanımlanmaktadır. İyi örgütlenme, kariyer geliştirme faaliyetleri ile hem çalışanların geçimini sağlamasını hem de onların kişisel doyumlarını ve kendini gerçekleştirmelerini amaçlamaktadır (Tutar, 2000: 249). Yapılan tanımdan da anlaşılacağı üzere çalışana en uygun işin verilmesi ve bu konuda çalışanın desteklenmesi kariyer gelişiminin sağlanması ile mümkün olmaktadır.

Karar verme sürecine çalışanın da dahil edilmediği çalışma ortamlarında stres yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. İşyerinde fikirleri sorulmayan çalışanlar kendini değersiz hissedebilmekte ve stres yaşayabilmektedir. (Aytaç, 2002: 3; Şenyüz, 1999: 17). Karar verme sürecine katılımın artırılması bireyin özgüvenini arttırabilmekte bu da çalışanın performansını olumlu anlamda etkileyebilmektedir.

Gelişmiş ülkelerdeki çalışanların en temel stres kaynakları uzun çalışma saatleri ve zaman baskısını kapsayan ağır iş yüküdür. ABD'deki iş bulma portallarından biri tarafından 200 iş kolu üzerinde yapılan araştırmada 2010' un “en iyi ve en kötü” meslekleri ele alınmaktadır. Araştırmayla ilgili açıklamada, birçok kişi için ulaşılması zor “yıldız yaratan ve milyonlar kazandıran” mesleklerin sıralanması yerine, hem geniş kesime hitap eden hem de sağlığı riske atmayan, düşük stresli, düzenli gelir sağlayıcı ve güçlü büyüme potansiyeli olan mesleklere yer verilmektedir. Stresli çalışma ortamı ve fiziksel güç kullanımında çalışanın hayatını zorlamayacak bir meslek olan yazılım mühendisliği, araştırma sonucuna göre son yılların dikkat çeken işleri arasında yer almaktadır (www.timeturk.com, 2010).

Araştırmada, yorucu çalışma saatleri, sağlığı olumsuz etkilemesi ve iş ortamlarının kötü koşulları gibi nedenlere dayanarak 2010 yılının “en kötü” meslekleri de belirlemektedir. Çok erken kalkılması, genellikle 12 saat çalışılması, işin tehlikeli olması, özel hayata yer bırakmaması ve yıllık gelirinin 31 bin dolar düzeyinde kalması nedeniyle gemi işçiliği birinci sırayı alırken ikinci sırada odunculuk ve üçüncü sırada demir işçiliği yer almaktadır. Araştırmaya göre, mandırada çalışmak, kaynakçılık yapmak ve çöpçülük de yılın yapılması güç ve insan sağlığı açısından “kötü” işleri arasında sayılmaktadır. Listede, bu kategorideki diğer meslekler ise taksicilik, inşaat işçiliği, tesisatçılık, postacılık olarak sıralanmaktadır (www.timeturk.com, 2010).

Manchester Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Enstitüsü' nün yapmış olduğu araştırmada ise, 0-10 aralığında değerler ölçek alınarak diğer iş kollarına göre daha stresli mesleklerin son on yıla ait verileri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir (Stranks, 2005: 65). Tabloya göre, polislik' ten sonra madencilik mesleği en stresli meslek iken sosyal hizmet uzmanlığının, diğer mesleklere göre daha az stresli olduğu görülmektedir. Araştırmada yer alan hemşirelik mesleği ise yine stresli meslekler arasında sayılmaktadır.

Tablo 2: Stresli Meslek ve İşler (UMIST, 1987 Verileri)

Reklamcılık	7.3	Yaymcılık	6.8
Gazetecilik	7.5	Müziyen	6.3
Aktörlük	7.2	Film Yapımcısı	6.5
Dişçilik	7.3	Doktor	6.8
Hemşirelik/Ebelik	6.5	Pilot (Sivil Havacılık)	7.5
Polis	7.7	Ambulans Hizmetleri	6.3
Sosyal Hizmet Uzmanı	6.0	Öğretmen	6.2
Madencilik	8.3	İnşaat Mühendisi	7.5

Kaynak: (Stranks, 2005: 66).

Sağlık hizmetleri içerisinde yer alan hemşirelik mesleği çalışma ortamından kaynaklanan zorluklar nedeni ile birçok mesleğe kıyasla daha stresli bir iş olarak bilinmektedir. Ayrıca hemşirelik mesleğinin bir kadın mesleği olması ve aile yaşantısında kadına düşen sorumlulukların fazlalığı yapılan işi daha stresli bir hale getirmektedir. Hemşirelik mesleği ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda, hemşirelerin iş merkezli çalıştıkları, sadece kendilerine verilen görevlerle sınırlı kaldıkları, bağımsız fonksiyonlarının olmadığı ve doktorun yardımcısı olarak görüldükleri belirlenmiştir. Buna rağmen hemşirelerin hasta ile olan ilişkilerinde kendi fonksiyonlarını ortaya koyamaması verilen hizmetin yetersiz kalmasına neden olabilir. Türkiye koşullarında sözü edilen nedenlerden dolayı hemşirelik mesleği yapılması zor işler arasında yer almaktadır (Aydın, 2007: 13). Bu açıdan bakıldığında hemşirelik mesleğinin daha sağlıklı şartlarda icrasını gerçekleştirmek amacı ile insan kaynaklarının iyi yönetilmesi ve çalışma şartlarını iyileştirecek düzenlemelerin yapılması gerekmektedir denilebilir.

3.4.3. Dış Çevre İle İlgili Stres Kaynakları

Stres, birey ve çevresi arasındaki uyumun zayıfladığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Çevreden gelen aşırı talep ya da bireyin kapasitesini aşan isteklerin olması, bu durumun nedeni olabilir (Balcı, 200: 71). Bireyin yaşadığı genel çevre ile ilgili stres

kaynakları, iş hayatı dışındaki stres kaynaklarıdır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Tutar, 2000: 250-251):

- Orta yaş bunalımı
- Aile sorunları
- Tekdüzelik
- Ekonomik sorunlar
- Siyasi ve politik belirsizlikler,
- Sosyal ve kültürel değişimler,
- İşin bulunduğu kentte yaşanan ulaşım sorunları,
- Teknolojik gelişmeler.

“Dış çevre kaynaklı stresörler dünyada ve ülkemizde yaşanan sosyo-kültürel, teknolojik ve yaşam standartlarında meydana gelen değişimlerin birey üzerinde yarattığı baskı unsurları” (Gümüştekin ve Gültekin, 2009: 148) olarak kabul edilmektedir. Üretim ve bilgi teknolojilerinde meydana gelen değişim ve gelişmeler, yeni teknolojiye uyum sağlayan, onu takip edip bu yönde kendilerini geliştiren, her türlü güvenceye sahip küçük bir azınlığı doğurmaktadır. Yeniliklere ayak uyduramayanlar ise işinden olmakta ve eski işinden daha kötü şartlarda çalışmaya razı yeni hizmetçiler sınıfını oluşturmaktadır (Sam, 2002: 649). Bu anlamda teknolojik gelişim ve değişimler bireyin sosyo-kültürel durumunda ve yaşam standardında farklılaşmalara neden olması açısından dış çevre ile ilgili stres kaynaklarının başında gelmektedir denilebilir.

Dış çevre ile ilgili olarak meydana gelebilecek stres kaynakları içinde yer alan farklı yaşamsal olaylar, birey üzerinde yine farklı oranlarda etkili olabilmektedir. Aşağıdaki tabloda çeşitli yaşamsal olayların birey üzerindeki etkisi oransal olarak incelenmektedir.

Tabloya göre stres oranını en çok etkileyen örnek eşin ölümü iken en az etkileyen örnek üst yönetimle olan sorunlar olarak ölçülmüştür. Ceza evi süreci ile yakın ebeveyn ölümü ve evlilik sözleşmesi ile emeklilik örneklerinin ise stresi etkileme düzeyi eşit ağırlıkta gözlemlenmektedir. Yaşamsal olaylara göre stres durumuna ait diğer değerler incelendiğinde dikkati çeken bir başka durum da evliliğdir. Tabloda, insanlar tarafından stres yaratan bir etken olarak görülmemesine ve olumlu şekilde

karşılanan bir olay olmasına rağmen evliliğin de stres üzerinde etkili olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Yaşamsal Kırk Üç Olayın Stres Ölçeğinden Bazı Örneklerin Ağırlığı

Eşin ölümü	100
Boşanma	73
Eşlerin ayrı yaşaması	65
Ceza evi süreci	63
Yakın ebeveyn ölümü	63
Hastalık ve yaralanma	53
Evlilik	50
İşten çıkma/çıkarılma	47
Evlilik sözleşmesi	45
Emeklilik	45
Mesleğe girişte uyum	39
Parasal durum değişimi	38
Üst yönetimle olan sorunlar	23

Kaynak: (Amar, 2008: 184).

Genel çevre ile ilgili stres kaynaklarının yanında fiziki çevre ile ilgili stres kaynaklarından da söz edilebilir. İşin fiziksel çevre şartlarını oluşturan unsurlar arasında hava koşulları, aydınlatma ve gürültü sayılabilir. Kişilerin içinde yaşadığı ortam, onların fizyolojik ve psikolojik durumlarını etkilemektedir (Özkalp, 2003: 188). Aydınlatmanın yetersiz olduğu durumlarda çalışanın dikkati kolay dağılabilir, hava koşulları da yine çalışanın kendini rahat hissetmemesine neden olarak performansını düşürebilir ve gürültülü ortamlar iş yerlerinde çalışma şartlarına elverişli bir ortamın oluşmasını engellemektedir.

3.5. İş Stresinin Sosyo-Ekonomik Riskleri

Mesleki riskler genel olarak biyolojik, biyomekanik, kimyasal ve radyolojik riskleri kapsayan fiziksel tehlikeler ile psiko-sosyal tehlikelerden oluşur. Uluslararası Çalışma Örgütü psiko-sosyal tehlikeleri iş doyumu, iş örgütlenmesi ve yönetimi,

çevresel ve örgütsel koşullar ile işçilerin uzmanlığı ve gereksinimleri arasındaki etkileşim temelinde tanımlamıştır. Bu etkileşimler algılanma ve yaşanma biçimleriyle işçinin sağlığı için tehlike oluşturur. Bu tehlike stres yoluyla oluşmaktadır (www.eforosgb.com, 2011).

Stresin örgüt üzerindeki olumsuz etkisi sosyo-ekonomik anlamda bir takım riskler meydana getirebilir. Çalışanın işe devamsızlığının artması, işi bırakması, iş kazalarının artması ve örgüte bağlılığının azalması gibi durumlarda örgüt adına maddi kayıplar ortaya çıkabilmektedir.

Araştırmacılar önceleri, stresörlere karşı bireyin gösterdiği fizyolojik tepkiler sonucu bir organın veya sistemin doğrudan olumsuz yönde etkilenebildiğini ve özellikle bireyde bedensel veya kalıtsal olarak herhangi bir yetersizlik varsa stresin fizyolojik etkisinin daha fazla olacağını düşünmekteydi. Daha sonradan yapılan araştırmalarda stresin hastalıklara direnme gücünü azalttığı, bağışıklık sistemini bozduğu, kişide bireysel dayanma gücünü azalttığı, hastalığa yol açan etkenin bünyeye yerleşmesini kolaylaştırdığı tespit edilmiştir. Stresin baş ağrıları, hipertansiyon, işitme rahatsızlığı, astım, aşırı sıkıntı, endişe, şeker hastalığı gibi şikayetlerle ilişkili olması bu durumu kanıtlamaktadır (Akpınar, 2006: 24). Strese karşı bireyin göstermiş olduğu fizyolojik tepkiler sırasında birey olumsuz olarak etkilenmekte ve nihayetinde strese maruz kalanlarda bu tür hastalıkların ortaya çıkma olasılığı artmaktadır.

ASSET, bir stres ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır. Bu araç çalışma alanlarındaki stresörleri değerlendirmekte ve değerlendirmeler sonucunda elde edilen sonuçlara karşı önlemler almakta ve çalışanların psikolojik durumlarını olumlu yönde etkilemektedir (Clarke ve Cooper, 2004: 138). Bu alandaki risk faktörleri aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmaktadır.

$$\text{Risk Faktörü} = \text{Riskler Toplamı (E)} \times \text{Olasılık (P)}$$

E – algılanan stres düzeyi

P – negatif çıktı ile sonuçlanan stresöre maruz kalma ihtimali

Stres denetim araçlarından ASSET' in, eyalet meclisi çalışanlarının sekiz farklı stresöre karşı E (algılanan stres düzeyi) ve P (herhangi bir stresörün şiddeti ile bu stresörün neden olduğu stres durumu arasındaki korelasyon) yani psikolojik durum

verilerini kullanarak yapmış olduğu örnek çalışmada aşağıdaki tabloda gösterilen değerleri elde edilmiştir. Her durumda, risk faktörünün değeri E x P 'dir (Clarke ve Cooper, 2004: 138).

Tablo 4: İş Stresi Konusunda Örnek Risk Faktörleri

Stresörler	E*	r**	P***	Risk Faktörü
Çalışma ilişkileri	2.27	0.41	17.06	39
İş yaşam dengesi	3.05	0.47	22.00	67
İş yükü	3.21	0.52	26.83	86
İş güvenliği	2.62	0.23	5.34	14
Kontrol	3.05	0.38	14.06	43
Olanaklar/iletişim	3.00	0.40	16.24	49
Görev	3.14	0.48	23.33	73
Ödeme ve yardımlar	3.42	0.17	2.99	10

Not:

* ağırlıklı araçlar

** her stresörün alt ölçeği ile psikolojik durum alt ölçeği arasındaki korelasyon

*** $P = r^2 \times 100$.

Kaynak: (Clarke ve Cooper, 2004: 139).

Tablo 3' de sekiz baskı unsuruna bağlı olarak algılanan stres düzeyi ile psikolojik durum arasındaki ilişki gösterilmektedir. Pozitif korelasyon herhangi bir stresör ile negatif psikolojik durum arasındaki korelasyonu ifade etmektedir. Son sütun, 'risk faktörü' tabloda yer alan her stresör ile ilişkilidir.

En yüksek risk faktörü, iş yükü (risk faktörü = 86), ve iş yaşam dengesi (risk faktörü = 67) ile ilişkilidir. Çalışanların psikolojik durumunu etkileyen en önemli risk faktörleri iş yükü, yapmakta olduğu iş ve iş yaşam dengesi unsurları olarak gözlemlenmektedir. Bu nedenle yapılması gerekenler konusunda bu baskı kaynaklarına odaklanmak çalışanın psikolojik durumunu pozitif anlamda etkileyebilir. Diğer stresörler oldukça düşük seviyede gözlemlenmektedir. Özellikle ödeme ve yardımlar, ağırlıklı araçlar içerisinde en yüksek değere sahip olsa da psikolojik durumu olumsuz yönde etkileyen diğer stres kaynakları ile karşılaştırıldığında oldukça düşük düzeyde gözlemlenmektedir.

Örgütsel stresin görünümünü tam olarak anlamak için, stresin iki etmenin etkileşiminden doğduğunu göz önünde tutmak gerekir. Bu iki etmen, bireysel özellikler ile örgütsel veya işle ilgili özelliklerdir. Stres büyüklüğünün bireylerin direnme kapasitesini aştığı noktada stres ortaya çıkar. Strese direnme, bireysel bir nitelik ve kişilik özelliğidir. Oysa stres uyararı, çalışma sürecinin ve örgütün özellikleridir (Pehlivan, 2002: 15). Stres uyarısına karşı oluşan baskı ve zorlanma hissi çeşitli belirtiler ile kendini göstermektedir. Aşağıdaki tabloda iş stresinin birey ve örgüt üzerindeki etkileri iki gruba ayrılarak ele alınmaktadır.

Tablo 5: İş Stresinin Etkileri

İş Stresinin Birey Üzerindeki Etkileri	İş Stresinin Örgüt Üzerindeki Etkileri
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asabi ve tükenmiş hissetmek ▪ Sakin düşünme ve dikkat toplamada zorluk çekmek ▪ Mantıklı düşünememe ve kararsızlık ▪ İşten zevk almamak ve sadakatsizlik ▪ Yorgun, bunalımda ve gergin hissetmek ▪ Uyku bozukluğu ▪ Ciddi fiziksel problemler <ul style="list-style-type: none"> ✓ kalp krizi, ✓ sindirim sistemi bozuklukları; ✓ kan basıncının artması, ✓ baş ağrısı, kas, ✓ iskelet rahatsızlıkları (bel ve omuz ağrısı gibi) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ İşe devamsızlığın artması ▪ İşe bağlılığın azalması ▪ İşe girip çıkma oranında artış ▪ Performans ve verimliliğin azalması ▪ İş olan güvensizliğin ve iş kazalarının artması ▪ Müşteri şikayetlerinde artış ▪ Personel istihdamının azalması ▪ Stresli çalışanların davranışlarına karşı oluşturulan yasal düzenlemelerde artış ▪ Çalışanlar ve müşteriler arasında örgüt imajının zedelenmesi

Kaynak: (Griffiths vd., 2004: 9).

Çalışma yaşamında iş stresinin sosyo-ekonomik riskleri birey ve örgüt ölçeğinde ele alınmaktadır bu şekilde yapılan bir sınıflandırma risklerin değerlendirilmesi açısından kolaylık sağlamaktadır.

3.5.1. Stresin Birey Üzerinde Olumsuz Etkileri

Stres, strese maruz kalma süresi ve stresin şiddetine bağlı olarak insanlar üzerinde çeşitli etkiler bırakabilir. Az miktarda ve kısa süreli stres olumlu etkilerde bulunabilirken, uzun süreli ve yoğun bir stres bireyin dengesini bozar ve çeşitli

belirtilerin meydana gelmesine neden olabilir (Sunmaz, 2001: 26). Bu nedenle stres düzeyini istenir seviyede tutmak ve uzun süreli ve şiddetli şekilde yaşanan stresin önüne geçmek önem arz etmektedir.

İnsanlar stres altındayken iş ile yaşam arasında sağlıklı bir denge kuramamakta; sigara, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı gibi kötü alışkanlıklar edinebilmektedirler. Stres, aynı zamanda fizyolojik olarak da bağışıklık sistemini etkilemekte ve enfeksiyonlara karşı vücut direncini azaltmaktadır. Bu açıdan bakıldığında bireyin yaşamış olduğu stres bir anlamda örgütsel strese dönüşmektedir. Örgüt içinde iyileştirme programları aracılığı ile çalışanların fiziksel ve psikolojik durumlarını geliştirilebilir ve bu yolla örgütsel stresin etkileri azaltılabilmektedir. İyileştirme programları, bireylere sorunlara yol açan konularda kişisel sorumluluk duygusunun gelişmesini sağlamaktadır. (Özer, 2012: 58). Bireysel stresin örgütsel strese dönüşmesini engellemek amacı ile geliştirilen yöntemler uygulanarak hem bireyin örgüte katkısı artırılmakta hem de örgüt üzerinde bir tehdit unsurunun önüne geçilmesi sağlanmaktadır.

Tablo 6: İşe Bağlı Stresin Bireysel Sonuçları

Bedensel Sağlık	Psikolojik Sağlık	Sosyal Sağlık	Sağlık Sorunları	İş Sağlığı
<ul style="list-style-type: none"> • Tükenmişlik • Gerilim tipi baş ağrıları • Kas iskelet sistemi ağrıları • Alerjiler • Sindirim sistemi rahatsızlıkları • Migren • Uyku düzensizliği 	<ul style="list-style-type: none"> • Depresyon • Anksiyete • Sıkıntı • Hafıza kaybı • Konsantrasyon bozukluğu 	<ul style="list-style-type: none"> • İzolasyon • Alınganlık • Yüzeysel ilişkiler • İş yerinde çatışma • Kötü arkadaş ve aile ilişkileri 	<ul style="list-style-type: none"> • Uyuşturucu kullanımı • Alkol bağımlılığı • Beslenme sorunları • Cinsel sorunlar 	<ul style="list-style-type: none"> • İlgisizlik • Motivasyon eksikliği • Düşük moral • Sınırlı yaratıcılık • Sadakat ve bağlılığın azalması • Sınırlı katılım

Kaynak: (Donaldson vd., 2011: 14).

Stresin bireysel açıdan meydana getirdiği risk etmenlerini genel anlamda fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak üç ana grupta toplamak mümkündür (Tutar 2000: 257; Öztürk 1994: 119). Bu risk etmenleri aşağıdaki başlıklarda ele alınmaktadır.

3.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Birçok hastalığın stres ile bağlantısı giderek güçlenmektedir. “Dolaşım sistemi, kalp ve damar, solunum sistemi hastalıkları sindirim sistemi, iç salgı bezi hastalıkları, deri, hareket sistemi, boşaltım sistemi hastalıkları” üzerinde stresin hızlandırıcı etkiye sahip olduğu kabul edilmektedir (Usta, 2004: 169). Ayrıca “yüksek seviyedeki stres, fiziksel olarak; yüksek kan basıncı, yüksek seviyelerde kolesterol ile ilişkili olmasının yanında kalp rahatsızlıklarına ve ülsere” neden olmaktadır (zer, 2011: 416). Stresin insan fizyolojisi üzerinde bu kadar etkili olması konunun önemini arttırmakta ve bu anlamda alınması gereken önlemlerin gerekliliği vurgulanmaktadır.

3.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Stres faklı insanları faklı düzeyde etkiler. Stres meslekte işlevsizliğe, sıra dışı davranışlara ve fiziksel, zihinsel yetersizliğe sebep olabilir. Uzun süreli stres hali, iş yerinde psikolojik problemler ve düzensizlikler yaratır; bu durum işe devamsızlık ve iş kayıpları ile sonuçlanabilir. Stresin neden olduğu psikolojik problemler arasında en önemlileri depresyon ve uyku bozukları olarak sayılabilir.

“Depresyon elem-keder duygularını içeren duygusal bir yaşantıdır. Her ne kadar bu gibi duygular, insanlarda bazı olumsuz yaşam olaylarına karşı yaygın olarak verilen bir tepki olarak izlenebilse de, bir tepki olarak ortaya çıkan her benzer duygu durumunu, bir depresyon hastalığı olarak kabul etmemek gerekir.” Gerçek anlamda bir depresyon durumu yaşandığı zaman bu gibi duygular hem sürekli, hem de kişinin günlük yaşamını bozacak düzeyde yoğun olarak izlenir (Annagür, 2008: 3). Stres ile depresyon arasındaki ilişkinin çok güçlü olması araştırmacıları stres ile depresyon arasında rol oynayabilecek ara değişkenler üzerinde çalışmaya yöneltmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalarda “ie dönüklük dışa dönüklük, A tipi kişilik, iç-dış kontrol odağı, öğrenilmiş çaresizlik” gibi çeşitli değişkenlerin rolü incelenmektedir (Tuğrul, 2000: 14).

Uyku problemlerinin ise hem stres ile otaya çıkan psikolojik bir sonuç hem de uykusuzluğun insanların daha fazla gerilmelerine ve dikkatte eksikliğine neden olarak stresi arttırması sebebi ile çift yönlü etkisi söz konusu olmaktadır. Stresin uyku bozukluğu ile ilişkisi genellikle uykusuzluk olarak ya da tam tersine az uyuma isteği içerisine girmek şeklinde kendini göstermektedir. Bu eğilimde olan bireylerin uyuyarak kaygı, gerilim ve zorlanma isteklerinden uzaklaşmaya çalıştıkları görülmektedir

(Yılmaz ve Ekici, 2003: 6). Bu anlamda uyku problemlerinin stres üzerinde etkili bir neden ve stres hissi sonrasında ortaya çıkan bir sonuç olarak ifade edilmesi yanlış olmayacaktır denilebilir.

3.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar

Stresin davranışsal sonuçları arasında “aşırı hareketlilik veya tersi, iletişim ve dinleme yeteneklerinde kısılma, rahatsızlık hissi, öfke patlamaları ve sürekli şiddetli tartışma başlatma, rahatlama ve dinlenme yeteneklerinde düşüş, ağlama krizleri ya da donukluk” sayılabilir. “Yüzün solması, göz bebeğinin genişlemesi, kalp atışı ve nabzın hızlanması, midenin asit salgılaması, soğuk terleme, kan şekerinin düşmesi, göz kararması, mide krampları, nefes alamama hissi” (Aytaç, 2009) stres belirtileri arasında yer almaktadır.

3.5.2. Stresin Örgüt Üzerinde Olumsuz Etkileri

Günümüzde birçok yönetici, etkili ve verimli olmak adına çalışanlar üzerinde baskı oluşturmanın ve onların sağlığını bu yönde olumsuz etkilemenin yanlış olduğu bilincindedir, fakat yapılan araştırmalar, işe devamsızlık ve işi bırakma oranındaki artışların nedeni olarak çalışma ortamlarının stresli olmasını göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan son çalışmalar, personel sağlığı açısından çeşitli faaliyetlerde bulunma gerekliliğini vurgulamaktadır. (Jain, 2012: 83). Bu gereklilik, çalışma koşullarının neden olduğu rahatsızlıkları gidermek, daha verimli ve etkili işgücüne sahip olmak ve küresel rekabete olumlu katkı sağlaması açısından önemli görülmektedir.

Stresin örgüt üzerindeki olumsuz etkileri “performans düşüklüğü, işgören devir hızının yükselmesi, iş kazalarının artması, işe devamsızlık, işe yabancılaşma, iş kazaları, ekonomik maliyetler, işten ayrılma ve örgütsel faaliyetlerde süreci bütünlük içinde kavrayamamaktan kaynaklanan yabancılaşma” gibi sıralanabilir (Tutar, 2000:254).

3.5.2.1. Performans Düşüklüğü

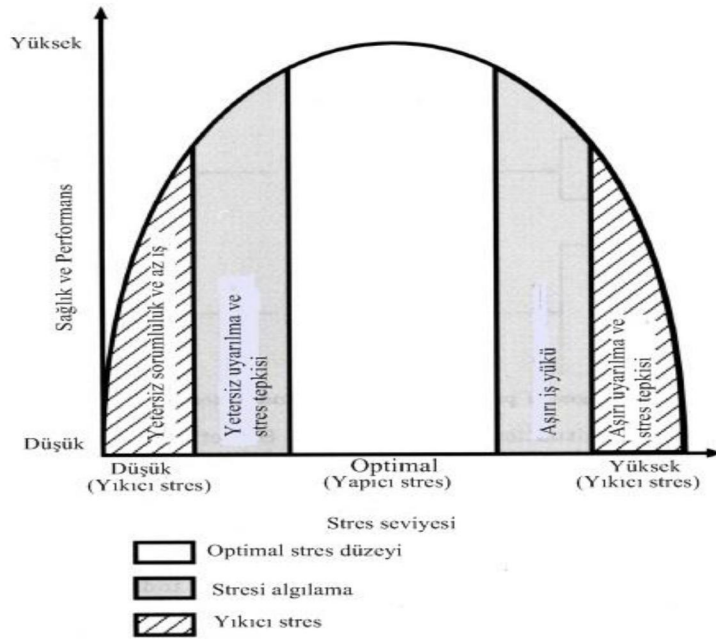
Stresin çalışma hayatı üzerine olumsuz etkisi kamu kurumları ve işletmeler açısından önemli bir engel olarak görülmektedir. Çağdaş yöneticiler kaliteli ve etkili hizmet sunma çabasıdadır. Hizmet kalitesi ve verimliliğini arttırırken dikkat edilmesi gereken en önemli husus insan unsurudur, çalışanların etkililiği stres ve verimlilik düzeyleri arasındaki ilişkinin yönü ile yakından ilgilidir (Bingöl, 2013: 33). Çalışma

hayatında bir adım önde olmanın koşulu bu ilişkinin negatif yönlü artış ve azalışına bağlı olarak değişmektedir. Verimliliğini arttırmak isteyen bir örgüt için yapılması gereken çalışanların stres düzeyini azaltmaktır denilebilir.

İyi yönetilmeyen örgütler çalışanlarına uzaktır ve bu durum yalnızca personelin performansını etkilemekle kalmaz aynı zamanda kurumu da rekabet piyasasında git gide geri plana atar, hatta yok edebilir. Aynı şekilde bir kurumda çalışanlar strese eğilimli ise, iş stresi onların performansını (verimlilik ve etkililik) ve kendilerini geliştirmelerini engeller bu anlamda kurum açısından da istenmeyen sonuçlar doğabilmektedir.

Genellikle stresin insan yaşamındaki olumsuz etkileri üzerinde durulur. Ancak stresin yapıcı ve yıkıcı olmak üzere iki boyutu vardır (Aydın, 2008: 93). Aşağıdaki şekil; stres tepkilerinin hem sıklığını hem de yoğunluğunu kabul edilebilir düzeyde tutmanın önemini vurgulamaktadır.

Şekil 6: Genişletilmiş Yerkes - Dodson Yasası Eğrisi



Kaynak: (Quick vd., 2006: 156).

Yetersiz sorumluluk ve az iş çalışanın işe adapte olmasını ve yapacağı işe karşı güdülenmesini engelleyebilir. Bu anlamda çalışana gerekli sorumluluğun verilmemesi ya da çalışanın iş yerinde gerçek yeteneğini sergileyemeyeceği düzeyde uyarılarla

karşılaşması, örgüt içinde çeşitli gelişmelerin önünü kapatmakla birlikte bireyin motivasyonu açısından da olumsuzluklara neden olabilmektedir. Buna karşın aşırı iş yükü ve bu duruma verilen stres tepkisi ani ölümlere ya da birey üzerinde diğer ciddi sonuçlara neden olabilir. Optimal veya istenir düzeydeki stres ise çalışanın kendine güvenini arttırmakta, motive etmekte ve daha fazlası başarabilme imkânı verebilmektedir. Yetersiz, aşırı ya da optimal düzeyde stres tepkisi bireysel farklılıklar nedeniyle kişiden kişiye değişebilir. Örneğin, herhangi biri için optimal yoğunlukta bir stres düzeyi başka biri için optimal olmayabilir.

Stres düzeyi belli miktarda arttığı zaman çalışanın verimliliği de artmaktadır. Ancak stres miktarı istenmeyen düzeyde ise kişisel verimlilik tamamen ortadan kalkmaktadır. Çalışanların yaşadığı stres istenir düzeyde ise onların işlerine karşı güdülenmelerini ve performanslarını arttırmaktadır. Ancak stres düzeyinde şiddetli artış aksine bir etki yapmaktadır (Aydın, 2008: 94-95). Bu nedenle örgüt çalışanın durumunu sürekli olarak izlemeli, bir noktaya kadar kabul edilebilir olan stres düzeyini sabit tutacak yöntemler geliştirmelidir.

Bu konuda işlerin yeniden gözden geçirilmesi, stres düzeyinin kontrol altında tutulması, yetki devri ve gerekiyorsa personel alımı gibi önlemler düşünülebilir. Stresli durumun ortadan kaldırılması ile stres düzeyi normale döner fakat bireyin stres yaşadığının farkına varması stres düzeyinin artmasına neden olmaktadır. Örneğin, tiyatro eserinde rol alan ve sahneye çıkmak için hazırlanan bir sanatçı düşünelim. Sanatçının sahne öncesi endişe ve kaygı yaşaması oldukça normal bir durumdur. Ancak ilk oyunun sergilenmesi ile stres verici durumun düzeldiği, sanatçının stres yükünün oldukça azaldığı söylenebilir. Sanatçı her oyun öncesi kaygı ve endişe hislerini yaşamasına rağmen bu hislerinde azalma yaşamıştır. Her insan kendine uygun ve kendi stres eşiğindeki düzeyi istenir seviyede tutmaktadır (Ertekin, 1993: 63).

3.5.2.2. İşgören Devir Hızının Yükselmesi

İşgören devir hızındaki yükseklik çalışanların stres altında olduklarının tespitinde önemli bir göstergedir. İşe devamsızlık durumu, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik ve alkolizm etkisiyle olabileceği gibi, kalp krizi, tansiyon ülser gibi hastalıklar nedeniyle de olabilmektedir. Çalışanlarda işe devamsızlığın %40 oranıyla stres nedeni ile olduğu görülmektedir. Bu açıdan baktığımızda stres ile hastalık, işe devamsızlık ve

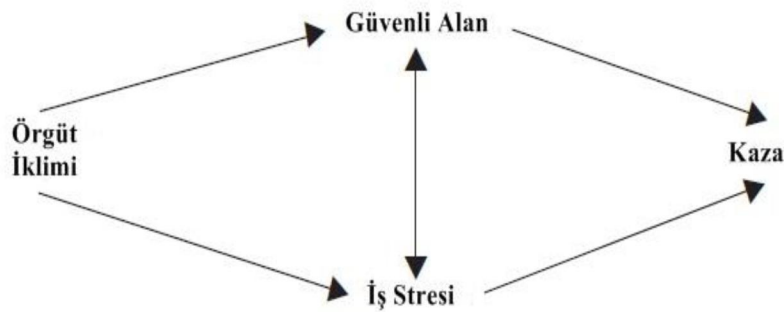
üretim kaybı arasında karşılıklı ilişkiler bulunduğu görülmektedir (Aydın, 2008: 171). Başka bir ifadeyle ortalama olarak bir örgütteki işgücü devrinin üçte ikisinin emeklilik, kendi arzusuyla ayrılma ve belirli bir nedenle işten çıkarılma gibi nedenlere bağlı olduğunu, buna karşın geri kalan üçte birinin ise doğrudan ya da dolaylı stresle ilişkisi bulunduğunu belirtilmektedir. Özellikle olumsuz fiziksel çalışma koşullar altında çalışan ve işinde arzuladığı tatmini bulamayan çalışanların strese girerek zamanla işletmelerinden soğudukları ve işten ayrıldıkları görülmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 9). Bu anlamda strese neden olan etmenlerin ortadan kaldırılması işe devamsızlık ve iş kayıplarının önlenmesinde büyük etkiye sahiptir denilebilir.

3.5.2.3. İş Kazalarının Artması

İş kazaları gerek bireysel gerekse örgütsel olarak ağır maliyetler getirmektedir. Bu durumun önüne geçilmesi adına günümüzde araştırmacıların stres konusu üzerine eğildikleri görülmektedir. Yapılan araştırmalar; örgütlerde stresin iş kazaları üzerinde etkili tek neden olmamasının yanında, aralarında güçlü bir ilişkinin varlığını desteklemektedir. Ivancevich ve Matteson (1996: 662)' a göre, iş kazalarının yaklaşık %75 ile 85' inin nedeni, örgütün strese yol açan etmenleri ortadan kaldıramamasıdır (Yılmaz ve Ekici, 2003: 9). Stresin iş kazaları üzerindeki azımsanmayacak etkisi nedeni ile modern örgütlerde çalışan stresini azaltma çabaları da her geçen gün önemini arttırmaktadır.

Aşağıdaki şekilde, çalışanın güvenlikle ilgili duruma bağlı olarak algıladığı stresin iş kazaları üzerindeki etkisi ve iş güvenliğinin çalışan sağlığını nasıl etkilediği görülmektedir.

Şekil 7: İş Stresi ve İşe Bağlı Kazalar



Kaynak: (Clarke ve Cooper, 2004: 84).

Örgütsel düzeyde işgücü üzerinde iş stresinin etkisi, işe devamsızlığın artması, yüksek oranda işgören devir hızı, ya da düşük performansı kapsayabilir. İşe devamsızlığın artması mevcut çalışanlar üzerinde iş yükü oluşturarak işgücü kayıplarına neden olabilmektedir. Bunun sonucunda ise çalışanların hata yapma oranı artmaktadır. Bireysel düzeyde örgütün işgücü üzerinde iş stresi, çalışanın çeşitli sağlık sorunları yaşamasına, iş ile ilgili etkinliğini yitirmesine, motivasyon eksikliğine neden olmakta ve böylece çalışanlar hata yapmaya daha eğilimli hale gelmektedir. Çalışanın hasta ya da stresli hissettiği durumlarda işe devam etmesi ise performansının düşmesine, aynı şekilde hata yapma eğiliminin artmasına, kızgınlık ve gerilim hislerine ve işgörenin çalışma kurallarını ihlali ile sonuçlanabilmektedir.

3.5.2.4. İşe Devamsızlık

Çalışanların işe devamsızlık durumları, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik veya alkolizm gibi etkenlere bağlı olabileceği gibi, hipertansiyon, ülser gibi hastalıklar nedeniyle de olabilmektedir. Ancak devamsızlık gösteren kişilerin devamsızlık nedenlerinin, %40'ının stresten kaynaklanan sebepler olduğu görülmüştür (Albercht' den aktaran Güllüoğlu, 2012: 83). Bu anlamda stresin işe devamsızlık üzerinde oldukça etkili olduğu söylenebilir fakat işyerinde strese neden olan etmenler ortadan kaldırılarak işe devamsızlık durumunun önüne geçmek mümkündür.

3.5.2.5. Ekonomik Maliyetler

Stresin verimlilik ve etkililik ile olan ilişkisi nedeniyle, stres düzeyi yüksek olan çalışanların bulunduğu örgütlerde ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğabilmektedir. Aşırı derecedeki stres çalışanın fiziksel ve zihinsel sistemini bozmaktadır. Hastalıkların çoğalması, iş kazalarının artması, işgücü kayıpları, sağlık giderlerinin çoğalması, kalifiye eleman kayıpları, bu kayıplar sonunda ödenen tazminatlar örgüte yüksek maliyetler getirebilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 22). Buna ilaveten stres, neden olduğu verimlilik kaybı, işe devamsızlık, arttırdığı sigorta ve hastane masrafları, erken emeklilik ödemeleri gibi nedenlerle örgütlere önemli bir maliyet yükü getirmektedir (Yates' den akt. Soysal, 2009: 28). Stresin neden olduğu bu gibi durumlar sonucunda örgütte meydana gelen maddi kayıplar çalışanların bir maliyet unsuru olarak işten çıkarılması yerine streslerinin iyi yönetilmesi ve bu anlamda dezavantajın çalışanların örgüte bağımlılığı arttırılarak avantaja dönüştürülmesi sağlanabilir.

3.5.2.6. İşten Ayrılma

Yönetimin iş veya iş dışı beklentileri bazen çalışanların dayanma güçlerini aşabilmektedir. Söz konusu beklentilerin altından kalkma konusundaki fiziksel veya psikolojik yetersizlik stres düzeyini arttırmaktadır. Bu nedenle yoğun talepleri karşılamak zorunda olan çalışanların örgütün vereceği desteğe olan ihtiyaçları da artmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Çalışanların ihtiyaç duyduğu desteğin örgüt tarafından karşılanmaması stres düzeyini arttırmaktadır. Özellikle performansı yüksek olan çalışanların böyle bir nedenden dolayı işten ayrılması işverenler tarafından da istenmeyen bir durumdur. Çalışanı işten ayrılmaya iten nedenler artık katlanılmaz bir duruma geldiğinde bu durumun işveren tarafından fark edilmesi ve nedenlerin ortadan kaldırılması personelin kazanılması anlamında işletmelere yol göstermektedir (Arı vd., 2010: 144). Çalışanın sürekli olarak izlenmesi, davranışlarının kontrol altında tutulmaya çalışılması kalifiye eleman kaybının önüne geçilerek örgüt adına olumsuz sonuçların doğmasını engellemektedir.

3.5.2.7. Yabancılaşma

Blauner'e (1964) göre işe yabancılaşma çalışan ve işin sosyo-teknik durumlar arasındaki ilişkilerden doğan fiziksel veya psikolojik olarak meydana gelen bir sendromdur. Çalışanların kendi iş süreçlerini kontrol edemedikleri, iş konusunda bir amaç ve işlev duygusu geliştiremedikleri, kendilerini içinde yaşadıkları topluma, örgüte ait hissedemedikleri ve kendini ifade etmenin bir yolu olan işlerini bu anlamda benimseyemedikleri durumlarda kendini gösterir (Kesik ve Cömert, 2014: 32). İşe yabancılaşma çalışanın örgüte veya çevresine bağlı olarak gelişen bir takım olaylar sonucunda bireysel olarak olumsuz bir takım duygulara kapılması ve artık kendini örgütün bir parçası olarak hissetmemesi durumunda ortaya çıkmaktadır.

Sağlıklı bir örgütsel yapı, merkezileşme yerine çok merkezliliği, mekanik yapılar yerine organik ve esnek yapıları, tek yönlü ve formel iletişim yerine enformel, açık ve çok yönlü iletişimi, hiyerarşik örgütleniş yerine paralel örgütlenmeyi, yakından gözetim yerine yetkilendirmeyi, yetki ve sorumlulukların paylaşımını, kontrol yerine iş üzerinde özerk ve otonom davranmayı, otorite yerine demokratik ve paylaşımcı bir anlayışı gerekli görmektedir. Sayılan örgütsel ve yönetsel sağlık koşulları, kişinin işi üzerindeki denetimini artırmakta, işin doğal yaşamın bir parçası olarak algılanmasını sağlayarak, yabancılaşma hissinin oluşmasını engellemektedir (Tutar, 2010: 183). Çalışanın örgüte

bağlılığını arttıran ve yaptığı işe karşı güdülenmesini sağlayan bu girişimler işçi ile işveren arasındaki iletişimi güçlendirerek çalışanın kendini ve örgütü tanımmasını kolaylaştırmaktadır.

3.6. İş Stresi Riskinin Değerlendirilmesi

İş yerinde çeşitli önlemler alarak stres riskini azaltmak ya da tamamen ortadan kaldırmak sorumlulukların doğru paylaşılması ile sağlanabilir (Aarhus University, 2009: 9). Örgüt içi sorumluluk paylaşımı, iş yerindeki tüm personelin ve bu anlamda kurumun stresten uzaklaşmasını sağlamaktadır.

Tablo 7: Stres Dinamikleri

Yeşil Güçlü Enerji, Yüksek Motivasyon	Sarı Nötr	Kırmızı Tükenmiş Enerji, Düşük Motivasyon
---	--------------	---

Kaynak: (Aarhus University, 2009: 9).

Stres, dinamik bir fenomendir, bu nedenle yaşanan stresin çalışan üzerindeki etkisi zayıf (yeşil) ya da güçlü (kırmızı) olması her an için muhtemeldir ve bunu tespit etmek oldukça zordur denilebilir. Çalışanın stres yaşama riski ve iş performansı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, psikolojik ve fiziksel olarak gösterdiği tepkileri izlemek ile mümkündür.

3.6.1. Örgüt İçindeki Risklerin Değerlendirilmesi

İş stresini yönetme; personel sağlığı, iş güvenliği ve örgütün sağlıklı olması için gereklidir. Yöneticiler iş stresine bağlı olarak çalışan sağlığını etkileyen durumları yönetmek için bir politikaya sahip olmalıdır ve bu politikaya uygun düzenlemeler yapılmalıdır. Örneğin bu düzenlemeler arasında zamanlı hareket etme ve iyileştirme için risk değerlendirmesinden bahsedilebilir. Bu anlamda iş stresini yönetmek için örgüt düzeyinde strateji oluşturulmalı, riskin kaynağı ile mücadele edilmeye odaklanılmalıdır.

İş stresi; bir risk yönetimi yaklaşımıyla birlikte uygulanarak önemli sağlık ve güvenlik problemleri etkili şekilde çözümlenmelidir. Bir risk yönetimi yaklaşımı, çalışan için tehlike arz eden nedenler ile ortaya çıkan olası bir riski değerlendirmeye alır. Tehlike, zarara neden olan bir durum ya da olaydır. Stresin nedenleri iş ve iş koşullarının yönetimi ve düzenlemesine bağlı olarak ortaya çıkan tehlikelerdir. Tıpkı

hayatta karşılaştığımız birçok tehlike gibi bu tehlikeler, yönetilebilir ve etkileri kontrol altına alınabilir.

İşe bağlı stresin risk değerlendirmesi bazı temel soruları cevaplandırmayı gerektirir (Griffiths vd., 2004: 11):

- Bir problem var mı? İş stresi çalışanınızın sağlığını etkileyebilir mi?
- Stresin yarattığı problemler nasıl çözümlenebilir?
- İş stresini azaltmada tüm örgüt birimleri izlenebiliyor mu?

Bu soruların cevaplandırılmasındaki amaç talep ve kaynaklar arasındaki bir dengesizliğin neden olabileceği etkiler ya da durumların tanımlanmasıdır. Stres hali, bireyin ya da grubun yaşadığı stres belirtileri ve bu dengesizlikle bağlantılıdır. Öncelikle stres tanımlanır ve değerlendirilir sonra iş stresini azaltmak için diğer aşamalar izlenir. Çalışanlara “Stresli misin?” diye sormak genellikle pek kabul edilebilir bir durum değildir. Bundan ziyade çalışan sağlığının risk altında olup olmadığını anlamaya çalışmak ve daha sonra personele en doğru şekilde nasıl yaklaşacağına karar vermek önemsenmelidir. Kurumun ne yapacağına karar vermesi ve yaklaşımını bu yönde belirlemesi gerekmektedir (Griffiths vd., 2004: 12):

İş stresi riskini keşfetme yaklaşımları genellikle şu aşamaları içerir:

- Çalışanınıza doğrudan iş ile ilgili problemleri olup olmadığını ve sağlığının iş yüzünden olumsuz etkilenip etkilenmediğini sormalısınız.
- Stresin iş yerindeki yoğun baskıdan mı kaynaklandığını anlamak için çalışanınızdan işi ile ilgili en iyi ve en kötü durumlardan üç tanesini saymasını isteyebilirsiniz.
- Personle stres nedenlerinin birçoğunu ortaya çıkarmaya yönelik daha ayrıntılı sorular sorulabilir; onlara işi ile ilgili hali hazırda problemler yaşayıp yaşamadıklarını sorunuz.
- Kişiye özel sorular, belli çalışma alanlarında uygulanan soru cevap yöntemi stres yönetimine yönelik daha fazla müdahale ve düzenleme için gereklidir.
- Hastalık sebebi ile işe gidememe, işe alım ve işten ayrılmadaki sıklık, performans seviyesi, kaza ve hatalardaki fazlalık gibi unsurların değişimi ve ne durumda oldukları düzenli olarak kontrol edilmeli ve izlenmelidir.

Bütün bu bilgiler, baskılar ve tepkiler arasındaki dengesizliğin bir tanımını yapar ve problemin çözümü için kurumu harekete geçirir. Elde edilen bilgiler; stres göstergeleri ile bağlantılı olarak, bir dengesizlik durumunu ve personel ya da örgütün “risk altında” olduğunu sinyali verebilir. Bu anlamda çalışanların işle ilgili problem yaşayıp yaşamadığını ve nedeninin ne olduğunu öğrenmenin en iyi yolu basitçe onlara yukarıdaki soruları sormaktır denilebilir.

İşverenler çalışanın problemleri ve problemlerin nedeni konusunda yanlış fikirlere kapılabilmektedir. Örgütte stres yaratan ve stresin nedenlerini ortadan kaldırmayı engelleyen en önemli sorunlardan biri, örgüt içindeki yetersiz ve zayıf iletişimidir. Örgüt içi iletişimin zayıf olması yapılacak bir faaliyetin bireyler arasında aktarımı sırasında bilgi kaybı veya bilgi değişimi oluşmasına sebep olmakta bu durum süreç sonucunda farklı sonuçlara veya çıktılara dönüşerek stres yaratmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 67). Bu nedenle çalışanların sıkça görüşleri alınmalıdır.

3.6.2. İş Stresi Riskinin Yönetiminde Önemli Adımlar

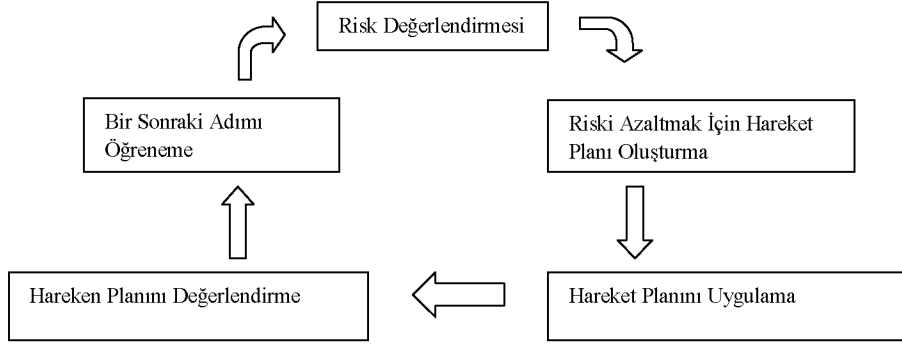
Risk yönetimi; sağlık ve güvenlik problemlerini çözmek, iş ve iş koşullarının gelişimini sürdürmek için bir araçtır. Risk yönetimi sayesinde personel sağlığı ve örgütün devamlılığı sağlanabilir. Bu anlamda yönetici farkındalığının artırılması, iş stresi riskini azaltmada önem taşımaktadır. Amir, iş arkadaşları, meslektaş yönetim kadrosu, müşteri ya da genel idare ve daha fazlası tarafından suçlanma ya da övülme bir farkındalık hareketidir. Farkındalık durumun sekteye uğraması yetersiz iş tatmini ve strese neden olur. İşe zamanında gelme, takım çalışması, müşteri hizmetleri, hesap verebilirliğin sağlanması, grup davranışları, diğer çalışanlarla iletişim ve çalışanların yönetim kapasitesinin artırılması yönetici ve denetçilerin güçlü farkındalık anlayışına bağlı olarak artmaktadır (Yadav ve Singh, 2014: 67). Örgüt içi verimlilik ve devamlılığın sağlanması üzerine olumsuz yansıyacak durumların varlığı ise olası bir stres riskini iyi yönetme gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Beş Adım Döngüsüyle Risk Yönetimi

- Durum analizi ve risk değerlendirilmesi,
- İş stresi riskini azaltmak için bir hareket planı oluşturma,
- Hareket planının uygulanması,
- Hareket planının değerlendirilmesi,

- Değerlendirme sonucunda gelecekte neler yapılacağıının öğrenilmesi.

Şekil 8: Risk Yönetimi Döngüsü



Kaynak: (Griffiths vd., 2004: 13).

Bu anlamda stres riskinin yönetiminde temel olarak şu aşamalar uygulanmalıdır (Griffiths vd., 2004: 14).

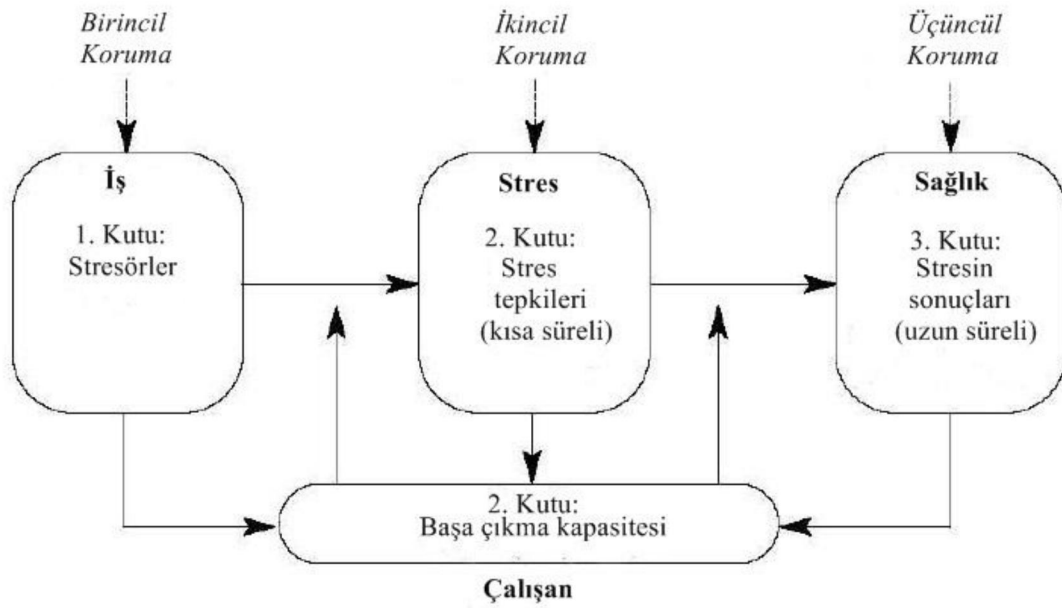
- Örgütü oluşturan farklı iş grupları ya da iş alanlarını düşününüz ve üzerinizde stres yaratabilecek şeylerin ne olduğunu kendinize sorunuz.
- Bunu yapmak size ne fayda sağlayacak, neyi kanıtlayacak? (Örneğin; yüksek kaza oranı, düşük moral, düşük üretim vs.)
- Personel yönetiminde ve iş yerinde yenilik yapmanın yolu çalışma şartlarını düzenlemek ve yönetmekten geçmektedir.
- Personeli tanımak, görüşmek ve onunla tartışmak, çalışma alanının şartlarını tanımış olan bir yöneticinin başarabileceği işlerdir.
- Sorumlu yöneticiler ve ilgili diğer kişilere, örneğin; Mesleki Sağlık Uzmanları ve onların bağlı oldukları birliklere danışılması da bu açıdan önem taşımaktadır.
- Mantıklı ve uygulanabilir bir hareket planı geliştirilmelidir.
- Planın iş için uygulanabilirliği tartışılmalı, plan hakkında ve planın nasıl uygulanacağı konusunda çalışanlar bilgilendirilmelidir.
- Uygulama öncesinde; planın en iyi şekilde değerlendirilmiş olduğu tespit edilir.
- Hareket planı değerlendirilmeli ve daha sonra uygulanmalıdır.
- Değerlendirme sonuçları tartışılmalı; hareket planının olumlu ve olumsuz yanları nedir, Şuan ne yapılabilir? Sorularına yanıt aranmalıdır.

- Hareket planı gözden geçirilmeli ve olası risklerin önüne geçmek için tüm bu aşamalar yeniden uygulanmalıdır.

3.7. İş Stresinden Korunma Yöntemleri

İş stresinden korunma yöntemleri arasında birincil korunma, ikincil korunma ve üçüncül korunma yöntemleri yer almaktadır. Aşağıdaki şekil, Newman ve Beehr' in örgütsel psikoloji alanında yapmış oldukları araştırmalar ışığında iş stresinden korunma yöntemlerini göstermektedir.

Şekil 9: İş, Stres ve Sağlık Etkileşimi



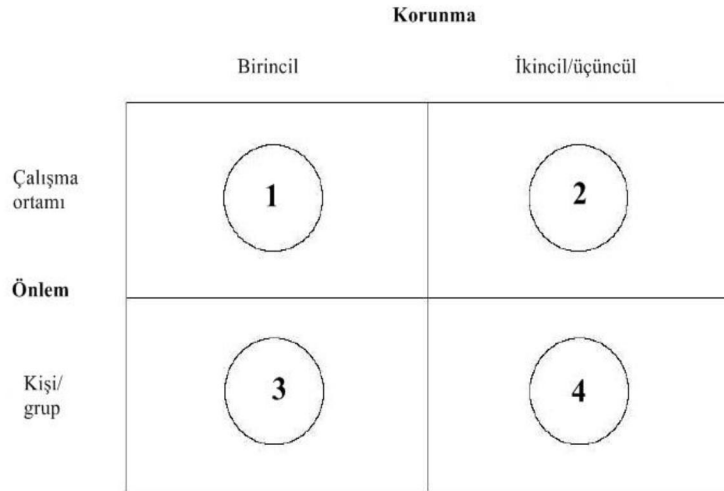
Kaynak: (Dunham, 2001: 165).

Birincil koruma evresinde, bireysel ya da örgütsel nedenlerden kaynaklanan ve çalışan üzerinde stres yaratan etmenler neticesinde uzun süreli olumsuz sonuçlar doğabileceği görülmektedir. Bu koruma evresinde sorulacak sorular, 'Kutularda ne var?' ve 'Kutularda yer alan olguların etkileşimi nasıl?' (Levi, 1984) sorularıdır (Dunham, 2001: 166). İkincil koruma evresi, iş stresinin nedenlerini ve olası sonuçlarını ortaya koymak için gereken analizin yapılmasına olanak tanımaktadır.

Üçüncül ve en önemli koruma evresinde, çalışan üzerinde stres yaratan nedenlerin önlenmesi ve ortadan kaldırılmasına olanak sağlanmaktadır. Birincil koruma ile işin yapısıyla ilgili olarak ortaya çıkan stres durumuna ya da yapılması gereken işin

bireyin kapasitesini aştığı durumda ortaya çıkan baskı ve gerginlik hissine doğrudan müdahale edilebilir. İkincil koruma, birincil koruma evresinde ortaya çıkması muhtemel olan ve çalışma ortamından kaynaklanan stres etmenlerini azaltmayı ya da ortadan kaldırmayı hedeflemekte ayrıca ikincil koruma evresinde, örgüt içinde ortaya çıkması muhtemel stresörlerle ve halihazırda stres belirtileri gösteren, işten çıkarılma tehlikesi yaşayan ya da kendisine verilen görevler için yetersiz kalan çalışanların durumuyla ilgili çeşitli önlemler alınması sağlanmaktadır. Son olarak bu evrede üçüncül koruma evresinde yaşanabilecek örneğin, hastalık sebebi ile işi bırakma gibi stresin ciddi sonuçlarını yaşayan çalışanlar için eğitim ve iyileştirme programları düzenlenebilmektedir. Şekilde gösterilen üç düzey ok, açıklanan üç koruma tipine karşılık gelmektedir (Dunham, 2001: 166). Bu anlamda üçüncül korunma evresinin birincil ve ikincil koruma evrelerinde ortaya çıkması olası durumlar için alınabilecek önlemleri de kapsadığını söylemek mümkündür.

Şekil 10: Stresten Koruma ve Stresi Önleme Taslağı



Kaynak: (Dunham, 2001: 166).

Yukardaki şekilde, iki temel bileşen kombine edilerek değişen iş koşullarına ayak uyduramama gibi birtakım olumsuzlukların neden olduğu durumların ya da iş yerinde stres riski oluşturan etmenlerin ortadan kaldırılmasına yönelik dört tip koruma şekli ve alınması gereken önlemleri gösteren kavramsal bir çerçeve geliştirilmiştir.

Kutunun dörtte birini kaplayan ilk alan için alınabilecek örnek önlemler arasında, işin yeniden yapılandırılması, ergonomik gelişmelerin sağlanması, otonom

yapıda çalışma grupları ve yeni çalışma ve dinlenme ortamları oluşturulması sayılabilir. Bunun yanında kariyer geliştirme aktiviteleri sağlama ve örgüt içi sosyal desteğin artırılması da önemli sayılmaktadır. Kutunun dörtte ikisini kaplayan alan, doğrudan stres belirtileri gösteren çalışanlara yönelik olarak alınacak önlemleri kapsamaktadır. Örneğin, daha yaşlılar için özel çalışma programları düzenlenmesi ya da geri ödemeli ve uzun süreli sağlık harcamalarının yapılması gibi. Kutunun dörtte üçünü kaplayan alan, işe alım öncesi sağlık muayenesi yapılması ve iş yerinde sağlığın geliştirilmesi adına sağlık ve eğitim programları gibi önlemleri kapsamaktadır. Kurunun dörtte dördünü yani tamamını kaplayan alan ise, hastalık izni sonrası düzenlemeler, travma sonrası stres durumuna karşı yardım programları, stres belirtileri ya da tepkilerine yönelik sakinleştirme ya da diğer psikoterapi yöntemlerini uygulama gibi önlemlerden oluşmaktadır. Bu alan, dörtte üçlük alanı kaplayan önlemlerle kıyaslandığında daha çok kişiye özel önlemleri içermektedir denilebilir (Dunham, 2001: 166). Stresi önleme taslağında zorunlu ve genel nitelikli önlemler ilk alanda toplanırken daha bireysel ve özel nitelikli önlemler ise kutunun geneline yayılmaktadır.

Stresten korunma ve stresi önleme taslağı yardımıyla strese karşı sistematik ve etkili stratejiler geliştirilebilmektedir. Taslakta kutunun dörtte birlik alanında, strese karşı çalışan sağlığını korumanın önemi vurgulanmaktadır. Bu açıdan işverenlerin daha çok bu alan üzerinde yoğunlaşması gerektiği söylenebilir. Çünkü bu alanda alınması gereken önlemler sağlıklı bireylere yönelikken dörtte ikilik, üçlük ve dörtlük alandaki önlemler strese bağlı sağlık problemleri yaşayan çalışanlara yönelik olmaktadır.

Stresten korunma yöntemlerini derecelendirmekte kullanılan birincil, ikincil ve üçüncül korunma yöntemleri aşağıdaki başlıklarda daha ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

3.7.1. İş Stresi İle İlgili Problemlerin Çözümü

Bu başlık altında daha çok birincil ve ikincil korunma yöntemlerine yönelik önlemler ele alınmaktadır. Stresi azaltmanın ya da önlemenin bir yolu da işin planlanmasıdır. Bu yolla hangi işi ne kadarlık sürede yapması gerektiğini bilmeyen çalışanların olası bir stres durumu yaşamalarının önüne geçilmektedir. Buna göre aşağıdaki şekil birincil ve ikincil korunma evresinde alınması gereken önlemleri göstermektedir.

Tablo 8: İyi Planlanmış İşin Gerekleri

Açık Örgütsel Yapılanma ve Uygulamalar	<ul style="list-style-type: none">• İşverenler örgüt hakkındaki bilgileri, amaçları ve mesleki yapılanmaları açık olarak ortaya koymalıdır.
Örgüte Uygun Seçim, Eğitim ve Personel Gelişimi	<ul style="list-style-type: none">• Çalışanın yeteneği, bilgisi ve kapasitesi işin gereklerine uygun olmalı• Her iş için adaylar mesleğin gereklerine göre değerlendirilmeli• Gereğine uygun mesleki eğitim verilmeli• Etkili işleyen denetim mekanizması personele yol göstermesi açısından önem taşır ve onu stresten uzaklaştırır.
İş Tanımlaması	<ul style="list-style-type: none">• İşin tanımlanması; hedefler ve kurum stratejisine, amaçlar ve işin planlamasına, performans ölçümü ve tüm bunların sonucu olarak izlenecek politikanın uygulanabilirliğine bağlıdır.
Açıklık İçin İş Tanımlaması	<ul style="list-style-type: none">• Yöneticiler için ve örgütün temeli olan çalışanlar için, işin ayrıntılarını bilmek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlamak önem taşır.• En iyi personel işinin ne olduğunu bilen ve işini daha iyi yapabilmek için gereken çabayı gösteren kişidir.
İletişim	<ul style="list-style-type: none">• Yöneticiler personeli ile konuşmalı, onları dinlemeli ve açıklık gereği olarak onları duymalıdır.• İş yerinde olması gereken iletişim şekli, kapsamlı işin gereğine uygun ve eksiksizdir.• İş bağlılık personele karşı açık ve tutarlı olmayı gerektirir.
Sosyal Çevre	<ul style="list-style-type: none">• Sosyalleşmenin ve takım çalışmasının kabul edilebilir düzeyde oluşu, çalışanların işe bağlılığını arttırmak ve verimlilik sağlamak için önemlidir.

Kaynak: (Griffiths vd., 2004: 16).

Bir iş yerinde, çalışanların beklentisini sağlamak açısından yukarıda söz edilen faktörler bulunmalıdır. Bir yandan çalışanın, bilgi ve kapasitesini aşan görevleri yapılabilir düzeye getirmek diğer yandan örgütsel değişim ile ortaya çıkan riskleri azaltmak için öncelikleri belirlenmelidir. Bu sayede talep ve baskılar arasında meydana gelen herhangi bir karşıtlığın önüne geçilmesi kolaylaşmaktadır.

İş stresinin neden olduğu problemleri çözmek için çeşitli stratejiler vardır. Bunlar; işi anlatmak, stres yönetimi eğitimleri, işe uyum ve çevresel düzenleme, yönetimi ve örgüt iyileştirme şeklinde sınıflandırılabilir. Bu anlamda şunlar yapılmalıdır (Griffiths vd., 2004: 18):

- İşi anlatmak için uygulanması gereken stratejiler; talepler ile bilgi ve kapasite arasındaki açıklığı azaltmaktır.
- İş talepleri değiştirilebilir. (işin kendisi ya da çalışma ortamı değiştirilerek ve farklı iş alanları oluşturularak sağlanır)
- Çalışanlara; işi etkili bir biçimde yerine getirmelerini sağlayacak; kapasite ve bilgisi ile denk bir iş vermeli, çalışanın iş sürecine uyumunu sağlamak adına düzenli eğitim programları hazırlanmalıdır.
- Personeli, yaptığı işin düzeyi ile değerlendirmek gereklidir. (esnek çalışma saatleri, iş paylaşımı, iş hakkında yol gösterici olma)
- Üretim miktarı ve ürün kalitesini arttırmak için uzman kişiler eliyle eğitim programları geliştirerek “personel yönetimi” sistemini uygulamak, çalışanlar arasında etkileşimi geliştirmek ve takım çalışmasına teşvik etmek önem taşımaktadır.
- Yöneticiler, personelden onu rahatlatacak; zaman yönetimi, motive eden etkinlikler ve egzersizler yapmasını istemelidir.
- İş yerinde kullanılan ekipmanların ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi
- Mesleki stresin önüne geçmek amacıyla yönetici davranışlarının iyileştirilmesi ve bu anlamda yöneticilerin, iş yerindeki görevlerin etkili ve verimli olarak yerine getirilmesini sağlamak açısından ölçülü bir denetim bilgisine sahip olması gerekmektedir.
- Örgütsel gelişimi sağlamak için daha katılımcı ve destekçi bir örgüt kültürü geliştirmek önemlidir.

İş stresinden kaynaklanan problemleri daha erken zamanda tespit etmenin ve ciddi boyutlara ulaşmadan önlemenin üç temel yolu vardır. Mesleki strese bağlı problemlerin önceden tespit edilmesi ve önlenmesi için şunlar yapılabilir (Griffiths vd., 2004: 19).

- Personelin iş memnuniyetini ve sağlığını düzenli olarak izlemek gerekmektedir.
- Personelin örgüt problemleri hakkında ne düşündüğünü bilmek önem taşımaktadır.

- Personel bir sorun yaşadığında, en doğru şekilde yardımcı olabilmek için yeterli bilgiye sahip olmak gerekmektedir. Böyle bir durumda küçük işletmelerde çalışan bir personel, ilk olarak genel uygulayıcılara yani yöneticilere başvurur daha büyük işletmelerde ise personelin bu konuda başvuruda bulunabileceği Meslek Sağlık Hizmetleri ve yararlanacağı Personel Destek Programları vardır.

Mesleki stresi önlemek için etkili yöntemleri bilmek bu konuda atılmış önemli bir adımdır denilebilir. Bu anlamda mesleki stresi önlemede örgüt olarak önce takip edilecek yolu bilmek, daha sonra elde edilen bilgileri, değerlendirmeler sonucu ortaya çıkan yorumlarla karşılaştırarak belli aralıklarla uygulamak gerekmektedir. Takip edilen yöntem, çalışanlarla paylaşılmalı ve gerekli görülürse iş stresinden kaynaklanan problemleri çözmek için oluşturulan yaklaşım, yeniden belirlenmelidir.

3.7.2. Stres Altındaki Çalışanın Desteklenmesi

Bu başlık altında, mesleki stresi azaltmaya yönelik olarak alınan üçüncül derece önlemler incelenecektir. Mesleki stresi önlemek ve öngörülen risklerin kontrolünü sağlamak konusundaki bütün çabalara rağmen başarı sağlanamıyorsa yoğun baskı altındaki personelin stresini azaltmak için acil ve doğru bir biçimde müdahale etmek gerekmektedir. Bu gibi durumlarda hem personelin stresine neden olan etmenlerin ne olduğunu öğrenmek hem de yaşadığı stresi yönetebilmek gerekmektedir. Mesleki stresi azaltmak için alınan üçüncül derece önlemler arasında; problemlerin tanımlanması, tanımlanan problemlerin çözümü için harekete geçilmesi ve son olarak çözüm ile ilgili durumun rapor edilmesi gerekmektedir.

Mesleki stres genellikle çalışanın, yaşadığı zorluklardan ya da hastalık ve rahatsızlıklardan şikayet etmesiyle tespit edilir. Bu anlamda meydana gelen belirtiler; saldırganlık, hata yapma oranının artması, düşük performans, sigara, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı, yüksek düzeyde iş devamsızlığı ve müşteri şikayetleridir. Personelin davranış ya da sağlığında meydana gelen herhangi bir değişiklik, onu denetleyenler tarafından fark edilmelidir ve böyle durumlarda çeşitli uyarılarda bulunmak ihmal edilmemelidir. Bu gibi belirtiler yoğun iş baskısı ya da taleplerle ilişkilendirilmeli ve bu doğrultuda personelin stres nedeni tespit edilmelidir.

Bireyin işle ilgili problemlerini tespit etmek ve bu problemlerin çözümü için çalışanlarla iletişim kurmak gerekmektedir. İletişim sayesinde yaşanan problem ile ilgili uzlaşma sağlanır ve çalışanın stresi azaltılabilir. Problem tespit edildikten sonra olası müdahaleler; birey düzeyinde, eğitim, tıbbi müdahale, rehberlik vs. iken örgütsel düzeyde, işin yeniden düzenlenmesi ve idari uygulamaları değiştirmek şeklinde olabilir. Alınan önlemler; belli bir plan çerçevesinde uygulanmalı ve değerlendirilmelidir. Son olarak raporlama dikkatli şekilde yapılmalı ve gerçekler ışığında somut bilgiler açık şekilde sunulmalıdır. Ayrıca bu anlamda çalışanların fikir ve önerilerine mümkün olduğu kadar çok yer vermek de önem taşımaktadır.

3.8. Stresle Başa Çıkma

Folkman'a (2010) göre; stresle başa çıkma, insanların stresli olayların üstesinden gelmeleri için gerçekleştirdikleri davranışlar ve sahip oldukları düşüncelerdir. Folkman ve Lazarus (1980); başa çıkmayı, bireyin kaynaklarını işverenlerden gelen yoğun veya aşırı derecede zorlayıcı olarak değerlendirdiği talepleri yönetme süreci olarak tanımlarlar. Başa çıkma, bireyin olaylara karşı; psikolojik anlamda kendisini iyi hissetmesini sağlayan uygun davranışsal yaklaşımlar geliştirmesi ya da kendisini kötü hissetmesini engelleyen kaçınmaları içerir (Doğan ve Eser, 2013: 31). Başa çıkma yolları ile ilgili bir model geliştiren Lazarus ve Folkman başa çıkmayı "stresli olay ya da durumların yol açtığı duygusal gerilimi azaltma, yok etme ya da bu gerilime dayanma amacıyla gösterilen bilişsel, davranışsal ve duygusal tepkilerin bütünü" şeklinde tanımlamaktadır. Bu modele göre başa çıkma kişinin taleplere karşı gösterdiği başarılı ya da başarısız tüm çabaları kapsamaktadır. Stres ile başa çıkma "başa çıkma davranışlarının rahatsızlık yaratan kaynağı ortadan kaldırmak ya da azaltmak, stres yaratan durumla ilgili değerlendirmeleri değiştirmek ve rahatsızlığa yol açan duyguları düzenlemek" gibi amaçlar taşımaktadır (Tuğrul, 2000: 15). Bu amaçların yerine getirilmesi stres durumunu azaltmakta ya da tamamen ortadan kaldırmakta oldukça etkili olmaktadır.

Bireyler çalışma yaşamında karşılaştıkları stres yaratıcı etmenlerin tek başına üstesinden gelememektedir. Bu durumda bireysel stres yönetimi tekniklerine başvurmak gerekmektedir. Öğrenilmesi ve uygulaması oldukça kolay olan bu yöntemler ile birey yaşadığı stresi kontrol altına almaya çalışır ve bunu nasıl yapacağını öğrenebilir. Yönetimin ise çalışma yaşamından kaynaklanan stresi önlemeye yönelik olarak yapması gereken; uyguladığı örgütsel programlar ile stres yaratıcıları uzaklaştırarak çalışanlara

daha elverişli ve huzurlu bir ortam sağlamaya çalışmaktır. Yapıcı (yararlı) stresin görev performansına olumlu etki yaptığını ancak, yıkıcı (zararlı) stresin performansı azalttığını ve bireyin sağlığını bozduğunu bilen iyi bir yönetici, bireyler, çalışma ortamı, iş çevresi ve iş stresinin miktarını azaltma ile ilgili gereken önlemleri almalıdır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 62). İşle ilgili stresi önlemeye ve azaltmaya yönelik yöntemler örgütsel ve bireysel olarak iki kümede toplanabilir.

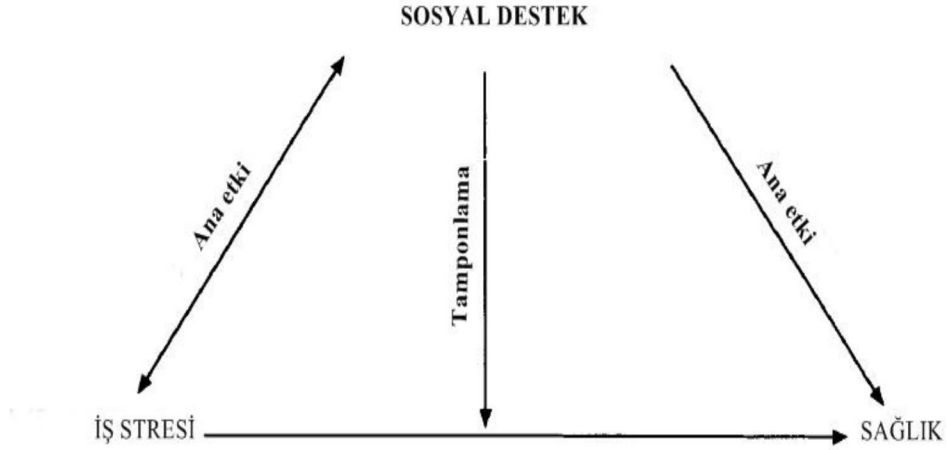
3.8.1. Stresle Başaçıkmanda Örgütsel Yöntemler

Yönetim psikolojisinde üzerinde durulan başlıca örgütsel yöntemler şunlardır (Mc. Lean' dan aktaran Ertekin,1993: 91):

- *Duygusal İklim Denetimi:* Çalışma hayatı birçok stres etmeniyle doludur. Böyle bir ortamda, çalışanların iş güvenliğini ve onların gerek yaptıkları işle gerek örgütsel yapı ve işleyişle ilgili kararlara katılmalarını sağlamak büyük önem taşımaktadır. Çalışma ortamıyla ve diğer durumlarla ilgili olarak çalışmanı duygusal iklim denetimi altına almak işe uyumu arttırmaktadır.
- *Sosyal Destek Sağlama:* Stresten etkilenme düzeyi sosyal destek sayesinde azaltılabilir. Örgüt, çalışma gruplarının yapısı ve gözetmenlerin eğitimiyle çalışanlara destek ve yardım olanaklarını artırabilir. Sosyal destek sağlama stresin zararlı psikolojik etkilerini azaltmada önemlidir.
- *Çalışanların Rollerinin Yeniden Tanımlanması:* Çalışma hayatında rol belirsizliğinden kaynaklanan stres durumu, çalışanların yetki ve sorumluluklarının yeniden saptanması ve tanımlanmasıyla azaltılabilir. Yönetim, işler arasındaki geçişleri ve çalışanların değer yargıları ve ölçütleri arasındaki uyumsuzluğu saptama yeteneğine sahip olmalıdır.
- *Aşırı ve Az İş Yükünün Ortadan Kaldırılması:* Stresin etkilerini azaltmada kullanılan bir yöntem de iş dağılımının adil ve uygun şekilde gerçekleştirilmesidir. Yönetim iş gerekleriyle personelin yeteneklerini uyumlu bir düzeyde tutabilmelidir. Eğer bu uyum sağlanamazsa, örneğin personelin becerisi ile işin yapısı uygun değilse ya da işgören çok fazla veya çok az iş üretebiliyorsa personelin yeteneği ile iş arasında uyumdan söz edilemez.

- *Stresli Personele Yardım Sağlama:* Dünyadaki birçok örgüt, stresin verimlilik ve sağlık üzerindeki olumsuz etkisini giderek fark etmektedir. Bu anlamda personele danışmanlık hizmetlerinin geliştirilmesi önemlidir.

Şekil 11: Sosyal Desteğin İş Stresi ve Çalışan Sağlığı Üzerine Etkisi



Kaynak: (House' den aktaran Quick vd., 2006: 196).

Sosyal destek birçok kişi tarafından tanımlanmıştır. Bu anlamda yapılan tanımlar birbirini tamamlar niteliktedir. Cobb (1976), sosyal destek olgusunu bireyin sevilme ilgi ve saygı görme isteğiyle ve iletişim ağını kullanma yoluyla karşılıklı yükümlülüklerinin bilincinde olması şeklinde tanımlamaktadır. Birçok uzmanın ortak noktada birleştiği tanıma göre sosyal destek, kişilerarası ilişkiler yoluyla insanların birbirinin yardımını alması şeklinde ifade edilmektedir (Quick vd., 2006: 196). Bu anlamda sosyal destek bir taraftan katılımlı yönetimi kolaylaştırırken, diğer taraftan kişilerarası yakınlık ve kişilere destek sağlamaktadır. Duygusal ve sosyal destek, stres ve sağlık arasında tampon vazifesi görmektedir. Araştırmalar “sosyal desteğin stres ve gerilim arasında da pozitif ilişkiyi azaltmada tampon etkisi yaptığı ve yatıştırıcı fonksiyon gördüğünü” göstermektedir (Tutar, 2000: 290).

Sosyal destek çalışanların kişiliklerine bağlı olarak çok farklı biçimlerde kullanabilmektedirler. Buna göre;

- Sosyal destek ne olursa olsun ve hangi koşulda ve nereden gelirse gelsin, birey açısından yararlıdır.
- Sosyal destek tipleri “duygusal”, “bilişsel” ve “araçsal” olabilir.

- Bireyin sahip olduğu destek ağı, negatif yaşam olaylarının veya stres etmenlerinin etkisini azaltır veya tampon görevi görür (Tutar, 2000: 291).

Çalışanlara Yardım Programı (Employee Assitance Programme), çalışanların işteki performanslarını olumlu yönde etkileyen ve kişisel endişelerini gidermelerine yardımcı olan iş merkezli bir danışmanlık ve destek programıdır. Bu programlar, günümüzde gelişmiş ülkeler tarafından yaygın biçimde kullanılmaktadır. ÇYP, genellikle bir örgüt dışından sağlanan ve gizliliği temel alan kapsamlı bir danışmanlık sistemidir. Bununla birlikte, çok nadir de olsa örgüt içi profesyonel danışmanlarca bu programların yürütülmesi mümkündür (Lee and Gray' den aktaran Ekinci ve Ekici, 2003: 113). İster örgüt içinden ister örgüt dışından yönetiliyor olsun bu programın gerekliliği çalışanlara destek sağlanması açısından büyük önem arz etmektedir.

Stres yönetimi; işgörenler açısından olduğu kadar yöneticiler açısından da bedensel olarak rahatlamalarına ve kendilerini yönetme becerilerinin gelişmesine yardımcı olmaktadır. Bu anlamda stres yönetimi yöneticiler açısından; tüm yaşam biçimlerini gözden geçirme ve faaliyet alanları ile ilgili olarak bir dengenin sağlanmasını mümkün hale getirmektedir. İşgörenler açısından ise, işgörenlerin işlerine daha fazla serbestiyle özdenetim sağlamalarını ve iş ile ilgili baskılarla başa çıkma yeteneklerini geliştirmelerini kolaylaştırmaktadır (Akgemci 2001: 307). Günümüzde örgütler için stres yönetiminin gerekliliği çalışanlar ve yöneticiler açısından aynı ölçüde değerlidir denilebilir.

3.8.2. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yöntemler

İş stresini azaltmada yararlanılacak bireysel yöntemler arasında; “dinlenme ve motivasyon, düzenli tatil ve sağlık kontrolü, düzenli aerobik egzersizleri, dengeli beslenme, hobiler edinme, kendini eğitime ve geliştirme ve kendini tanıma ve anlama” sayılmaktadır (Aydın, 2004: 58). Genel anlamda ise stresle başa çıkma uygulanacak yöntemlerden bazıları “gevşeme eğitimi, biyolojik geri beslenme (biofeedback) ve davranış değiştirme yöntemleri” şeklinde sayılabilir (Ertekin, 1993: 95). Buna ilaveten, olumlu hayal kurma ve egzersiz de stresle başa çıkma uygulanan bireysel yöntemler arasında yer almaktadır. Bu yöntemler ve stresi azaltma üzerindeki etkisi aşağıda açıklanmaktadır.

Gevşeme teknikleri, kişinin vücut işlevlerini isteyerek durdurması olarak tanımlanabilir. Belleği, bir mesaj veya bir imge üzerinde yoğunlaştırarak sessizlik içinde 15-20 dakika kalmak, bireyin rahatlamasını sağlamaktadır. Gevşeme teknikleri; yavaş gevşeme, hipnoz, meditasyon vb biçimlerde ve bir uzman yönlendirmesiyle birlikte uygulanabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 199). Birçok araştırma için uygulamalı gevşeme (AR) tekniklerinden yararlanılmaktadır. Marjolijn ve arkadaşları (1986) tarafından migrenli hastalarda stresle başa çıkma eğitimi (stress coping training) ve gevşeme tekniklerinin etkileri incelenmiş ve araştırma sonucunda, gevşeme tekniklerinin ve stresle başa çıkma tekniklerinin stresin ve strese bağlı olarak ortaya çıkan baş ağrılarının azaltılmasında anlamlı bir etki yarattığı ortaya konulmuştur (Yıldırım, 1991: 179). Baş ağrılarının azaltılmasında olduğu gibi strese bağlı birçok rahatsızlığın önüne geçilmesi ve etkisinin azaltılmasında gevşeme teknikleri kullanılmaktadır.

Gevşeme teknikleri arasında yer alan biyolojik geribildirim, “stres altındaki bireylerde kalp atışlarının artması, terleme, kas gerilmesi, öfke ve sinirlilik hali, para veya başka bir şeyi şakırdatma ve iç geçirme gibi davranışsal göstergeler” şeklinde kendini gösteren durumların önlenmesinde kullanılmaktadır. Biyolojik geribildirim, bir anlamda kişilerin bedensel ve davranışsal olarak kendilerinde gözlemledikleri stres göstergelerinden uzaklaşma yöntemidir (Can, 1999: 302). Geri besleme; öğrenme, kaygıyı azaltma, gerginlik ve migren ağrılarını kontrol etme ve fonksiyonel olmayan stresin olumsuz psikolojik belirtilerini azaltmak için kullanılan etkili bir tekniktir. Bu yöntem hem stresi kontrol altında tutmaya, hem de bireyleri stres sonucu ortaya çıkabilecek hastalıklardan korumaya yardımcı olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000: 194). Biyolojik geribildirim sayesinde kişi kendini tanır ve önceden tepki verdiği herhangi bir duruma karşı artık daha doğru davranmayı öğrenebilmektedir.

Stresle başa çıkmak için uygulanan yöntemlerden bir diğeri de davranış değiştirmedir. Davranış değiştirme yöntemi, özellikle A tipi bireylere uygulanabilmektedir. Çünkü A tipi bireyler stres durumundan daha fazla etkilenmektedir. Bu tür kişilik yapılarında, yüksek düzeyde hareketlilik, aşırı hırs, zamanla yarışma ve insan ilişkilerinde ortaya çıkabilecek iletişim bozuklukları gözlemlenmektedir. Davranış değiştirme yöntemi ile stresli durumlarda gösterilen tepkiler daha olumlu tepkilere dönüştürülebilmekte ve bu yöntemle A tipi özellikler

taşıyan bireye, dinlenmiş ve sağlıklı yanıtlar verebilen bir kişilik kazandırılmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalarda, davranış değiştirme yönteminin uygulandığı A tipi bireylerde kan basınç düzeyinin önemli ölçüde düştüğü görülmektedir (Suinn' den aktaran Ertekin, 1993: 96-97). Bu anlamda çalışanlara davranış değiştirme yönteminin benimsetilmesi, işverenlerin maddi bir yük altına girmeden daha sağlıklı ve verimli bir örgüte sahip olmasını sağlamaktadır.

Bireysel olarak stresle başa çıkma için kullanılacak bir başka yöntem ise zihinde canlandırma yöntemidir. Bireyler geçmişte yaşadıkları olumsuzlukları düşündüklerinde o anı adeta tekrar yaşamakta ve yaşanan durum üzerinde yorum yaparak yeniden kendilerini stresli hissedebilmektedirler. Buna karşılık olumlu hayal kurma yöntemi sayesinde geçmişte yaşanan olumlu zamanlar hayal edilebilir ve bu yöntem unutulmuş hazları yeniden yaşamak ve rahatlamak için iyi bir yoldur denilebilir. Hayal kurma bazen gerçekleştirilmek istenen davranışları da içerebilir. Önemli olan olumlu sahneleri tekrar yaşamak veya tekrar yaşayabileceğini düşünmektir (Akgündüz, 2006: 69). Bu yöntemin bir anlamda polyannacılık olarak nitelenmesi yanlış olmamaktadır. Evrende de iyi düşüncelerin iyilik çağrıştırdığı kötü fikirlerin ise olumsuz bir takım olaylar ile sonuçlanacağına dair fikirler mevcuttur.

Amerikalı bilim adamlarına göre, yaşama pembe ya da kara gözlükler altında bakmak, nöronlara bağlı olmaktadır. Bardağı yarı boş ya da yarı dolu olarak görenler arasındaki farkın, bu kişilerin beyinlerinin farklı olarak çalışmasından kaynaklandığı ileri sürülmektedir. Bilim adamları yaptıkları bir araştırma sonucunda “iyimser” ya da kötümser olmanın, nöronlara az ya da çok kan gitmesiyle bağlantılı olduğunu kaydetmektedirler (Doğan' dan aktaran Durna, 2006: 332). Bu anlamda bireyin iyimser ya da kötümser olması üzerinde biyolojik durumu da etkili görülmektedir. Buna rağmen uygulanan zihinde canlandırma yöntemi ile kişi biyolojik olarak önceden var olan kötümserlik durumundan uzaklaştırılabilir.

“Egzersiz, stresin etkilerinden fiziksel etkinlikle kurtulma, bir rahatlama sağlamak için başvuru, sakinleştirici sonuç yaratan yöntemler” arasında sayılmaktadır (Akgündüz, 2006: 69-70). Doğru egzersiz ile birçok rahatsızlığın önüne geçmek ve sağlıklı bir yaşam sürmek mümkün hale gelmektedir. Egzersizin nefes alışverişini düzene sokması ve ter yolu ile vücuttan zararlı maddelerin atılmasını

kolaylaştırması sayesinde, stresin neden olduğu gerginlik hissi giderilmekte ve bireyin bu yöntemle rahatlaması sağlanmaktadır. Buna ilaveten stresi azaltan bir yöntem de masaj' dır. Masaj, stresi azaltmak, gerginlik hissini hafifletmek, dolaşımı düzenlemek ve genel sağlık durumunu harekete geçirmek için oluşturulmuş sayısız fiziksel dokunma girişimlerinden biridir (Özer, 2002: 104).

Genel anlamda sağlık sadece hasta olmamak anlamına gelmez; aynı zamanda fiziksel, zihinsel ve sosyal olarak iyilik halinde olmayı gerektirir. Örgüt ve çalışan adına, iş stresi ile mücadele etmek önem taşımaktadır çünkü iş yerinde meydana gelen değişimler sonucu çalışanlar, çeşitli problemlerle karşı karşıya kalabilmektedir.

Sağlıklı bir iş ortamı; sağlıklı bir kadroya sahip, iş yaşamı dışında günlük hayatta da personel sağlığını öncelikleri arasına alan bir yer olarak betimlenebilir. Bu anlamda betimlenen sağlıklı iş ortamını elde etmek için ilk olarak çalışma hayatında strese neden olan etmenler tespit edilmeli yani stresin kaynakları ortaya konulmalıdır. İşverenin personel sağlığı açısından yükümlülükleri; mesleki sağlık hizmetleri, insan kaynakları yönetimi, eğitim departmanları ya da diğer yetkili birimler tarafından yerine getirilmektedir. Bunun dışında karmaşık, zor ve içerden yönetilemeyen bireysel problemler, genellikle psikolog danışman, psikiyatrist ve bu konuda özel eğitim almış diğer kişilerin varlığını gerektirmektedir.

D. Norfolk' a göre; "Her çağın kendine göre stresleri ve gerginlikleri vardır." Bu anlamda stresin tamamen yok edilmesi veya iş hayatında stresin ortadan kaldırılması gibi bir durum söz konusu olmamaktadır. Başka bir çağda strese neden olan durumlar çağımızda stres yaratmayabilir fakat strese neden olan etkenler her zaman varlığını sürdürmektedir. (Ertekin, 1993: 147). Stres yok edilmesi mümkün olmayan bir durum ise stresi belli bir seviyede tutmaya çalışmak veya azaltmak için bir takım yöntemlerin uygulanması gerekmektedir. Sonuç olarak stres altında olma riski taşıyan herhangi bir grubun varlığını tespit etmek ve iş stresinin bu doğrultuda yönetilmesini sağlamak için örgüt yapısını iyi incelenerek stresin nedenleri ortaya konulmalı ve gerekli çözümler aranmalıdır.

4. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ

Bu başlık altında araştırmanın yöntemi belirlenmekte, belirlenen yöntemeye uygun veri hazırlama yöntemi oluşturulmakta ve araştırmada kullanılan verilerin analizleri yapılmaktadır.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, kavramsal teoriler incelenerek Malatya Turgut Özal Araştırma Hastanesi' nde çalışan hemşirelerin stres düzeyini ölçmeye yönelik olarak yürütülen alan araştırması yöntemi uygulanmaktadır. Malatya Turgut Özal Hastanesi' nde toplam 876 hemşire bulunmaktadır. Hemşirelerin bölümlere dağılımı sağlık bakanlığı standardına uygun olarak hasta sayısına göre değişmekle birlikte; kliniklerde 15'de 1, 10'da 1 ve 8'de 1 yoğun bakımda ise 3'de 1 ya da 3'de 2 oranındadır. Anket, hastanede çalışan 876 hemşireden 100 tanesinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

4.2. Veri Hazırlama Yöntemi

Çalışmada, alan araştırmalarında sıklıkla uygulanan veri hazırlama yöntemlerinden biri olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmakta ve ilk bölümde hemşirelere yönelik 9 kişisel soru, ikinci bölümde ise hemşirelerin stres düzeyini ölçmeye yönelik 23 soru yer almaktadır. Anket formu, 2011 yılında Wolff Schlotz ve arkadaşları tarafından yayımlanan ve Psychomedia isimli yabancı bir sitede yer alan stres ölçeğinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Ankette beşli likert yöntemi kullanılmıştır.

4.3. Veri Analizleri

Araştırma verilerinin analizleri SPSS 17.0 programı ile yapılmıştır. Değişkenlere ilişkin verileri gösteren tablolar ve değişkenlere göre ortalama, minimum ve maksimum stres düzeyleri tanımlayıcı istatistik kısmında verilmiştir. Araştırmada, verilerin dağılım özelliklerini belirlemede kullanılan normallik testlerinden biri olan Kolmogorov-Smirnov (K-S) Testi ve değişkenlerin stres düzeyine etkisini saptamak amacıyla kullanılan Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis H Testi uygulanmıştır. Son olarak uygulanan testler sonucu elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

4.3.1. Çalışanların Demografik Özelliklerine ve Mesleki Durumlarına İlişkin Verilerin İncelenmesi

Malatya Turgut Özal Araştırma Hastanesi' nde çalışan 100 hemşire üzerinde yapılan ankette, çalışanların demografik özelliklerinin ve mesleki durumlarının stres düzeyine etkisi araştırılmaktadır. Çalışanların demografik özellikleri ve mesleki durumları ile ilgili verileri tespit etmeye yönelik olarak hazırlanan kişisel sorular, değişken olarak kullanılmakta ve bu değişkenlere ait veriler aşağıdaki tablolarda incelenmektedir.

Tablo 9: Cinsiyet Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

CİNSİYET		N
STRES	KADIN	79
	ERKEK	21
	Toplam	100

Tablo 9, ankete katılan hemşirelerin cinsiyetlerine göre dağılımını göstermektedir. Ankete katılan hemşirelerin %79'u kadın, %21'i erkeklerden oluşmaktadır. Bu anlamda hemşirelik mesleği, iş hayatında daha çok kadınlar tarafından tercih edilen bir meslek olduğundan kadın çalışanlar oransal olarak daha fazla paya sahiptir denilebilir.

Tablo 10: Yaş Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

GRUP YAŞ		N
STRES	1,00	48
	2,00	46
	3,00	6
	Toplam	100

Tablo 10, ankete katılan hemşirelerin; yaş değişkenine göre dağılımını incelemek amacıyla oluşturulan, üç farklı yaş grubuna ait oranları göstermektedir. Tablo 10'a göre birinci grup toplam hemşirelerin %48'ini, ikinci grup %46'sını ve üçüncü grup %6'sını oluşturmaktadır. Yaş değişkeninin stres durumu üzerine etkisi araştırılırken, yaşları 21 ile 55 arasında değişen hemşireler için oluşturulan bu üç gruptan en fazla payın %48 ile birinci gruba, en az payın ise %6 ile üçüncü gruba ait olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Medeni Durum Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

MEDENİ DURUM		N
STRES	Evli	62
	Bekar	38
	Toplam	100

Tablo 11, ankete katılan hemşirelerin medeni durumuna göre dağılımını göstermektedir. Ankete katılan hemşirelerin %62'si evli, %38'i bekar olmakla beraber boşanmış hemşire bulunmamaktadır. Ankete katılan hemşireler arasında evli olanların bekar olanlara göre daha fazla orana sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 12: Öğrenim Düzeyi Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

ÖĞRENİM DÜZEYİ		N
STRES	Lise	3
	Ön lisans	18
	Lisans	64
	Lisansüstü	15
	Toplam	100

Tablo 12, ankete katılan hemşirelerin öğrenim düzeyine göre dağılımını göstermektedir. Buna göre ankete katılan hemşirelerin yalnızca %3'ü lise, %18'i ön lisans, %64'ü lisans ve %15'i lisansüstü eğitim mezunudur. Ankete katılan hemşirelerin öğrenim düzeylerine ilişkin oranlar incelendiğinde en fazla orana sahip olanların lisans mezunu hemşireler olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Mesleki Deneyim Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

MESLEKİ DENEYİM		N
STRES	1-5 yıl	30
	5-10 yıl	32
	10-15 yıl	15
	15-20 yıl	15
	20+	8
	Toplam	100

Tablo 13, ankete katılan hemşirelerin mesleki deneyimlerine göre dağılımını göstermektedir. Buna göre mesleki deneyimi; 1 ile 5 yıl arası olan hemşirelerin ankete katılan toplam hemşire sayısı içindeki payı %30, mesleki deneyimi 5 ile 10 yıl arası

olanların payı %32, mesleki deneyimi 10 ile 15 yıl arası olanların payı %15, mesleki deneyimi 15 ile 20 yıl arası olanların payı %15, mesleki deneyimi 20 yıl ve üzeri olanların payı ise %8 olarak hesaplanmıştır. Mesleki deneyimi 5 ile 10 yıl arası olan hemşireler %32'lik oranla en fazla paya sahipken mesleki deneyimi 20 yıl ve üzeri olan hemşirelerin toplam hemşire sayısı içindeki payı %8'lik oranla en az paya sahiptir. Ayrıca tabloda mesleki deneyimi, 10 ile 15 yıl ve 15 ile 20 yıl arasında olan hemşirelere ait oranlarının birbirine eşit olduğu görülmektedir.

Tablo 14: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

	ÇALIŞTIĞI BÖLÜM	N
STRES	Klinikler	85
	Poliklinikler	11
	Acil servis	1
	Yoğun bakım	3
	Toplam	100

Tablo 14, ankete katılan hemşirelerin çalıştığı bölüme göre dağılımını göstermektedir. Buna göre toplam hemşire sayısının %85'i kliniklerde, %11'i polikliniklerde, yalnızca %1'i acil serviste ve %3'ü yoğun bakımda çalışmaktadır. Ankete katılan hemşirelerin çalıştığı bölümler incelendiğinde en fazla payın %85'lik oranla kliniklerde, en az payın ise %1'lik oranla acil serviste toplandığı görülmektedir.

Tablo 15: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

	MESLEĞİ UYGUN BULMA DURUMU	N
STRES	Uygun	80
	Uygun değil	20
	Toplam	100

Tablo 15, ankete katılan hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma durumuna göre dağılımını göstermektedir. Tablo 15'e göre; mesleği kendine uygun bulan hemşireler toplam hemşire sayısının % 80'ini, uygun bulmayanlar ise %20'sini oluşturmaktadır. Ankete katılan hemşirelerin çoğunluğu %80'lik oranla mesleği kendine uygun görmektedir.

Tablo 16: Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

	ÇALIŞMA ŞEKLİ	N
STRES	Sürekli gündüz	49
	Sürekli gece	1
	Gündüz ve gece	39
	Vardiyalı değişim	11
	Toplam	100

Tablo 16, ankete katılan hemşirelerin çalışma şekillerine göre dağılımını göstermektedir. Buna göre; sürekli gündüz çalışan hemşireler toplam hemşire sayısının %49'unu, sürekli gece çalışan hemşireler yalnızca %1'ini, gündüz ve gece çalışan hemşireler %39'unu ve vardiyalı çalışan hemşireler %11'ini oluşturmaktadır. Ankete katılan hemşirelerin çalışma şekillerine göre dağılımı incelendiğinde; en fazla payın %49'luk oranla sürekli gündüz çalışan hemşirelerden, en az payın ise yalnızca %1'lik oranla sürekli gece çalışan hemşirelerden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 17: Haftalık Çalışma Saati Değişkenine İlişkin Verilerin İncelenmesi

	HAFTALIK ÇALIŞMA SAATI	N
STRES	1,00	86
	2,00	14
	Toplam	100

Tablo 17, ankete katılan hemşirelerin; haftalık çalışma saati değişkenine göre dağılımını incelemek amacıyla oluşturulan, iki farklı haftalık çalışma saati grubuna ait oranları göstermektedir. Tablo 17'ye göre birinci grup toplam hemşirelerin %86'sını, ikinci grup ise %14'ünü oluşturmaktadır. Haftalık çalışma saati değişkeninin stres durumu üzerine etkisi araştırılırken, haftalık çalışma saati 8 ile 60 saat arasında değişen hemşireler için oluşturulan bu iki gruptan en fazla payın %86 ile birinci gruba ait olduğu görülmektedir.

4.3.2. Değişkenlere Göre Stres Düzeyinin Hesaplanması

Ankete katılan hemşirelerin stres düzeyleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, mesleki deneyim, hemşirelerin çalıştığı bölüm, mesleği uygun bulma durumu, çalışma şekli ve haftalık çalışma saati değişkenlerine göre aşağıdaki tablolarda ele alınmaktadır.

Tablo 18: Cinsiyet Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

CİNSİYET			İstatistik	Standart Hata
STRES	KADIN	Ortalama	44,1646	0,70732
		Minimum	29,00	
		Maksimum	58,00	
ERKEK	ERKEK	Ortalama	42,3333	1,14087
		Minimum	32,00	
		Maksimum	51,00	

Tablo 18, cinsiyet değişkenine göre ortalama, minimum ve maksimum stres düzeyini göstermektedir. Kadınlarda, 0.70732 standart hata oranıyla; ortalama stres düzeyi 44.1646, minimum stres düzeyi 29.00 ve maksimum stres düzeyi 58.00'dır. Erkeklerde, 1.14087 standart hata oranıyla; ortalama stres düzeyi 42.3333, minimum stres düzeyi 32.00 ve maksimum stres düzeyi 51.00 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 19: Yaş Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

GRUP YAŞ			İstatistik	Standart Hata
STRES	1,00	Ortalama	42,8542	0,83102
		Minimum	29,00	
		Maksimum	54,00	
2,00	2,00	Ortalama	44,7174	0,89748
		Minimum	31,00	
		Maksimum	56,00	
3,00	3,00	Ortalama	44,0000	3,54965
		Minimum	32,00	
		Maksimum	58,00	

Tablo 19, yaş değişkenine göre ortalama, minimum ve maksimum stres düzeyini göstermektedir. Yaş değişkeninin dağılımını hesaplamak için oluşturulan üç gruptan birincisinde; stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 0.83102, ortalama stres düzeyi 42.8542, minimum stres düzeyi 29.00 ve maksimum stres düzeyi 54.00'dır. İkincisinde stres düzeyine ilişkin standart hata oranı, 0.89748, ortalama stres düzeyi 44. 7174, minimum stres düzeyi 31.00 ve maksimum stres düzeyi 56.00'dır. Üçüncüsünde ise

stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 3.54965, ortalama stres düzeyi 44.0000, minimum stres düzeyi 32.00 ve maksimum stres düzeyi 58.00 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 20: Medeni Durum Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

MEDENİ DURUM			İstatistik	Standart Hata
STRES	Evli	Ortalama	43,3710	0,85062
		Minimum	29,00	
		Maksimum	58,00	
	Bekar	Ortalama	44,4474	0,80952
		Minimum	35,00	
		Maksimum	55,00	

Tablo 20, ankete katılan hemşirelerin medeni durum değişkenine göre; stres düzeyine ait ortalama, minimum ve maksimum değerleri göstermektedir. Ankete katılan hemşirelerden hiç biri boşanmış olmadığı için bu veriye ait oranlar tabloda yer almamaktadır. Evlilerin 0.85062 standart hata oranıyla ortalama stres düzeyi 43.3710, minimum stres düzeyleri 29.00 ve maksimum stres düzeyi 58.00, bekarların ise 0.80952 standart hata oranıyla ortalama stres düzeyi 44.4474, minimum stres düzeyi 35.00 ve maksimum stres düzeyi 55.00 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 21, ankete katılan hemşirelerin öğrenim durumlarına göre; stres düzeyine ait ortalama, minimum ve maksimum değerleri göstermektedir. Lise mezunu hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 3.28295, ortalama stres düzeyi 42.3333, minimum stres düzeyi 36.00 ve maksimum stres düzeyi 47.00'dır. Ön lisans mezunu hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 1.52372, ortalama stres düzeyi 43.4444, minimum stres düzeyi 30.00 ve maksimum stres düzeyi 58.00'dır. Lisans mezunu hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 0.75230, ortalama stres düzeyi 43.5313, minimum stres düzeyi 29.00 ve maksimum stres düzeyi 56.00'dır. Lisansüstü eğitim mezunu hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 1.64712, ortalama stres düzeyi 45.5333, minimum stres düzeyi 35.00 ve maksimum stres düzeyi 54.00 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 21: Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

ÖĞRENİM DÜZEYİ			İstatistik	Standart Hata
STRES	Lise	Ortalama	42,3333	3,28295
		Minimum	36,00	
		Maksimum	47,00	
	Önlisans	Ortalama	43,4444	1,52372
		Minimum	30,00	
		Maksimum	58,00	
	Lisans	Ortalama	43,5313	0,75230
		Minimum	29,00	
		Maksimum	56,00	
Lisansüstü	Ortalama	45,5333	1,64712	
	Minimum	35,00		
	Maksimum	54,00		

Tablo 22: Mesleki Deneyim Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

MESLEKİ DENEYİM			İstatistik	Standart Hata
STRES	1-5 yıl	Ortalama	44,2000	0,94614
		Minimum	29,00	
		Maksimum	54,00	
	5-10 yıl	Ortalama	43,2188	1,00074
		Minimum	32,00	
		Maksimum	55,00	
	10-15 yıl	Ortalama	40,0667	1,88090
		Minimum	30,00	
		Maksimum	56,00	
	15-20 yıl	Ortalama	46,8667	1,17865
		Minimum	40,00	
		Maksimum	54,00	
	20+	Ortalama	45,6250	2,94556
		Minimum	32,00	
		Maksimum	58,00	

Tablo 22, ankete katılan hemşirelerin mesleki deneyim değişkenine göre; stres düzeyine ait ortalama, minimum ve maksimum değerleri göstermektedir. Mesleki deneyimi 1 ile 5 yıl arası olan hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 0.94614, ortalama stres düzeyi 44.2000, minimum stres düzeyi 29.00 ve maksimum stres düzeyi 54.00'dır. Mesleki deneyimi 5 ile 10 yıl arası olan hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 1.00074, ortalama stres düzeyi 43.2188, minimum stres düzeyi 32.00 ve maksimum stres düzeyi 55.00'dır. Mesleki deneyimi 10 ile 15 yıl arası olan hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 1.88090, ortalama stres düzeyi 40.0667, minimum stres düzeyi 30.00 ve maksimum stres düzeyi 56.00'dır. Mesleki deneyimi 15 ile 20 yıl arası olan hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 1.17865, ortalama stres düzeyi 46.8667, minimum stres düzeyi 40.00 ve maksimum stres düzeyi 54.00'dır. Son olarak, mesleki deneyimi 20 yıl ve üzeri olan hemşirelerin stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 2.94556, ortalama stres düzeyi 45.6250, minimum stres düzeyi 32.00 ve maksimum stres düzeyi 58.00 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 23: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

ÇALIŞTIĞI BÖLÜM			İstatistik	Standart Hata
STRES	Klinikler	Ortalama	43,4706	0,67063
		Minimum	29,00	
		Maksimum	58,00	
	Poliklinikler	Ortalama	44,9091	1,79623
		Minimum	32,00	
		Maksimum	53,00	
	yoğun bakım	Ortalama	48,3333	2,40370
		Minimum	45,00	
		Maksimum	53,00	

Tablo 23, ankete katılan hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkenine göre; stres düzeyine ait ortalama, minimum ve maksimum değerleri göstermektedir. Kliniklerde çalışan hemşirelerin stres düzeyi 0.67063 standart hata oranıyla; minimum 29.00, maksimum 58.00 ve ortalama 43.4706'dır. Polikliniklerde çalışan hemşirelerin stres

düzeyi 1.79623 standart hata oranıyla; minimum 32.00, maksimum 53.00 ve ortalama 44.9091'dir. Ankete, acil serviste çalışan hemşirelerden katılan olmadığı için tabloda acil serviste çalışan hemşirelerin stres düzeyi yer almamaktadır. Son olarak yoğun bakımda çalışan hemşirelerin stres düzeyi 2.40370 standart hata oranıyla; minimum 45.00, maksimum 53.00 ve ortalama 48.3333 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 24: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

MESLEĞİ UYGUN BULMA DURUMU			İstatistik	Standart Hata
STRES	Uygun	Ortalama	43,9625	0,64960
		Minimum	29,00	
		Maksimum	58,00	
	uygun değil	Ortalama	43,0500	1,62622
		Minimum	32,00	
		Maksimum	55,00	

Tablo 24, ankete katılan hemşirelerin mesleği kendine uygun bulma değişkenine göre; stres düzeyine ait ortalama, minimum ve maksimum değerleri göstermektedir. Hemşirelik mesleğini kendine uygun bulan katılımcıların stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 0.64960, ortalama stres düzeyleri 43.9625, minimum stres düzeyleri 29.00 ve maksimum stres düzeyleri 58.00'dır. Hemşirelik mesleğini kendine uygun bulmayan katılımcıların stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 1.62622, ortalama stres düzeyleri 43.0500, minimum stres düzeyleri 32.00 ve maksimum stres düzeyleri 55.00 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 25, ankete katılan hemşirelerin çalışma şekli değişkenine göre; stres düzeyine ait ortalama, minimum ve maksimum değerleri göstermektedir. Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin 0.77774 standart hata oranıyla ortalama 44.8367, minimum 32.00, maksimum 58.00 stres düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Gündüz ve gece çalışan hemşirelerin 1.04627 standart hata oranıyla ortalama 42.6923, minimum 29.00, maksimum 56.00 stres düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Vardiyalı değişimle çalışan hemşirelerin 1.90693 standart hata oranıyla ortalama 44.0000, minimum 34.00, maksimum 54.00 stres düzeyine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 25: Çalışma Şekli Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

ÇALIŞMA ŞEKLİ			İstatistik	Standart Hata
STRES	sürekli gündüz	Ortalama	44,8367	0,77774
		Minimum	32,00	
		Maksimum	58,00	
gündüz ve gece		Ortalama	42,6923	1,04627
		Minimum	29,00	
		Maksimum	56,00	
vardiyalı değişim		Ortalama	44,0000	1,90693
		Minimum	34,00	
		Maksimum	54,00	

Tablo 26: Haftalık Çalışma Saati Değişkenine Göre Stres Düzeyinin (Ort.-Min.-Max.) Hesaplanması

GRUP ÇALIŞMA			İstatistik	Standart Hata
STRES	1,00	Ortalama	43,6860	0,67883
		Minimum	29,00	
		Maksimum	58,00	
2,00		Ortalama	44,3571	1,30766
		Minimum	36,00	
		Maksimum	53,00	

Tablo 26, haftalık çalışma saati değişkenine göre ortalama, minimum ve maksimum stres düzeyini göstermektedir. Haftalık çalışma saati değişkeninin dağılımını hesaplamak için oluşturulan iki gruptan birincisinde; stres düzeyine ilişkin standart hata oranı 0.67883, ortalama stres düzeyi 43.6860, minimum stres düzeyi 29.00 ve maksimum stres düzeyi 58.00'dır. İkinci grupta stres düzeyine ilişkin standart hata oranı, 1.30766, ortalama stres düzeyi 44.3571, minimum stres düzeyi 36.00 ve maksimum stres düzeyi 53.00 olarak hesaplanmıştır.

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

İstatistiksel testler, genel olarak "parametrik testler" ve "parametrik olmayan testler" olmak üzere ikiye ayrılabilir. Araştırmada öncelikle verilere hangi testin uygun

olduğuna bakılmalı ve analiz verilere uygun testler kullanılarak yapılmalıdır. Veri setinin boyutu ve normal dağılımlı olması gibi durumlar uygulanacak test için önem arz etmektedir. Veriler normal dağılıma sahip ise parametrik testler, veriler normal dağılıma sahip değil ise parametrik olmayan testler kullanılmalıdır.

“Çok değişkenli tekniklerin en temel varsayımlarından biri olan normallik varsayımlarından sapmalar anlamlı ise, t ve F istatistiklerinin hesaplanmasında bu varsayım gerekli olduğundan, elde edilen testler geçerliliğini yitirmektedir. Tek değişkenli ve çok değişkenli teknikler tek değişkenli normallik varsayımına; çok değişkenli teknikler ayrıca çoklu normallik varsayımına dayanmaktadır” (Kalaycı, 2010: 208).

Verilerin istatistiksel analizi yapılmadan önce verilerin dağılım özelliklerine bakmak gerekir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermedikleri uygulanacak analizler açısından önem arz etmektedir. Veriler normal dağılım sergiliyorsa verilere parametrik testler uygulanabilir ancak veriler normal dağılım göstermiyorlarsa parametrik olmayan testler kullanılarak analizlerin yapılması gerekir.

İstatistik alanında sıklıkla kullanılan normallik testlerinden biri Kolmogorov-Smirnov (K-S) normallik testidir. “Bir grupta Kolmogorov- Smirnov uyum iyiliği testi, rasgele bir örneklemin, belirli bir dağılıma (düz, normal, veya poisson) ne kadar iyi uyduğunu” tespit etmek için kullanılır. Bir serinin normal dağılıp dağılmadığı Kolmogorov-Smirnov (K-S) normallik testi kullanılarak belirlenebilir (Akgül ve Çevik 2003: 132).

5.1. Araştırmada Kullanılan Değişkenlere Göre Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

“Kolmogorov-Smirnov (K-S) Testi, frekans dağılımlarının belirli ya da herhangi bir dağılıma uygunluğunu test etmek için yararlanılan bir uygunluk testidir. Tek örneklem ve iki örneklem uygulamaları vardır” (Özdamar, 2004: 649; Canküyer, 2005: 277).

Bu testin hipotezleri şu şekildedir:

H_0 : Değişkenler (veriler) normal dağılır.

H_1 : Değişkenler (veriler) normal dağılmaz.

Seçilen bir anlamlılık düzeyinde bu hipotezler sınanır. Anlamlılık düzeyi(α) olarak istatistikte en çok %1, %5 ve %10 düzeyleri kullanılır. Sosyal bilimlerde genellikle %5 anlamlılık düzeyine göre karar verilir. Elde edilen test istatistiğinin olasılık değeri, seçilen anlamlılık düzeyi α 'dan büyükse temel hipotez olarak adlandırılan H_0 hipotezi reddedilemez.

Aşağıda veri setlerinin normallik varsayımlarını sağlayıp sağlamadıklarına karar verebilmek için yapılan Kolmogorov-Smirnov normallik testinin sonuçları tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 27: Cinsiyet Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	CİNSİYET
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	4,860
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 27, cinsiyet değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Cinsiyet değişkeninin K-S testinin test istatistiği 4.860 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani cinsiyet değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 28: Yaş Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	GRUP YAŞ
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	3,107
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 28, yaş değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Yaş değişkeninin K-S testinin test istatistiği 3.107 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani yaş değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 29: Medeni Durum Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	MEDENİ DURUM
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	4,020
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 29, medeni durum değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Medeni durum değişkeninin K-S testinin test istatistiği 4.020 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani medeni durum değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 30: Öğrenim Düzeyi Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	ÖĞRENİM DÜZEYİ
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	3,436
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 30, öğrenim düzeyi değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Öğrenim düzeyi değişkeninin K-S testinin test istatistiği 3.436 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani öğrenim düzeyi değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 31: Mesleki Deneyim Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	MESLEKİ DENEYİM
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	2,398
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 31, mesleki deneyim değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Mesleki deneyim değişkeninin K-S testinin test istatistiği 2.398 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani mesleki deneyim değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 32: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	ÇALIŞTIĞI BÖLÜM
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	4,902
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 32, hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin K-S testinin test istatistiği 4.902 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 33: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	MESLEğİ UYGUN BULMA
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	4,906
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 33, mesleği uygun bulma değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Mesleği uygun bulma değişkeninin K-S testinin test istatistiği 4.906 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani mesleği uygun bulma değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 34: Çalışma Şekli Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	ÇALIŞMA ŞEKLİ
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	3,253
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 34, çalışma şekli değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Çalışma şekli değişkeninin K-S testinin test istatistiği 3.253 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani çalışma şekli değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 35: Haftalık Çalışma Saati Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	GRUP ÇALIŞMA SAATİ
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	5,160
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Tablo 35, haftalık çalışma saati değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Haftalık çalışma saati değişkeninin K-S testinin test istatistiği 5.160 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.000'dır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için ($0.000 < 0.05$) temel hipotez H_0 reddedilir; yani haftalık çalışma saati değişkeninin normal dağılmadığına karar verilir.

Tablo 36: Stres Değişkeninin Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normallik Testi Sonuçları

	STRES
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,944
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,335

Tablo 36, stres değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunu vermektedir. Stres değişkeninin K-S testinin test istatistiği 0.944, bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.335'dir. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.335 > 0.05$) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres değişkeninin normal dağıldığına karar verilir.

5.2. Araştırmada Kullanılan Değişkenlerin Stres Düzeyine Etkisini

Saptamada Uygulanan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H Testi

Çalışmada verilerin normal dağılıp dağılmadığını saptamaya yönelik olarak uygulanan Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonucunda, stres değişkeni haricinde söz konusu verilerin hiç birinin normal dağılmadığı görülmektedir. Verilerin normal dağılmadığı durumlarda sıkça tercih edilen parametrik olmayan testler, Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis H Testi'dir. Aşağıda, Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testinin kullanım nedenlerine ilişkin açıklamalar yapılmaktadır:

Mann-Whitney U Testi: “Bu teknik aralıksız ölçülen iki bağımsız grup arasındaki farklılıkların testi için kullanılır. Bu test bağımsız örnekler için uygulanan t-testlerinin parametrik olmayan alternatifidir.” T-testinde, iki grubun ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılırken, Mann-Whitney U testi grupların medyanlarını karşılaştırmada kullanılır. Sürekli değişkenlerin, iki grup içerisinde, değerlerini sıralı hale dönüştürür. İki grup arasındaki sıralamanın farklı olup olmadığının değerlendirilmesi için sürekli değişkenlerin iki grup içerisindeki değerlerini sıralı hale dönüştürür. Değerler sıralı olduğu için değerlerin asıl dağılımları önemli değildir (Kalaycı, 2010: 99). Mann-Whitney U testi; ikili olan bir bağımsız değişkenin olduğu örneğin, erkek/kadın ve sürekli veya sıralı olan bir bağımlı değişkenin olduğu örneğin, performans puanı, mesleki tatmin düzeyi gibi durumlarda kullanılmaktadır.

Analizde ilk olarak gruba bakmaksızın iki ilişkisiz örnekleme ait en küçük puana, en küçük sıra sayısı olan 1 değeri verilerek en yüksek puana doğru sıralama yapılır. Analizde iki gruba ait puanların sıra sayıları toplamalarını temel alınır ve elde edilen sıra toplamları, grup büyüklüklerine bölünerek grupların sıra ortalamaları bulunur (Büyüköztürk, 2013: 165).

Mann-Whitney U testi aşağıdaki durumlarda kullanılır (Büyüköztürk vd., 2013: 202):

- Veriler aralık ya da oran ölçeği düzeyinde elde edilmiş olmakla birlikte, dağılımın normallik varsayımını karşılayamaması durumunda ölçümlerin sıra değerine dönüştürülmesi ile iki gruba ilişkin dağılımlar arasında fark olup olmadığının araştırılmasında,
- Nesne ya da bireye ilişkin yargıların doğrudan sıra değerleri ile gösterildiği ve değişkenlerin miktar olarak ölçülmediği durumlarda iki gruba ilişkin dağılımlar arasında fark olup olmadığı araştırılırken kullanılmaktadır.

Kruskal-Wallis H Testi: İki den fazla ortalama arasındaki farkın testi edilmesinde grupların ilişkili ya da ilişkisiz oluşuna göre değişen varyans analizi teknikleri kullanılmaktadır. Bu testler parametrik tekniklerdir ve her zaman bu tekniklere ilişkin sayıtların karşılanması mümkün olamamaktadır. Dolayısıyla bağımsız ikiden fazla grup ortalaması arasındaki farkın testi edilmesinde toplanan veriler parametrik testlerin sayıtlarını karşılayamıyor ise, kullanılacak alternatif test Kruskal-Wallis H testidir. Kruskal-Wallis H testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA)'nın parametrik olmayan karşılığıdır. Bu test aynı zamanda "Kruskal-Wallis' in mertebeler yoluyla tek yönlü varyans analizi" adıyla da anılmaktadır. Kruskal-Wallis H testi, veriler aralık ya da oran ölçeği düzeyinde elde edilmiş olmakla birlikte, dağılımının normallik varsayımını karşılayamaması durumunda, ölçümlerin sıra değerlerine dönüştürülmesi ile ikiden fazla gruba ilişkin sıra ortalamaları arasında fark olup olmadığının araştırılmasında kullanılmaktadır (Büyüköztürk vd., 2013: 217).

Kruskal-Wallis H testi sürekli değişkenlere sahip üç ya da daha fazla grup için karşılaştırma yapmayı sağlamaktadır. Değerler sıralı hale çevrilerek her grup için sıralı ortalamalar karşılaştırılmaktadır. Bu gruplar arası analizidir, bu nedenle farklı insanlar farklı grupların her birinde yer almak zorundadır (Kalaycı, 2010: 106).

Bu tekniğin uygulanması için yapılacak işlemler şunlardır (Tekin, 2006: 175).

- Tüm örnek değerler birleştirilmeli,
- Birleştirilmiş değerler küçükten büyüğe sıralanmalı,
- Tüm sıralanmış veriler 1' den başlayarak sıraya konulmalıdır.

Kruskal-Wallis H testinde istatistiksel işlem, grupların puanlarının bir set olarak düşünülüp puanlara en küçük puandan başlayarak sıra değerleri verilmesi ve Mann Whitney U- testinde olduğu gibi, sıra toplamlarının bulunması şeklinde yapılmaktadır.

Grupların sıra ortalamaları hesaplanırken her grubun sıra toplamı grup büyüklüğüne bölünmektedir (Büyüköztürk, 2013: 168).

Aşağıdaki tablolarda, değişkenlerin stres durumu üzerindeki etkisini tespit etmeye yönelik olarak uygulanan testlere ait sonuçlar incelenmektedir.

Tablo 37: Cinsiyet Değişkenin Mann Whitney U- Testi Sonuçları

	STRES
Mann-Whitney U	676,000
Wilcoxon W	907,000
Z	-1,302
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,193

Cinsiyet değişkenine ilişkin verilerin normal dağılmadığı saptanarak; parametrik olmayan Mann Whitney U- testi ile incelemeler yapılmaktadır. Mann Whitney U- testi, T testinin nonparametrik karşılığıdır. İkili olan bir bağımsız değişken ve sürekli veya sıralı olan bir bağımlı değişkenin olduğu durumlarda kullanılmaktadır.

Cinsiyet değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Cinsiyete göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H_1 : Cinsiyete göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 37, cinsiyet değişkeninin Mann Whitney U- testi sonucunu vermektedir. Cinsiyet değişkeninin Mann Whitney U- testinin test istatistiği 676.000 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.193'dür. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.193 > 0.05$) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 38: Yaş Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	STRES
Chi-Square	1,536
Df	2
Asymp. Sig.	0,464

Yaş değişkenine ilişkin verilerin normal dağılmadığı saptanarak; parametrik olmayan Kruskal-Wallis H testi ile incelemeler yapılmaktadır. Kruskal-Wallis H testi

varyans analizinin nonparametrik karşılığıdır ve ikiden fazla ortalamanın olduğu durumlarda kullanılmaktadır.

Yaş değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Yaşa göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H_1 : Yaşa göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 38, yaş değişkeninin Kruskal-Wallis H testi sonucunu vermektedir. Yaş değişkeninin Kruskal-Wallis H testinin test istatistiği 1.536 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.464'dür. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.464 > 0.05$) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun yaş değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 39: Medeni Durum Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	STRES
Chi-Square	0,747
Df	1
Asymp. Sig.	0,387

Hemşirelerin medeni durumuna ilişkin veriler normal dağılmadığı ve ikiden fazla ortalama olduğu için parametrik olmayan Kruskal-Wallis H testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Medeni durum değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Medeni duruma göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H_1 : Medeni duruma göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 39, medeni durum değişkeninin Kruskal-Wallis H testi sonucunu vermektedir. Medeni durum değişkeninin Kruskal-Wallis H testinin test istatistiği 0.747 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.387'dir. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.387 > 0.05$) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun medeni durum değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 40: Öğrenim Düzeyi Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	STRES
Chi-Square	1,667
Df	3
Asymp. Sig.	0,644

Hemşirelerin öğrenim düzeyine ilişkin veriler normal dağılmadığı ve ikiden fazla ortalama olduğu için parametrik olmayan Kruskal-Wallis H testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Öğrenim düzeyi değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Öğrenim durumuna göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Öğrenim durumuna göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 40, öğrenim düzeyi değişkeninin Kruskal-Wallis H testi sonucunu vermektedir. Öğrenim düzeyi değişkeninin Kruskal-Wallis H testinin test istatistiği 1.667 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.644'dür. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.644 > 0.05$) temel hipotez H₀ kabul edilir; yani stres durumunun öğrenim düzeyi değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 41: Mesleki Deneyim Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	STRES
Chi-Square	9,430
Df	4
Asymp. Sig.	0,051

Hemşirelerin mesleki deneyimine ilişkin veriler normal dağılmadığı ve ikiden fazla ortalama olduğu için parametrik olmayan Kruskal-Wallis H testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Mesleki deneyim değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Mesleki deneyime göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Mesleki deneyime göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 41, mesleki deneyim değişkeninin Kruskal-Wallis H testi sonucunu vermektedir. Mesleki deneyim değişkeninin Kruskal-Wallis H testinin test istatistiği 9.430 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.051'dir. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için (0.051>0.05) temel hipotez H₀ kabul edilir; yani stres durumunun mesleki deneyim değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir. Olasılık değeri %5 anlamlılık düzeyinde anlamsız; fakat %10 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır. Çünkü 0.051 değeri 0.10'dan küçük, 0.05'den büyüktür. %10 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için (0.051<0.10) temel hipotez H₁ kabul edilir; yani stres durumunun mesleki deneyim değişkenine göre farklılık gösterdiğine karar verilir.

Tablo 42: Hemşirelerin Çalıştığı Bölüm Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	STRES
Chi-Square	2,693
Df	3
Asymp. Sig.	0,441

Hemşirelerin çalıştığı bölüme ilişkin veriler normal dağılmadığı ve ikiden fazla ortalama olduğu için parametrik olmayan Kruskal-Wallis H testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H₀: Hemşirelerin çalıştığı bölüme göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H₁: Hemşirelerin çalıştığı bölüme göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 43, hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin Kruskal-Wallis H testi sonucunu vermektedir. Hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkeninin Kruskal-Wallis H testinin test istatistiği 2.693 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.441'dir. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için

(0.441>0.05) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun hemşirelerin çalıştığı bölüm değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 43: Mesleği Uygun Bulma Durumu Değişkenin Mann Whitney U- Testi Sonuçları

	STRES
Mann-Whitney U	747,000
Wilcoxon W	957,000
Z	-,458
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,647

Ankete katılan hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma durumuna ilişkin veriler normal dağılmadığı ve ikili olan bir bağımsız değişken kullanıldığı için parametrik olmayan Mann Whitney U- testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Mesleği kendine uygun bulma durumuna göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H_1 : Mesleği kendine uygun bulma durumuna göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 43, mesleği kendine uygun bulma değişkeninin Mann Whitney U- testi sonucunu vermektedir. Mesleği kendine uygun bulma değişkeninin Mann Whitney U- testinin test istatistiği 957.000 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.647'dir. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için (0.647>0.05) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun mesleği kendine uygun bulma değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 44: Çalışma Şekli Değişkenin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	STRES
Chi-Square	4,488
Df	3
Asymp. Sig.	0,213

Çalışma şekline ilişkin veriler normal dağılmadığı ve ikiden fazla ortalama olduğu için parametrik olmayan Kruskal-Wallis H testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Çalışma şekli değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Çalışma şekline göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H_1 : Çalışma şekline göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 44, çalışma şekli değişkeninin Kruskal-Wallis H testi sonucunu vermektedir. Çalışma şekli değişkeninin Kruskal-Wallis H testinin test istatistiği 4.488 bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.213'dür. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.213 > 0.05$) temel hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun çalışma şekli değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

Tablo 45: Haftalık Çalışma Saati Değişkeninin Mann Whitney U- Testi Sonuçları

	STRES
Mann-Whitney U	575,500
Wilcoxon W	4316,500
Z	-,264
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,792

Ankete katılan hemşirelerin haftalık çalışma saati değişkenine ilişkin veriler normal dağılmadığı ve sürekli ya da sıralı olan bir bağımlı değişken kullanıldığı için parametrik olmayan Mann Whitney U- testi ile incelemeler yapılmaktadır.

Haftalık çalışma saati değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Haftalık çalışma saatine göre stres düzeyi farklılık göstermez.

H_1 : Haftalık çalışma saatine göre stres düzeyi farklılık gösterir.

Tablo 45, haftalık çalışma saati değişkeninin Mann Whitney U- testi sonucunu vermektedir. Haftalık çalışma saati değişkeninin Mann Whitney U- testinin test istatistiği 575.500, bu istatistiğe ait olasılık değeri 0.792'dir. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen olasılık değeri anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için ($0.792 > 0.05$) temel

hipotez H_0 kabul edilir; yani stres durumunun haftalık çalışma saati değişkenine göre farklılık göstermediğine karar verilir.

6. SONUÇ

İnsanlar yaşamının büyük bir kısmını çalışmakla geçirmektedir. Bu anlamda kişinin iş hayatında yaşadığı olumlu ya da olumsuz ne varsa yaşamının geri kalan kısmı da bu durumdan etkilenmektedir. Bireysel düzeyde yaşanan iş kaynaklı stres, önce aile yaşamına daha geniş ölçekte ise toplumsal yaşama etki ederek bir takım sosyo-ekonomik riskler meydana getirmektedir. Örgütlerde insan unsurunun önemini vurgulayan birçok araştırma gibi bu çalışmada da iş stresinin ortaya çıkardığı sonuçlar ve örgüte verdiği zararlar dikkate alınarak bireysel ve örgütsel düzeyde stresi önlemeye yönelik stresle başa çıkma yöntemlerinin uygulanması gerektiği vurgulanmaktadır.

İyi yönetim; stres yönetimidir, felsefesi ile yönetilen örgütler, personelin iş stresini azaltan çabalara öncülük ederken bir bakıma kendi geleceğini biçimlendirecek stratejiyi belirlemektedirler. Bu anlamda işverenlerin istedikleri gibi bir örgüte sahip olabilmeleri, çalışma hayatındaki çeşitli zorluklardan kaynaklanan stresi iyi yönetmek ile mümkün olmaktadır.

Kamu örgütlerinde iş stresi olgusu ve sosyo-ekonomik risklerini konu alan bu çalışmada Malatya Turgut Özal Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin kişisel özelliklerine ve sosyo-demografik durumlarına göre stres düzeyi araştırılmakta ve tanımlayıcı istatistik kısmında yer alan verilere ve uygulanan testlere ilişkin elde edilen bulgular aşağıda açıklanmaktadır.

Malatya Turgut Özal Araştırma hastanesinde çalışan 100 hemşirenin katılımı ile tamamlanan anket SPSS 17.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Tanımlayıcı istatistik kısmında araştırma verilerine ilişkin bilgiler verilerek değişkenlere göre ortalama minimum ve maksimum stres düzeyleri belirlenmiştir. Araştırma verilerinin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov (K-S) normallik testi yapılmış, stres dışında hiçbir verinin normal dağılmadığı görülmüştür. Verilerin analizi için parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testleri uygulanmış ve bu testler sonucunda araştırmanın hipotezleri ile ilgili sonuçlar elde edilmiştir.

Ankete katılan 79'u kadın 21'i erkek toplam 100 hemşirenin cinsiyet değişkenine göre; kadınların ortalama stres düzeyi 44.1646, erkeklerin ortalama stres düzeyi 42.3333 olarak hesaplanmış ve kadınların oran olarak erkeklere göre daha stresli olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Cinsiyet değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Mann Whitney U testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek cinsiyete göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan hemşireler; birinci grupta 48, ikinci grupta 46 ve üçüncü grupta 6 kişi olmak üzere yaşlarına göre üç gruba ayrılmıştır. Birinci grubun ortalama stres düzeyi 42.8542, ikinci grubun ortalama stres düzeyi 44.7174 ve üçüncü grubun ortalama stres düzeyi 44.0000 olarak hesaplanmış ve oranlar incelendiğinde birinci grubu oluşturan hemşirelerin ikinci ve üçüncü grupta yer alanlara göre daha az stresli olduğu tespit edilmiştir. Yaş değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Yaş değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Kruskal-Wallis H testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek yaşa göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan 62'si evli 38'i bekar toplam 100 hemşirenin medeni durum değişkenine göre; evlilerin ortalama stres düzeyi 43.3710, bekarların ortalama stres düzeyi 44.4474 olarak hesaplanmış ve bekarların evlilere göre oransal olarak daha stresli olduğu tespit edilmiştir. Medeni durum değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Medeni durum değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Kruskal-Wallis H testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek medeni duruma göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan 3'ü lise, 18'i ön lisans, 64'ü lisans ve 15'i lisansüstü eğitim mezunu olan toplam 100 hemşirenin öğrenim düzeyi değişkenine göre; lise mezunlarının ortalama stres düzeyi 42.3333, ön lisans mezunlarının ortalama stres

düzeyi 43.4444, lisans mezunlarının ortalama stres düzeyi 43.5313 ve lisansüstü eğitim mezunlarının ortalama stres düzeyi 45.5333 olarak hesaplanmış ve lisansüstü mezunu hemşirelerin diğerlerine göre daha stresli olduğu tespit edilmiştir. Öğrenim düzeyi değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Öğrenim düzeyi değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Kruskal-Wallis H testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek öğrenim durumuna göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan hemşirelerden mesleki deneyimi 1 ile 5 yıl arası olanların sayısı 30, 5 ile 10 yıl arası olanların sayısı 32, 10 ile 15 yıl arası olanların sayısı 15, 15 ile 20 yıl arası olanların sayısı 15, 20 yıl ve üzeri olanların sayısı ise 8' dir. Mesleki deneyim değişkenine göre; 1 ile 5 yıl arası deneyime sahip hemşirelerin ortalama stres düzeyi 44.2000, 5 ile 10 yıl arası deneyime sahip hemşirelerin ortalama stres düzeyi 43.2188, 10 ile 15 yıl arası deneyime sahip hemşirelerin ortalama stres düzeyi 40.0667, 15 ile 20 yıl arası deneyime sahip hemşirelerin ortalama stres düzeyi 46.8667, 20 yıl ve üzeri deneyime sahip hemşirelerin ortalama stres düzeyi ise 45.6250 olarak hesaplanmıştır. Mesleki duruma göre en fazla stres yaşayan hemşirelerin 15 ile 20 yıl arası, en az stres yaşayanların ise 10 ile 15 yıl arası mesleki deneyime sahip olduğu tespit edilmiştir. Mesleki deneyim değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Mesleki deneyim değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Kruskal-Wallis H testi uygulanarak incelenmiş ve %5 anlamlılık düzeyinde temel hipotez H_0 kabul edilerek mesleki deneyime göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir. %10 anlamlılık düzeyinde ise temel hipotez H_1 kabul edilmiş ve mesleki deneyime göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olduğuna karar verilmiştir.

Ankete katılan hemşirelerden 85'i kliniklerde, 11' i polikliniklerde, yalnızca 1 tanesi acil serviste ve 3 tanesi de yoğun bakımda çalışmaktadır. Çalıştığı bölüm değişkenine göre; kliniklerde çalışan hemşirelerin ortalama stres düzeyi 43.4706, polikliniklerde çalışan hemşirelerin ortalama stres düzeyi 44.9091 ve yoğun bakımda çalışan hemşirelerin ortalama stres düzeyi 48.3333 olarak hesaplanmıştır. Çalıştığı bölüme göre en fazla stres yaşayan hemşirelerin yoğun bakımda istihdam edildiği tespit

edilmiştir. Çalıştığı bölüm değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Çalıştığı bölüm değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Kruskal-Wallis H testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek çalıştığı bölüme göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan hemşirelerden 80 tanesi mesleği kendine uygun bulurken 20 tanesi hemşirelik mesleğini kendine uygun bulmamıştır. Mesleği uygun bulma durumu değişkenine göre; uygun yanıtı veren hemşirelerin ortalama stres düzeyi 43.9625 iken uygun değil yanıtı veren hemşirelerin ortalama stres düzeyi 43.0500 olarak hesaplanmıştır. Ortalama değerlerin birbirine çok yakın olması sebebiyle, ankete katılan hemşirelerin mesleği kendilerine uygun bulma durumunun stres oranı üzerinde etkili olmadığı söylenebilir. Mesleği uygun bulma durumu değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Mesleği uygun bulma durumu değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Mann Whitney U testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek mesleği uygun bulma durumuna göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan hemşirelerden 49'u sürekli gündüz, yalnızca 1'i sürekli gece, 39'u gündüz ve gece, 11' ise vardiyalı değişim ile çalışmaktadır. Çalışma şekli değişkenine göre; sürekli gündüz çalışan hemşirelerin ortalama stres düzeyi 44.8367, gündüz ve gece çalışan hemşirelerin ortalama stres düzeyi 42.6923, vardiyalı değişim ile çalışan hemşirelerin ise ortalama stres düzeyi 44.0000 olarak hesaplanmıştır. Sürekli gündüz ve vardiyalı değişim ile çalışanların ortalama stres düzeyi birbirine yakın değerlerde olmakla birlikte, bu oranın gündüz ve gece vardiyasında çalışan hemşirelerden daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Çalışma şekli değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Çalışma şekli değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Kruskal-Wallis H testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek çalışma şekline göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Ankete katılan hemşireler, birinci grupta 86 ve ikinci grupta 14 kişi olmak üzere haftalık çalışma saatine göre iki gruba ayrılmıştır. Birinci grubun ortalama stres düzeyi 43.6860, ikinci grubun ortalama stres düzeyi 44.3571 olarak hesaplanmış ve oranlar incelendiğinde birinci grubu oluşturan hemşirelerin ikinci grupta yer alanlara göre daha az stresli olduğu tespit edilmiştir. Haftalık alışma saati değişkeninin Kolmogorov-Smirnov testinin test istatistiği sonucuna göre temel hipotez H_0 reddedilerek değişkeninin normal dağılmadığına karar verilmiştir. Haftalık alışma saati değişkeninin stres durumuna etkisine ilişkin veriler, Mann-Whitney U Testi uygulanarak incelenmiş ve temel hipotez H_0 kabul edilerek haftalık çalışma saatine göre stres düzeyi arasında istatistiksel farklılık olmadığına karar verilmiştir.

Araştırmada kullanılan; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, mesleki deneyim, hemşirelerin çalıştığı bölüm, mesleği uygun bulma durumu, çalışma şekli ve haftalık çalışma saati değişkenlerinin stres düzeyine etkisi tek tek incelenmiş; uygulanan testler sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi kabul edilerek stres durumunun bu değişkenlere göre farklılık göstermediğine karar verilmiştir. Sadece mesleki deneyim değişkeni %10 anlamlılık düzeyinde anlamlı görülmüş, H_1 hipotezi kabul edilmiş ve stres durumunun mesleki deneyim değişkinine göre farklılık gösterdiğine karar verilmiştir.

7. ÖNERİLER

İş ortamında belirli rol ve görevler üstlenen birey, çalışma ortamından kaynaklanan *rgtsel stres* ile karşı karşıyadır. Bu kavram iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır. “Palletier’e göre iş stresi, iş arkadaşları arasındaki çatışma, yönetici ile çatışma, iş doyumsuzluğu, işteki sorumlulukların fazla olması toplumsal desteğin az olması, iş beklentilerinin belirsizliği veya zaman baskısından kaynaklanabilir” (Pehlivan, 2002: 15). Bu nedenlerden bir tanesi de üstlerden gelen bitmek bilmez talepler sonucu ortaya çıkan strestir. Gerçekte üstlerden astlara karşı ılımlı bir baskı bir düzeye kadar kabul edilebilir; çalışan motivasyonunu arttırabilir, çalışma ve öğrenme kapasitesine katkı sağlar, kaynakları ulaşılabilir kılar ve personelin yeteneklerini geliştirebilir; fakat ortaya çıkan baskı aşırı ve yoğunsa ynetilemeyebilir. Bu gibi durumlarda stres ortaya çıkmaktadır. Byleksi bir stres, çalışanın sağlığına zarar vermekte ve iş performansını düşürebilmektedir. Bu anlamda yönetim, verilen görev ile

çalışanın bilgi ve kapasitesi arasında uyum sağlamalı ve çalışan üzerindeki baskıyı azaltarak yeterli desteği sağlamalıdır.

Yönetim, çalışanları yalnızca ona zarar veren unsurları ortadan kaldırarak koruyamaz; aynı zamanda çalışanlar için gerekli refah düzeyini temin etmelidir. Mesleki sağlık için; sürekli risk değerlendirmesi yapılabilir; sağlık konusunda bilgilendirme ve iş koşullarına uyumu sağlayacak eğitimler verilebilir.

Çalışma yaşamında örgütsel stres ile ilişkili olan bir başka etmen ise örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü, mesleki stresin yönetilmesinde başarı sağlamak için gerekli yöntemlerin belirlenmesinde ve mesleki sağlık problemlerinin çözümünde oldukça önemli bir yere sahiptir denilebilir. Bu anlamda personelin örgüt hakkında ne gibi düşüncelere sahip olduğu ve iş yerindeki yaygın davranış biçimleri, örgüt kültürü sayesinde ortaya çıkarılabilir. Problemlerin belirlenmesi ve çözülmesi konusundaki endişeler örgüt kültürü sayesinde giderilebilmektedir. Örgütsel kültür sayesinde kurum hakkında gerekli bilgilerin sağlanması; çalışanı stresli yapan durumların ne olduğu ve çalışanın stresle ilgili sağlık sorunlarını giderecek yöntemlerin tespit edilmesi, bu doğrultuda hem stres hem de sağlık durumunun rapor edilmesi ve denetim organlarının rapora vereceği cevaba ulaşılabilirlik sağlanmaktadır. Bu gibi nedenlerle personel ve yönetici örgütsel kültür hakkında bilgi sahibi olmalı, iş stresinin yönetilmesinde örgüt kültüründen yararlanmalıdır. Taraflar, gerekirse iş stresini yönetmek açısından önem taşıyan değişik örgütsel faaliyetlere de katılabilirler.

İş stresinin neden olduğu riskleri azaltabilmenin çok sayıda yolu vardır. Çalışmanın teorik kısmında bahsedildiği gibi bunlar; birincil, ikincil ve üçüncül derece önlemler olarak sınıflandırılabilir. Birinci derece önlemler arasında; işe uyum bilgisi, iş ve çevresel düzenleme, örgütsel ve yönetsel gelişim yer alırken ikinci derece önlemler arasında; çalışanı bilgilendirme ve eğitmekten bahsedilebilir ve son olarak üçüncü derece önlemler; daha duyarlı ve hesap verebilir yönetim anlayışı geliştirme ve mesleki sağlığı temin etmek olabilir. İş yaşamında stres riski faktörlerinden biri de örgütün kendisidir. Örgütler üçüncül derece önlemler arasında yer alan hesap verebilir olma ve etkili mesleki sağlık hizmetlerini sağlama gibi örgütsel gelişimi arttıracak önlemleri alarak iş stresinin önüne geçebilirler. Bu anlamda üçüncül derece önlemler, iş stresinin yönetilmesindeki sürekliliği sağlamaktadır denilebilir.

Stresin nedenleri ve sonuçları farklı meslek kollarında yer alan bireyler arasında değişkenlik gösterebilmekte ve bu anlamda stresle başaıkma yöntemleri de meslek gruplarına göre çeşitlenmektedir. Araştırmada, birer sağlık personeli olan hemşireler üzerindeki stres ele alınmaktadır. Sağlık personellerinin çalışma alanındaki riskleri ise; enfeksiyon bulaşma, çeşitli kimyasallara ve radyasyona maruz kalma, fiziksel ve psikolojik şiddete maruz kalma ve vardiyalı çalışmadan kaynaklanan sorunlar gibi çalışan üzerinde stres oluşturabilecek risklerdir. Bu risklere yönelik alınacak önlemler genel manada çalışma alanına yönelik fiziksel şartların iyileştirilmesi ve işin yapısından kaynaklanan sorunların giderilmesi, özel anlamda ise hemşireleri zararlı ışınlardan korumaya yönelik çeşitli önlemleri almak ve vardiyalı çalışma usulünden kaynaklanan zorlukları hafifletmek amacıyla personel sayısını arttırmak gibi kendine özgü özellikler taşıyan önlemleri kapsayabilmektedir.

EKLER

EK-1. ANKET FORMU

<p>Sayın Katılımcı;</p> <p>Bu anket, İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim dalında hazırlanmakta olan “Kamu Çalışanlarında İş Stresi Olgusu ve Sosyo-Ekonomik Riskleri Üzerine Bir Araştırma” konulu yüksek lisans tezinde kullanılmak üzere düzenlenmiştir. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tamamen bilimsel amaçlı kullanılacak olup, başka bir amaç için kullanılması söz konusu değildir. Anketi doldururken size en uygun cevabı vermeniz ve her soru için yalnızca bir seçeneği işaretlemeniz istenmektedir. Çalışmaya sağladığınız katkıdan dolayı teşekkür ederim.</p> <p style="text-align: right;">Nur OMAK</p> <p style="text-align: right;">İnönü Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi</p>
--

BİRİNCİ BÖLÜM					
Bu bölümde size ait kişisel bilgiler sorulmaktadır. Lütfen hiç bir soruyu cevapsız bırakmayınız.					
Cinsiyet	Bayan ()	Erkek ()			
Yaş				
Medeni Hali	Evli ()	Bekar ()	Boşanmış ()		
Öğrenim Düzeyi	Lise ()	Ön Lisans ()	Lisans ()	Lisansüstü ()	
Mesleki Deneyim	1-5 Yıl ()	5-10 Yıl ()	10-15 Yıl ()	15-20 Yıl ()	20 Yıl Üzeri ()
Çalıştığınız Bölüm	Klinikler ()	Poliklinikler ()	Acil Servis ()	Yoğun Bakım ()	
Mesleği Kendinize Uygun Bulma Durumunuz	Uygun ()	Uygun değil ()			
Çalışma Şekliniz	Sürekli Gündüz ()	Sürekli Gece ()	Gündüz ve Gece ()	Vardiyalı Değişim ()	
Haftalık Çalışma Saatiniz				

İKİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde çalıştığımız kamu örgütünde yaşadığınız stres düzeyini ölçmeye yönelik çeşitli sorular verilmiştir. Lütfen bu soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda ve her üç seçenektan yalnızca birine çarpı (X) işareti koyarak cevaplandırınız.

SORU NO	SORULAR
1.	Verilen görevlerin yerine getirilmesi yapılması zor bir hal aldığımda... <input type="checkbox"/> Genellikle işleri normal seyrinde yürütürüm <input type="checkbox"/> Genellikle kendimi biraz sıkıntılı hissederim <input type="checkbox"/> Genellikle asabi olurum
2.	Yorucu bir iş günü sonrasında dinlenmek istediğimde... <input type="checkbox"/> Çoğu zaman gerektiği gibi dinlenemem <input type="checkbox"/> Çoğu zaman kolaylıkla dinlenirim <input type="checkbox"/> Çoğu zaman dinlenmek benim için problem değildir
3.	İş ile ilgili olarak kısa sürede çözüm bulunamayan konuları mesai arkadaşlarımla tartıştığımda... <input type="checkbox"/> Bu durum beni etkilemez <input type="checkbox"/> Genellikle beni biraz etkiler <input type="checkbox"/> Genellikle beni çok etkiler
4.	İş ile ilgili bir hata yaptığımda... <input type="checkbox"/> Genellikle kendime olan güvenimi kaybetmem <input type="checkbox"/> Bazen yeteneklerimden şüphelenirim <input type="checkbox"/> Çoğu kez yeteneklerimden şüphelenirim
5.	Çalıştığım kurumda bir başkası tarafından haksız yere eleştirildiğimde... <input type="checkbox"/> Uzun bir süre canım sıkılır <input type="checkbox"/> Kısa bir süre canım sıkılır <input type="checkbox"/> Genellikle çok az sıkılırım
6.	Çalışmakta olduğum kurumda iş ile ilgili bir konuda herhangi biriyle tartıştığım zaman... <input type="checkbox"/> Genellikle hemen sakinleşirim <input type="checkbox"/> Genellikle o an için ruhsal karmaşa içerisinde olurum <input type="checkbox"/> Genellikle sakinleşmem uzun zaman alır
7.	Bir görevi yerine getirmem için vaktim az olduğunda... <input type="checkbox"/> Genellikle sakin olurum <input type="checkbox"/> Genellikle kendimi biraz sıkıntılı hissederim <input type="checkbox"/> Çoğu zaman karmaşık bir ruh hali içerisine girerim
8.	Çalışmakta olduğum kurumda iş ile ilgili bir hata yaptığımda... <input type="checkbox"/> Uzun süre canım sıkılır <input type="checkbox"/> Sadece o an için canım sıkılır <input type="checkbox"/> Hızlıca hatamı düzeltirim
9.	İş ile ilgili bir konuda ne yapacağımı ya da ne söyleyeceğimi bilemediğim zamanlarda... <input type="checkbox"/> Genellikle sakin olurum <input type="checkbox"/> Çoğu zaman ateş basar <input type="checkbox"/> Çoğu zaman yoğun biçimde terlerim
10.	Yoğun bir çalışmadan sonra boş vaktim olduğunda... <input type="checkbox"/> Çoğu zaman zor rahatlarım <input type="checkbox"/> Rahatlamam için belli bir süreye ihtiyaç duyarım <input type="checkbox"/> Etkili bir biçimde rahatlama yeteneğine sahibim
11.	Başkaları tarafından iş ile ilgili bir konuda eleştirildiğimde... <input type="checkbox"/> Genellikle kendimi savunacak gerekçeler üretemem <input type="checkbox"/> Genellikle kendimi savunmakta zorlanırım <input type="checkbox"/> Genellikle kendimi kolaylıkla savunurum

12.	İş ile ilgili bir durum planladığım gibi gitmediği zaman... () Genellikle sakin olurum () Bu durumdan rahatsız olurum () Genellikle aşırı tepki gösteririm
13.	İş ile ilgili bir konuda belirlediğim hedefe ulaşamadığım zaman... () Genellikle uzun süre canım sıkılır () Genellikle hayal kırıklığına uğrarım fakat hemen kendimi toparlarım () Genellikle umursamam

Kaynak: (www.psychomedia.qc.ca, 2015).

EK-2. STRES ÖLÇEĞİ

İlgili Görüşlerin Alınma Sıklığı	Hiç	Bazen	Sık Sık	Genellikle	Her Zaman
Çok ya da az çalıştığım konusunda bilgilendiriliyorum	1	2	3	4	5
İş ile ilgili sorumluluklarım sürekli artıyor.	1	2	3	4	5
Görevimi yerine getirmek için sahip olduğum zaman kısıtlı	1	2	3	4	5
Görevleri karmaşık ve anlaşılmaz buluyorum	1	2	3	4	5
Kurumun performans değerlendirme ölçütleri konusunda bilgilendirildim	1	2	3	4	5
Performansım konusunda denetmenler tarafından bilgilendiriliyorum	1	2	3	4	5

Kaynak: (Jean Pierre Brun, 2005: 12).

KAYNAKÇA

Aarhus University, (2009), *Organizational Change and Stress: Preventing and Dealing with Stress*, Denmark.

Ajans Haberleri Timetürk, 2010' da Yapılabilecek En İyi Meslek, 2010, <http://www.timeturk.com/tr/2010/01/06/2010-da-yapilabilecek-en-iyimeslek.html> (21/04/2016).

Akgemci, Tahir, “Örgütlerde stres ve Yönetimi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2001, Cilt: 15, Sayı: 1-2, ss: 301-309.

Akgül, Aziz ve Çevik, Osman, (2003), *İstatistiksel Analiz Teknikleri*, Emek Ofset, Ankara.

Akgündüz, Sevgül, (2006) *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Akpınar, Ümit, (2006) *Kocaeli İli İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Aktaş, Aliye, Aktaş, Ramazan, “İş Stresi”, *Verimlilik Dergisi*, 1992, Sayı:2.

Amar, Patrick, (2008), *Psychologie du Manager*, Dunod, Paris.

Anguilla Public Service, (2013), *Advisory Leaflet Managing Stress in The Workplace*, B.W.I, Anguilla.

Annagür, B., Burçak, (2008), *Depresyon Hastalarında Dürtü Kontrol Bozuklukları Sıklığı* (Uzmanlık tezi), Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi, Adana.

Arı, S., Güler, Bal, Hasan, Bal, Ç., Emine, “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel üniversitesi iktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2010, C: 15, S:3, ss: 143-166.

Artan, İnci, (1986), *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, BASESEN Kültür ve Eğitim Yayınları, İstanbul.

Aydın, Hilal, (2007) *Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ve Stresle Başetme Durumları*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.

Aydın, İnci, (2008), *İş Yaşamında Stres*, Pegem Akademi, Ankara.

Aydın, Şule, “Örgütsel Stres Yönetimi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, Cilt 6, Sayı 3, ss: 49-74.

Aytaç, Serpil, “İş Yerindeki Kronik Stres Kaynakları”, 2002,
<http://www.isguc.org./saytac3.htm> (21/05/2016).

Aytaç, Serpil, İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, 2009,
kayseri.aile.gov.tr/data/.../254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf (02/06/2016).

Balcı, Ali, (2000), Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Baltaş, Acar ve Baltas, Zuhul, (1989), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Bingöl, Gülsen, (2013) *Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Büyüköztürk, Şener, (2013), Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Pegem Akademi, Ankara.

Büyüköztürk, Şener, vd., (2013) Sosyal Bilimler İçin İstatistik, Pegem Akademi, Ankara.

Can, Halil, (2005), Organizasyon ve Yönetim, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Canküyer, Ersoy, (2005), Parametrik Olmayan İstatistiksel Teknikler, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

Cam, Erdem, “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2004, Issn: 1303-6334.

Camkurt, M., Zülfi, “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 2007, C.20, S.6, C.21, S.1.

Clarke, Sharon ve Cooper, Cary, L., (2004), *Managing the Risk of Workplace Stress*, Routledge, London - New York.

Doğan, Başak, ve Eser, Mümin, “Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Nazilli Myo Örneği”, *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 2013, UMYOS Özel Sayı, ss: 29-39.

Donaldson, Emma, vd., (2011) *Preventing Stress in Organizations How to Develop Positive Managers*, Wiley Blackwell, UK.

Dunham, Jack, (2001), *Stress in the Workplace: Past, Present, and Future*, Whurr Publishers, USA.

Durna, Ufuk, “Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2006, Cilt: 20 Sayı: 1 ss: 320-343.

Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman, “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 2003, Cilt : 27 No:1 109-120.

Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman, “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2003, Cilt. 22, Sayı. 2, ss.93-111.

Erdoğan, İlhan, (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Dönence, İstanbul.

Eren, Erol, (2006), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.

Ertekin, Yücel, (1993), Stres ve Yönetim, TODAİE Yayınları, Ankara;

Ertekin, Yücel, “Örgüt ve Stres Üzerine Düşünceler”, *Amme İdaresi Dergisi*, 1993, Cilt: 16 Sayı: 1 ss:145-158.

Gök, Sibel, “Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres”, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2009, Sayı: 2, ss. 429-448.

Griffiths, Amanda, vd., (2004) Work Organization and Stres, I-WHO, United Kingdom.

Güllüoğlu, Özlem (2012), Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 43, ss:77-104.

Gümüştekin, G., Eren ve A., Bircan Öztemiz, “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2004, Sayı:23, ss. 61-86.

Gümüştekin, G., Eren, ve Gültekin, Fikret, “Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, Sayı: 23.

Güney, Salih, (2000), Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Güney, Gökhan, (2015), *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanlar Üzerine Etkileri ve Stres Yönetimi: Isparta Adliye Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Halil, Can, (1999), Organizasyon ve Yönetim, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Işıkhan, Vedat, (2004), Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Sandal Yayınları, Ankara.

İş Sağlığı ve Güvenliğinde Psikososyal Risk Etmenleri, 2010,
<http://www.eforosgb.com/isg-psikososyal-risk-etmenleri/> (03/06/2015).

Jain, Rajeev, “Managing Organizational Stress in Global Changing Environment”,
International Journal on Arts, Management and Humanities, 2012, 1(1): 81- 86.

Kalaycı, Şeref, (2010), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Kesik, Fatma ve Cömert, Melike, “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Algıları”, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2014, Cilt: 15, Sayı:1, ss: 27-46, ISSN: 1300–2899.

Korkusuz, Refik, “Vardiyalı Çalışma ve Türk İş Hukuku'ndaki Düzenlemesi”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2005, Cilt IX, Sayı I-II.

Lazarus, Richard, S., “Coping Theory and Research: Past, Present, and Future”,
Psychosomatic Medicine, 1993, ss: 234-247.

Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2002, Sayı: 3, ss: 15-42.

Örnek, A., Şahin ve Aydın, Şule, (2006), Kriz ve Stres Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.

Özdamar, Kazım, (2004), Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi 1, Kaan Kitabevi, Eskişehir.

Özer, M., Akif, (2011), 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, Nobel Yayıncılık, Ankara;

Özer, M., Akif, “Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi”, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 2012, Cilt: 24 Sayı: 1 – 2 ss. 45-66.

Özer, Nadiye (2002), Stres ve Anksiyete için Alternatif ve Tamamlayıcı Modeller,
Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 1, ss: 101-104.

Özkalp, Enver (2003), Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Web- Ofset Tesisleri, Eskişehir.

Öztürk, Azim, “İşletmelerde Stres ve Yönetimi: Performansa Etkisi Bakımından Bir Analiz”, *Verimlilik Dergisi*, 1994, Sayı: 4, ss.113-128.

Pehlivan, İneyet, (2000), İş Yaşamında Stres, Pegem Yayınları, Ankara;

Pehlivan, İneyet, (2002), İş Yaşamında Stres, Pegem Yayıncılık, Ankara.

Peter, Schlotz, The perceived stress reactivity scale: Measurement invariance, stability, and validity in three countries, 2011,
<http://www.psychomedia.qc.ca/stress/test-echelle-de-reactivite-percue> (13/10/2015).

Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek, (1998), *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Basım Yayım, Bursa.

Sam, Rıza, “Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri-Bilişim Yoksulları”, *I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli, 10-11 Mayıs 2002.

Soysal, Abdullah, “İş Yaşamında Stres”, *Çimento İşveren Dergisi*, 2009, Sayı: 3, ss: 17-40.

Stranks, Jeremy, (2005), *Stress at Work Management and Prevention*, Elsevier, UK.

Sunmaz, F. (2001) *Örgütsel Stres ve Basa Çıkma Yöntemleri Sakarya İl Örneği*, (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Şenyüz, Ayşe, (1999) *Feminin ve Maskulin Mesleklerde Algılanan İş Doyumu ve Stres Düzenleyicilerin Cinsiyetler Açısından İncelenmesi*, (Yayınlanmamış yüksek lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Şimşek, M., Şerif, (1999), *Yönetim ve Organizasyon*, 5. Baskı. Nobel Yayınevi, Ankara

Tekin, V., Nadir, (2006), *SPSS Uygulamalı İstatistik Teknikleri*, Seçkin Yayınları, Ankara.

Tezman, N., “Stres ve İnsan”, *Stres Yönetimi Semineri*, TÜSSİDE, Gebze, 1987.

Tuğrul, D., Ceylan, “Stres ve Depresyon”, *Psikiyatri Dünyası Dergisi*, 2000, Sayı: 4, ss. 12-17.

Turunç, Ömer ve Çelik, Mazlum, “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2010, C: 17, S: 12, ss: 184-206.

Tutar, Hasan, (2000), *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, Hayat Yayınları, İstanbul;

Tutar, Hasan, “İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 2010, Cilt: 65, Sayı: 1, ss: 175-204.

Usta, Aydın, (2004), “İş Görenlerin Stres’i Bir Sorun Olarak Algılamaları ve Stres Yönetimi”, Karakılçık, Yusuf, vd., (Ed.), *Kurumlar ve Yönetim*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Quick, James, C., vd., (2006), *Preventive Stress Management in Organizations*, Washington, DC, US: American Psychological Association.

Weinberg, Asley, vd., (2010), *Organizational Stress Management*, Palgrave Macmillan, London.

Yadav, K., Rajesh ve Yadav, Shriti, Singh, “Impact of Work Life Balance and Stress Management on Job Satisfaction among The Working Women in Public Sector Banks”, *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 2014, Volume: 15(1) pp.63-70.

Yıldırım, İbrahim, “Stres ve Stresle Başaçıkmda Gevşeme Teknikleri”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1991, Sayı: 6, ss: 175-189.

Yılmaz, Abdullah ve Ekici, Süleyman, “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2003, Cilt:10 Sayı: 2.