

**HEKİM VE HEMŞİRELERDE STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ:
DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ¹**

*STRESS FOR DOCTORS AND NURSES AND WAYS FOR COPING WITH STRESS:
EXAMPLE OF DENIZLI PROVINCE*

Arş. Gör. Cumali KILIÇ

Mardin Artuklu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı., cumalikilic@artuklu.edu.tr, Mardin/Türkiye

Yrd. Doç. Dr. Gaye ATİLLA

Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, gayeatilla@sdu.edu.tr, Isparta/Türkiye

ÖZ

Çalışmada Denizli ilinde çalışan hekim ve hemşirelerin örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu, bu örgütsel stres kaynakları ve sonuçları ile başa çıkma yaklaşımları ve bu iki durumun bireylerin kişisel, demografik farklılıklarına ya da çalıştıkları örgütlerin özelliklerine göre değişiklik gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma üç bölümden meydana gelmektedir. İlk bölümde; stres kavramı, bu kavramın temel özellikleri ve zaman içerisindeki değişimi hakkında literatür taraması yapılmıştır. İkinci bölümde; stres yönetimi kavramı, bu kavramın temel özellikleri ve zaman içerisindeki değişimi, bu kavramın bireysel ve örgütsel boyutları hakkında literatür taraması yapılmıştır. Çalışmanın son bölümünü ve uygulama kısmını oluşturan üçüncü bölümde ise; çalışmanın amacı, veri toplama yöntemleri, araştırmanın hipotezleri, bireysel ve örgütsel stres ve stres yönetimi ile ilgili bulgular ve analizler yer almaktadır. Araştırma katılımcılarına çalışma amaçları doğrultusunda bilgi toplamak amacıyla anket uygulaması yapılmıştır. Bu çalışmada, Balcı (1993) tarafından geliştirilen ve Karagül (2011) tarafından bir takım değişiklikler yapılarak son haline kavuşan "iş stresi ölçeği" ve "stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeği" kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre çalışanların stres kaynakları ile ilgili görüşleri; mesleklerine, yaşlarına, mesleği isteyerek seçip seçmemelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte fakat cinsiyetlerine, medeni durumlarına, içerisinde buldukları çalışma düzenine, meslekteki kıdemlerine ve çalıştıkları hastanenin bağlı bulunduğu kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Çalışanların stres kaynaklarının olumsuz sonuçlarıyla başa çıkma yaklaşımları ile ilgili görüşleri ise; çalıştıkları hastanenin bağlı bulunduğu kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermekte fakat cinsiyetlerine, mesleklerine, medeni durumlarına, yaşlarına, içerisinde buldukları çalışma düzenine, mesleği isteyerek seçip seçmemelerine ve meslekteki kıdemlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Anahtar Kelimeler: Stres, stres yönetimi, stres kaynakları, hekim, hemşire

ABSTRACT

In this research; organizational stress factors, coping with organizational stress factors and the relation between this two condition for doctors and nurses which are working in Denizli city has been tried to explain. This research is seperated into three parts. In the first part; literature scanning about stress concept and principles of this concept. The second part; literature scanning about stress management concept and principles of this concept. The last part is about the purpose of this research; data collection methods, hypotheses of the research, outcomes and analysis about personal and organizational stress. In this research, a survey has been applied to the research sample and while analyzing the outcomes of this survey a work stress scale -created by Balcı (1993) and modified by Karagül (2011)- used. As a last resort of this research; stress factors for staff is depends on their job type, their age, if they choose their job willingly. It doesn't depends on their sex, their marital status, working shift which they work in it, seniority about the job and hospital's status -about hospial's institution, corporation type of hospital-. Ways of coping with negative stress factors depends on hospital's status -about hospial's institution, corporation type of hospital- but it doesn't depends on their job type, their age, if they choose their job willingly, their sex, their marital status, working shift which they work in it, seniority about the job.

Keywords: Stress, stress management, sources of stress, doctor, nurse

¹ Bu çalışma Cumali Kılıç'ın, "Hekim ve Hemşirelerde Stres Yönetimi ve Başa Çıkma Yolları" isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

1. GİRİŞ

Çıkış noktasının neresi olduğu tam olarak bilinmese de, köken olarak stres sözcüğü, Latince "estricia" dan gelmektedir. 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmasına rağmen daha sonraki dönemlerde bu kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır.

Günümüz modern toplumlarında, bireylerin ve örgütlerin içerisinde bulunduğu sürekli değişen ve gelişen küresel yapının da etkisiyle artan stres kaynaklarının bireyleri ve örgütleri olumsuz etkilemesi kaçınılmaz bir durumdur. Bireyler, sürekli bir gelişme içerisinde olan bu koşulların ve diğer durumların etkisiyle günlük yaşantılarının büyük bölümünü iş ve işle ilgili faaliyetleri düşünerek geçirmektedir. Bu durum kaçınılmaz olarak bireylerin fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz yönde etkilemektedir. Örgütsel anlamda stres faktörü olarak karşılaşılan diğer durumlar da eklenince bireylerin ve buna bağlı olarak örgütlerin olumsuz stresten etkilenme düzeyleri artabilmektedir.

Stres kavramının hayatın her alanının içinde olabileceği düşünüldüğünde stresin tamamen ortadan kaldırılması bir nevi hayatın kendisinin ortadan kaldırılması anlamına gelecektir. Bu yüzden bireyler ve örgütler, stresle iç içe yaşadığı için bu kavram ve onun sonuçlarıyla yaşamayı öğrenmeli, onu kontrol altına alarak yönetebilmeyi öğrenmelidir. Stresi yönetebilmek için ise; bu kavramın ne anlama geldiği, nedenleri ve sonuçları, yenebilmek ya da etkilerini azaltabilmek için neler yapılması gerektiği iyi analiz edilmeli ve öğrenilmelidir (Karagül, 2011: 2). Stres kavramının sahip olduğu bu önem, bu kavramın etraflı bir şekilde incelenip araştırılmasına neden olmuştur. Bu çalışmada da, stres kavramı ve onun yönetilebilmesi adına açıklamalar yapılarak bir anket uygulaması ile stres kaynaklarının bireylere ve örgütlere etkileri ile bunlarla başa çıkma yaklaşımları incelenmeye çalışılmıştır.

Araştırmamızın problemini, Denizli ilindeki bir Üniversite ve bir Sağlık Bakanlığı hastanesinde çalışmakta olan hekim ve hemşirelerin etkilendikleri örgütsel stres kaynakları ve bu kaynaklarla baş etme yaklaşımları oluşturmaktadır. Ülkemizde kamu kurumlarında stres kaynaklarının neler olduğu ve işgörenlerin bu durumdan nasıl etkilendiklerine ilişkin çok sayıda araştırma yapılmış olmasına karşın bu araştırmanın çıkış noktası farklı kurumsal yapıya sahip hastanelerin -Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastane ya da Üniversite'ye bağlı hastane- stres düzeylerinin incelenmesi ve karşılaştırılması oluşturmaktadır.

Bu araştırma, Denizli ilindeki bir Üniversite ve bir Sağlık Bakanlığı hastanesinde çalışmakta olan hekim ve hemşireler ile sınırlandırılmıştır. Katılımcı özelliklerinin stres kaynakları ve stresle başa çıkma yaklaşımları üzerindeki etkisinin belirlenmesi bu çalışmanın amacı değildir. Araştırma konusunu oluşturan stres kaynakları ve stresle başa çıkma boyutlarının değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için analizler yapılmamıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda katılımcı özelliklerinin stres kaynakları ve stresle başa çıkma boyutları üzerindeki etkileri belirlenerek yeni çıkarımlarda bulunulabilir.

Araştırmada stres kaynakları ve stresle başa çıkma yaklaşımları Denizli ili hastaneleri örneğinde incelenmiştir. Evren ve örneklem olarak tek bir ilde yer alan kurumların seçilmesi sonuçların ülke ya da dünya geneline uyarlanabilmesi adına bir sınırlılık oluşturmakta olup, ilerleyen dönemlerde daha büyük bir evrende çalışılması daha genelleyici sonuçlar elde edilebilmesi adına faydalı olabilecektir. Bunun yanında araştırma katılımcılarının diğer demografik değişkenlere göre etraflıca analiz edilebileceği gerçeği de başka çalışma ve uygulamalara yardımcı olabilecektir.

2. STRES KAVRAMI NIN TANIMI VE KAPSAMI

Günlük bireysel yaşantıda ve iş dünyasında en çok karşılaşılan kavramlardan biri olmaya başlayan stres, en temel ve basit haliyle; "bireyin üzerinde hissettiği baskı ve gerginlik durumu" olarak tanımlanabilir. Bireyin hayatına etki eden hemen her değişim olumlu ya da olumsuz bir biçimde strese doğrudan ya da dolaylı olarak kaynaklık edebilmektedir (Doğan ve Eser, 2013: 29). Günlük yaşantıda gözlemlenebileceği üzere bulunan çevredeki herkes tarafından daha sık kullanılmaya başlanan bir kavram olan stres, son yıllarda kendisiyle ilgili yapılan araştırmaların artmasına karşın insanoğlunun var olduğu ilk günden beri varlığını hissettiren bir durumdur (Ercan ve Şar, 2004: 218).

Çıkış noktasının neresi olduğu tam olarak bilinmese de, kavramın kökenini Güçlü (2001: 92) şu şekilde açıklamaktadır: Stres sözcüğü, Latince "estricia" dan gelmektedir. 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmasına rağmen daha sonraki dönemlerde bu kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır.

3. STRES YÖNETİMİ

3.1. Stres Yönetimi Kavramı

Günümüz modern ve ekonomik dünyası; bireylerin ekonomik, toplumsal, kültürel ve teknolojik yenilik ve değişikliklere karşı sürekli bir uyum çabası içerisinde olmalarını gerektirmektedir. Bireyler gibi örgütler de toplumsal sistemler olarak bu değişim ortamına ayak uydurmaya çalışmak zorundadır. Örgütlerin yönetsel süreçleri, günümüzde artık sadece örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmeye çalışılması değil; hem içerisinde bulunduğu değişim sürecine uyum sağlamaya çalışmak hem de bünyesinde iş gören olarak bulunan bireylerin fiziksel ve zihinsel gereksinimlerini karşılamaya çalışmak olarak düşünülmelidir. Bu gereksinimlerin karşılanması düzeyindeki başarı seviyesi ile örgüt hedeflerinin çalışanlar tarafından benimsenmesi ve bu hedeflere ulaşılması yolunda harcanacak çaba seviyesi doğru orantılı olacaktır (Pehlivan, 1991: 791).

Örgütsel ve bireysel açıdan stresin belirli bir düzeyde tutulması gerektiği ve stresin aynı zamanda bireyi ve örgütü harekete geçirme açısından olumlu etkilerinin de olduğu bilinen bir gerçektir. Stresin olumsuz etkilerinden kaçınmak için örgütsel anlamda bireylerin daha verimli çalışabilmeleri adına birtakım tedbirler alınabilir. Günümüz iş dünyasında stresi yönetimine gerekli önemi veren şirketler bünyelerinde düzenledikleri eğitsel, sosyal vb. faaliyetlerle strestin etkilerini en aza indirgeyebilme çabası içerisinde. Örgütler, stresi önleyebilme ve yönetebilme amacıyla zaman yönetimi, sosyal destek yaklaşımı, amaçları belirleme faaliyetleri, iş zenginleştirilmesi, katılamalı yönetim, rollerin belirgin olması ve çatışmayı önleme, kariyer planlaması ve yönetimi, stres danışmanlığı ve stres yönetimi ile ilgili çeşitli uygulamalara başvurmaktadır (Gümüştekin ve Gültekin, 2010: 5).

Maruz kalınan stresin yönetilebilmesi için literatürde çok çeşitli uygulamalar ve teknikler bulunmaktadır (Alzahem vd., 2014: 170). Ancak stresten kurtulmak için kısa vadeli çözümler uygulamak yerine daha kalıcı ve geçerli çözümlere yönelmek gerekir. Stresin ardındaki nedenleri ortadan kaldırmak yerine, içinde bulunulan sıkıntıdan bir an önce kurtulmanın yollarını aramak ilerleyen dönemlerde daha büyük stres kaynakları olarak ön plana çıkabilecektir. Turunç (2009: 23) bu konuyu şu şekilde örneklendirmektedir; "Stresli bir günün sonunda biraz rahatlamak amacıyla alkol alırsanız, o an için gerilimden kurtulabilirsiniz, fakat bu çözüm yöntemi devamlı uygulamak başka bir soruna, alkol bağımlılığına yol açabilir".

Stres yönetimi kavramının bütün özelliklerinin anlaşılabilmesi ve başarılı bir stres yönetimi uygulanabilmesi için gerekli olan uygulamaları düzenli bir şekilde sıralayan Koç (2009: 20-21), bu yönetim sürecinin belli başlı özellikleri ve gerekliliklerini aşağıdaki şekilde sıralamıştır;

- ✓ Çalışanların eğitimlerine uygun görevler verilmelidir.
- ✓ Görev tanımları açık ve net olmalıdır.
- ✓ Grup çalışmaları teşvik edilmeli ve desteklenmelidir.
- ✓ Bireysel girişimlerde başarılar ödüllendirilmelidir.
- ✓ Çalışma ortamındaki fiziksel koşullara gerekli özen ve itina yüksek dikkatle gösterilmelidir.
- ✓ Çalışanlara hak ettikleri, maddi yönden onları tatmin edebilecek ücret verilmelidir.
- ✓ Örgütte yapılacak değişim ve gelişmelerle ilgili personel bilgilendirilmeli, mümkünse değişime katılımı sağlanmalıdır.
- ✓ Çalışanların iyi performansları takdir edilmelidir. İşinden ve kendisinden gurur duyması sağlanmalıdır.
- ✓ Çalışanlar arası rekabet ortamı yönetilmelidir.
- ✓ Kariyer fırsatlarının dağılımında güvenilir ve adil davranılmalıdır.
- ✓ Yönetimde rol alan çalışanların görüşlerini ve fikirlerini açıklayabilmelerine müsaade edilmelidir.
- ✓ Örgütsel stres planı oluşturulmalıdır.
- ✓ Verimli zaman yönetimi uygulamaları ve eğitimi yapılmalıdır.
- ✓ Problem çözüme ve karar alma uygulamaları ile ilgili çalışmalar geliştirilmelidir.
- ✓ Stresi önlemeye yönelik rekabet ortamı geliştirilmelidir.

3.2. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Kişiler, stres kavramı ile ilişkilerinde sadece mağdur konumunda değil; olayları değerlendiriş, anlamlandırma, tanımlama ve nitelendirme anlamında çift yönlü bir ilişkide bulunan aktif katılımcılar olacak düşünülmelidir. Buna bağlı olarak "başa çıkma" kavramı da daha anlaşılır hale gelmektedir ve kısaca; stres kavramının kişilerde oluşturduğu dahili ve harici taleplerin savuşturulması, azaltılması ya da katlanılır hale getirilmesi için yürütülen davranışsal ve zihinsel uğraşlar olarak açıklanabilir (Karaküçük, 2008: 264).

Günümüzün sürekli bir değişim ve dönüşümde olan iş dünyası ve sosyal hayatında insanların değişime ve sürekli güncellenmeye uyum sağlama çabaları ve beraberinde gelen stresin de kaçınılmaz olduğu gayet açıktır. Stresle başa çıkmak, ya da stres düzeyini azaltmak seçeneklerinin tercih edilip edilmemesi kişilerin kişilik yapılarına, hayat görüşlerine veya yaşam tarzlarına göre değişiklik göstermektedir. Fakat yaşam kalitesinin yükseltilmesi için stresle başa çıkılması ve stresle başa çıkma davranışlarının uygulanması faydalı olabilmektedir (Doğan ve Eser, 2013: 38). Yaşanan bu hızlı ve sürekli değişim gündelik yaşantının her alanında göze çarpmakta, bireyler içerisinde buldukları her ortamda ya da örgütte bu baskı unsurlarıyla karşı karşıya kalabilmekte ve bu durum bireylerin stresle karşılaşmalarını kaçınılmaz hale getirmektedir (Akova ve Işık, 2008: 18).

Küresel ekonomik düzen içerisinde, çalışanlar üzerinde strese neden olan çok sayıda psiko-sosyal etken mevcuttur. Örgüt başarı ve verimliliğin bireyden bütüne doğru büyüyeceği ve gelişeceği göz önüne alınırsa örgütte yer alan çalışanların verimliliklerini fiziksel ve ruhsal yönden etkileyen aşırı stres ile mücadele edilmesi bir zorunluluk haline gelebilmektedir. Stres her örgüt için kaçınılmaz bir olgudur. Bu nedenle örgütsel bir bütün olarak mücadele verilmelidir (Aydın, 2004: 49-50). Görüldüğü üzere stresle mücadele edebilmek için öncelikle sorunun kaynaklarının ve nedenlerinin saptanması gerekmektedir. Sonrasında alınabilecek bireysel ve örgütsel önlemler stresin olumsuz etkilerini azaltmada etkili olabilir (Aydın, 2004: 58).

Stresle başa çıkmada herkes için ortak bir çözüm yolu bulunmamaktadır. Her bireyin zayıf noktası, sürekli stres altında kaldığı zaman açık veren zayıf bir yönü vardır. Bundan dolayı, birey kendi kişilik ve hayat tarzına uygun yaklaşımları bulup denemelidir. Başka bir deyişle birey, stresinin yönetimini eline almalıdır (Güçlü, 2001: 108). Stres, stresle başa çıkma ve sonuç arasındaki ilişki oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir ve bireyin kendisine bağlı ya da bağlı olmayan çeşitli göstergelerin detaylı analiziyle daha çözümlenebilir hale gelmektedir. Örneğin, kişinin yaşam tarzını değiştirme yönelik müdahaleler fiziksel açıdan olumlu sonuçlar oluşturabilir fakat bireyin kişisel ya da toplumsal bazı davranışlarına engel oluşturabilir. Bazı hastalara duygusal açıdan olumlu bir başa çıkma olarak fayda verebilecek bir yaklaşım programı bazılarında uygun bir başa çıkma oluşturamayabilir (Karaküçük, 2008: 264).

Baş çıkma kavramı, bireyin psikolojik anlamda kendisini iyi hissetmesine yardımcı olan zihinsel, psikolojik ya da davranışsal yaklaşım ve uygulamaları; kendisini kötü hissetmesine engel olan kaçınma ve sakınmaları içermektedir. Stres, etkili bir şekilde başa çıkılması gereken bir kavramdır ve stresin bireysel bir durum olduğu düşünülürse, başa çıkılabilmesi için genel geçer, herkes için ortak çözüm yolları yoktur. Kişilerin farklı zayıf ve güçlü yönleri olabileceği için maruz kalınan stres kaynağı farklı kişilerde farklı etkiler bırakabilir. Bu nedenle, bireylerin kişilik yapılarına ve hayat görüşlerine uygun olan stresle başa çıkma yöntemi bulunup geliştirilmelidir. Her birey, kendi stresini kendisi yönetmelidir (Doğan ve Eser, 2013: 31).

✓ Bireysel Yöntemler

- Sosyal, Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılma - Hobiler ve Dışa Dönüklük
- Meditasyon, Sakinleşme ve Nefes ve Beden Egzersizleri
- Uzlaşmayı Öğrenme ve İletişim Yeteneklerinin Geliştirilmesi
- Öfke Kontrolü ve Gevşeme
- Dışarıdan Yardım Alma
- Verimli Zaman Yönetimi ve Planlama
- Hedef Koyma
- Dinlenme – Tatil
- Dua ve İbadet
- Empati
- Olumlu Hayal Kurma

✓ Örgütsel Yöntemler

- Örgüt Yapısı, İş İlişkileri ve Fiziksel Koşullardan Kaynaklı Stres Problemleri Açısından Yardımcı Olabilecek Yöntemler
 - Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi
 - Duygusal Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi
 - Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık
 - Destekçi ve Bütünleşik Bir Örgüt Havası Yaratmak
 - Örgütsel Rollerin Yeniden Belirlenmesi ve Çatışmayı Azaltma
 - Esnek Çalışma Programlarının Oluşturulması
 - Esnek Sorumluluk Programlarının Oluşturulması

- Etkin İletişim Koşullarının Oluşturulması
- Çalışanların Stresle İlgili Algılarını Değiştirmeye Yardımcı Olmak
- Stres Deneyimi Kazandırmak
- Sosyal Destek ve Geribildirim Sistemleri
- Yönetimsel Yöntemler
 - Katılımlı Yönetim
 - Kariyer Planlaması ve Yönetimi
 - Verimli Zaman Yönetimi Eğitimi
 - Stres Yönetimi Eğitimi

4. ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma, betimsel yöntem ve ilişkisel tarama modeline göre düzenlenmiştir. Deneklerin mevcut özelliklerinde hiçbir değişiklik yapılmadan veriler toplanarak, mevcut durum hakkında görüşleri alınmaya çalışılmıştır. Betimleme yöntemi, geçmişte ya da halihazırda mevcut bir durumu olduğu şekilde betimlemeyi hedefleyen bir araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, mevcut şart ve koşulları içerisinde, olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Olay üzerinde bir değişiklik ya da etki etme çabası gösterilmez. Burada önem arz eden nokta bilinmek istenen şeyin gözlenip belirlenmeye çalışılmasıdır. İlişkisel tarama modelleri ise, iki ya da daha fazla sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2004: 77-81).

4.2. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, 1-10 Mayıs 2016 tarihleri arasında Denizli ilinde yer alan bir üniversite hastanesi ile bir kamu hastanesinde hekim ve hemşire olarak görev yapan bireyler oluşturmaktadır. Araştırma evreninde yer alan 1207 (N) hekim ve hemşireden,

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + t^2 \cdot p \cdot q} *$$

formülü ile yapılan hesaplamalar sonucunda bir örneklem çıkarılmış ve bu sayı minimum 292 (n) olarak hesaplanmıştır (Kocacık ve Çağlayandereli, 2009: 31). Dağıtılan 400 anketten 362 tanesi dönüş alınan ve geçerli bulunan anketler olarak araştırmaya dahil edilmiştir. Çalışanlar ile yüz yüze yapılan kısa görüşmelerin ardından anketler verilerek sonrasında toplanmıştır.

4.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araç Ve Teknikleri

Araştırma katılımcılarına çalışma amaçları doğrultusunda bilgi toplamak amacıyla anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada, Prof. Dr. Ali Balcı (1993: 320-321) tarafından geliştirilen ve Karagül (2011: 121-124) tarafından bazı değişiklikler yapılarak son haline kavuşan bir anket uygulanmıştır. Bu anket, üç bölümden oluşmaktadır:

- ✓ Birinci bölümde, bireylerin demografik bilgilerinin toplanması amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan sorular bulunmaktadır.
- ✓ İkinci bölümde, bireylere örgütsel stres kaynakları ile ilgili 30 soruluk bir ölçek uygulanmıştır. Örgüt, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları ve iş çevreleri ile ilgili olarak hangi durum ve olayların çalışanlar üzerinde ne derece ve hangi yönde strese neden olduğu ölçülmeye çalışılmıştır.
- ✓ Üçüncü bölümde ise, bireylerin maruz kaldıkları stres kaynakları ve bunların olumsuz etkileri karşısında sahip oldukları tutum ve uygulamalar yani stresle başa çıkma yaklaşımlarını incelemeyi amaçlayan 15 soruluk bir ölçek uygulanmıştır.

Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde "Pek Çok", "Çok", "Orta", "Az" ve "Hiç" ifadelerinden oluşan "Likert" tipi beşli dereceleme ölçeği kullanılmıştır.

* N: Evrendeki birey sayısı, p (0.5): İncelenen olayın görülme sıklığı, q (0.5): İncelenen olayın görülmemeye sıklığı, t (1.96): Belirli bir anlam düzeyinde tablo değeri, d (0.05): Olayın görülme sıklığına göre kabul edilen örneklem hatası, n: Minimum örneklem birim sayısı.

4.4. Araştırmanın Hipotezleri

4.4.1. İş Stresi Ölçeği ile İlgili Hipotezler

H₁: Bireylerin örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₂: Bireylerin örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₃: Bireylerin örgütsel role bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₄: Bireylerin örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₅: Bireylerin örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

4.4.2. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları Ölçeği ile İlgili Hipotezler

H₆: Paylaşarak başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₇: Fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₈: Yansıtma ve dışa vurma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₉: Avunma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

4.5. Güvenilirlik Analizi

Araştırma esnasında ölçeklerin güvenilirliği test edilmiş, iş stresi ölçeği için Cronbach's Alpha katsayısı 0,944 ve stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeği için Cronbach's Alpha katsayısı 0,733 olarak hesaplanmıştır. Aşağıda, iş stresi ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı Tablo 1'de, stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı ise Tablo 2'de gösterilmiştir. Bu değerlerin 0,7'den büyük olması ölçeklerin güvenilir sayılabilmesi için yeterli kabul edilmektedir ve bu değerler ışığında araştırmada kullanılan ölçeklerin de güvenilir olduğu görülmektedir (Kayış, 2005: 405).

Tablo 1. İş Stresi Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Frekans	Cronbach's Alpha
30	0,944

Tablo 2. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Frekans	Cronbach's Alpha
15	0,733

4.6. Araştırmaya Ait Bulgular Ve Analizler

4.6.1. İş Stresi Ölçeği ile İlgili Analizler

Araştırmada öncelikle iş stresi ölçeğine faktör analizi uygulaması yapılmıştır. Temel bileşenler ve Varimax faktör rotasyon yöntemleri kullanılarak yapılan analiz sırasında Bartlett'in Küresellik değeri anlamlı ve KMO değeri, tavsiye edilen değer (0,60 \geq) üzerinde 0,934 olarak bulunmuştur. Faktör analizi uygulamasında 350 ve üzeri gözlem sayısına sahip araştırmalar için faktör ağırlığı 0,30 veya üzerinde olması gerekmektedir ve bu araştırmada toplam gözlem sayısı 362'dir (Hair vd., 1998: 385). Bu araştırmada da faktör ağırlığı 0,30'un üzerinde değere sahip olan değişkenler bir araya getirilerek faktör bileşenleri oluşturulmuştur. Bu durum göstermektedir ki elde edilen veriler, ölçeğe faktör analizi yapılabilmesine imkan sağlamaktadır.

Tablo 3. İş Stresi Ölçeği Faktör Yükleri

KMO=0,934, Bartlett Küresellik Değeri: 5475,387, sd= 435, p<0,000

Faktör	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans	Alpha Katsayısı
1. Örgüt İçi Psikolojik ve Zihinsel Koşullardan Kaynaklanan		19,246	0,914
İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik.	,767		
Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama.	,682		
Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi.	,681		
İşyerinde mekan ve donanım yetersizliği.	,658		
İşle ilgili kararlara katılmamak, önerilerin dikkate alınmaması.	,625		
Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik.	,620		
Görev dağılımındaki adaletsizlik.	,598		
Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk.	,555		
Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu.	,508		
İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı.	,502		
Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma.	,499		
Yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma.	,458		
2. Örgüt İçi İlişkisel ve Sosyal Etmenlerden Kaynaklanan		13,106	0,862
İş arkadaşlarının düşmanca davranması.	,780		
Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması.	,765		
Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması.	,722		
İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu.	,639		
Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması.	,523		
Hak edilen ilgi, sevgi ve takdiri görmeme	,520		
Sahip olunan bireysel özelliklerin (hastalıklar,direnç durumu, hormonal denge düzensizlikleri vb) işten kaynaklı olarak olumsuz etkilenme durumu.	,473		
3. Örgütsel Role Bağlı Etmenlerden Kaynaklanan		8,835	0,793
Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme.	,693		
Birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak.	,688		
Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması.	,585		
4. Örgüt Yapısı ve İş Ortamına Bağlı Etmenlerden Kaynaklanan		8,294	0,701
Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu.	,736		
Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu.	,574		
Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği.	,539		
Aşırı disiplinli çalışma ortamı.	,535		
Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumu.	,399		
5. Örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden kaynaklanan		8,243	0,685
İş yerine ulaşımında zorluklar.	,698		
İşin aşırı monoton olması.	,695		
Çalışma saatlerinde belirsizlik.	,571		
Toplam Açıklanan Varyans		57,724	

İlgili faktör ağırlıkları Tablo 3’de görülmektedir. Değişkenlerin yüklendikleri faktörlerin tamamı tarafından açıklanan toplam varyans %57,724’tür.2 Tablo 3’de görülebileceği üzere toplamda 12 soruyu içeren ve Cronbach Alfa katsayısı 0,914 olarak hesaplanan ilk faktör, içerdiği değişken ifadeleri nedeniyle “örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullar” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %19,246’sını açıklamaktadır. 7 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,862 olarak hesaplanan ikinci faktör, “örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenler” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %13,106’sını açıklamaktadır. 3 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,793 olarak hesaplanan üçüncü faktör, “örgütsel role bağlı etmenler” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %8,835’ini açıklamaktadır. 5 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,701 olarak hesaplanan dördüncü faktör, “örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenler” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %8,294’ünü açıklamaktadır. 3 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,685 olarak hesaplanan beşinci ve son faktör ise “örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenler” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %8,243’ünü açıklamaktadır.

² Sosyal bilimlerde açıklanan varyansın % 40 ile % 60 arasında olması yeterli olarak kabul edilmektedir (Şekercioğlu, 2009: 53).

Tablo 4. İş Stresi Ölçeği Faktörlerinin Çoklu Karşılaştırma Tablosu

<i>Hastanenin Bağlı Bulunduğu Kurum</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1. Örgüt İçi Psikolojik ve Zihinsel Koşullardan Kaynaklanan					
Üniversite	249	3,441	0,846	-0,510	0,611
Sağlık Bakanlığı	113	3,488	0,791		
2. Örgüt İçi İlişkisel ve Sosyal Etmenlerden Kaynaklanan					
Üniversite	249	3,690	0,925	-0,630	0,529
Sağlık Bakanlığı	113	3,231	0,841		
3. Örgütsel Role Bağlı Etmenlerden Kaynaklanan					
Üniversite	249	3,184	1,058	1,252	0,212
Sağlık Bakanlığı	113	3,032	1,078		
4. Örgüt Yapısı ve İş Ortamına Bağlı Etmenlerden Kaynaklanan					
Üniversite	249	3,291	0,776	-1,969	0,050
Sağlık Bakanlığı	113	3,454	0,709		
5. Örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden kaynaklanan					
Üniversite	249	2,942	0,972	0,302	0,763
Sağlık Bakanlığı	113	2,908	0,995		

H₁: Bireylerin örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, iş stresi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri" olarak karşımıza çıkan birinci faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₁). Tablo 4'te de görülebileceği üzere, bireyin çalıştığı kurum örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri üzerinde etkili değildir. Çünkü, Sig. değeri 0,611, 0,05'ten büyüktür (0,611>0,05) ve hipotez 1 reddedilir.

H₂: Bireylerin örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, iş stresi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenlerden etkilenmeleri" olarak karşımıza çıkan ikinci faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₂). Tablo 4'te de görülebileceği üzere, bireyin çalıştığı kurum örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri üzerinde etkili değildir. Çünkü, Sig. değeri 0,529, 0,05'ten büyüktür (0,529>0,05) ve hipotez 2 reddedilir.

H₃: Bireylerin örgütsel role bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, iş stresi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "örgütsel role bağlı etmenlerden etkilenmeleri" olarak karşımıza çıkan üçüncü faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₃). Tablo 4'te de görülebileceği üzere, bireyin çalıştığı kurum örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri üzerinde etkili değildir. Çünkü, Sig. değeri 0,212, 0,05'ten büyüktür (0,212>0,05) ve hipotez 3 reddedilir.

H₄: Bireylerin örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, iş stresi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenlerden etkilenmeleri" olarak karşımıza çıkan dördüncü faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₄). Tablo 4'te de görülebileceği üzere, bireyin çalıştığı kurum örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri üzerinde etkilidir. Çünkü, Sig. değeri 0,050, 0,05'e eşittir (0,05=0,05) ve hipotez 4 kabul edilir.

H₅: Bireylerin örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, iş stresi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden etkilenmeleri" olarak karşımıza çıkan beşinci faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₅). Tablo 4'te de görülebileceği üzere, bireyin çalıştığı kurum örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmeleri üzerinde etkili değildir. Çünkü, Sig. değeri 0,763, 0,05'ten büyüktür (0,763>0,05) ve hipotez 5 reddedilir.

4.6.2. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları Ölçeği ile İlgili Analizler

Tablo 5. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları Ölçeği Faktör Yükleri

KMO=0,761, Bartlett Küresellik Değeri: 1192,346, sd= 105, p<0,000

Faktör	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Alpha Katsayısı
1. Paylaşarak Başa Çıkma		16,155	0,735
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	,754		
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	,729		
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak.	,683		
2. Fiziksel, Kültürel ve Zihinsel Aktiviteler İle Başa Çıkma		15,083	0,757
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	,801		
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	,758		
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	,665		
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	,614		
3. Kaçınma ve Dışa Vurma		11,291	0,414
Stres durumunda oluşan sınırlılığı ve öfkeyi dışa vurma.	,727		
Olay veya durumun üstüne gitme.	,593		
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak.	,592		
4. Avunma		9,645	0,426
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	,781		
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma,boş verme.	,720		
Toplam Açıklanan Varyans		52,175	

İlgili faktör ağırlıkları Tablo 5’te görülmektedir. Değişkenlerin yüklendikleri faktörlerin tamamı tarafından açıklanan toplam varyans %52,175’tir.3 Tablo 5’te görülebileceği üzere toplamda 3 soruyu içeren ve Cronbach Alfa katsayısı 0,735 olarak hesaplanan ilk faktör, içerdiği değişken ifadeleri nedeniyle “paylaşarak başa çıkma” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %16,155’ini açıklamaktadır. 4 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,757 olarak hesaplanan ikinci faktör, “fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %15,083’ünü açıklamaktadır. 3 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,4144 olarak hesaplanan üçüncü faktör, “kaçınma ve dışa vurma” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %11,291’ini açıklamaktadır. 2 sorudan oluşan ve Cronbach Alfa katsayısı 0,426 olarak hesaplanan dördüncü faktör ise, “avunma” olarak adlandırılmıştır ve toplam varyansın %9,645’ini açıklamaktadır. Bunun yanında 5. ve son boyuta ait ifadelerin faktör yükleri 0,4’ün altında olduğu için değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Tablo 6. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları Ölçeği Faktörlerinin Çoklu Karşılaştırma Tablosu

<i>Hastanenin Bağlı Bulunduğu Kurum</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1. Paylaşarak başa çıkma					
Üniversite	249	3,475	0,847	2,027	0,044
Sağlık Bakanlığı	113	3,271	0,903		
2. Fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler					
Üniversite	249	2,801	0,846	1,518	0,131
Sağlık Bakanlığı	113	2,646	0,925		
3. Yansıtma ve dışa vurma					
Üniversite	249	2,717	0,758	1,059	0,291
Sağlık Bakanlığı	113	2,619	0,841		
4. Avunma					
Üniversite	249	3,188	0,811	1,050	0,295
Sağlık Bakanlığı	113	3,084	0,908		

H₆: Paylaşarak başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "paylaşarak başa çıkma boyutu" olarak karşımıza çıkan birinci faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₆). Tablo 6’da da görülebileceği üzere çalışılan kurum, bireyin maruz kaldığı olumsuz stresle paylaşarak başa çıkma yaklaşımları açısından

³ Sosyal bilimlerde açıklanan varyansın % 40 ile % 60 arasında olması yeterli olarak kabul edilmektedir (Şekercioğlu, 2009: 53).

⁴ Faktör yükü 0,4’ün altında ya da negatif olursa modeli bozar. 350 ve üzeri gözlem sayısının bulunduğu araştırmalarda faktör yükünün 0.30 ve üzerinde olması gerekir. 0.50 ve üzerindeki yükler ise oldukça iyi olarak kabul edilir (Kalaycı: 2008: 405).

anlamli bir fark oluşturmaktadır. Çünkü, Sig. değeri 0,044, 0,05'ten küçüktür (0,044<0,05) ve hipotez 6 kabul edilir.

H₇: Fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma boyutu" olarak karşımıza çıkan ikinci faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₇). Tablo 6'da da görülebileceği üzere çalışılan kurum, bireyin maruz kaldığı olumsuz stresle fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma yaklaşımları açısından anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. Çünkü, Sig. değeri 0,131, 0,05'ten büyüktür (0,131>0,05) ve hipotez 7 reddedilir.

H₈: Yansıtma ve dışa vurma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "yansıtma ve dışa vurma boyutu" olarak karşımıza çıkan üçüncü faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₈). Tablo 6'da da görülebileceği üzere çalışılan kurum, bireyin maruz kaldığı olumsuz stresle fiziksel yansıtma ve dışa vurma yaklaşımları açısından anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. Çünkü, Sig. değeri 0,291, 0,05'ten büyüktür (0,291>0,05) ve hipotez 8 reddedilir.

H₉: Avunma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Katılımcıların, stresle başa çıkma yaklaşımları ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucu "avunma boyutu" olarak karşımıza çıkan dördüncü ve son faktörün çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği saptanmaya çalışılmıştır ve kurulan hipotez yukarıdaki gibidir (H₉). Tablo 6'da da görülebileceği üzere çalışılan kurum, bireyin maruz kaldığı olumsuz stres ve bununla başa çıkma yaklaşımları arasında yer alan avunma boyutu açısından anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. Çünkü, Sig. değeri 0,295, 0,05'ten büyüktür (0,295>0,05) ve hipotez 9 reddedilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bireyler ve örgütler için stres, gün geçtikçe olumsuz etkilerini daha da artıran bir kavram olmaya başlamıştır. Stres kavramı, günümüzde olağan yaşantının bir parçası haline gelmiş, artık bireylerin ve örgütlerin etkileşimde buldukları hemen her alanında karşılımları çıkabilmektedir. Dünyanın giderek daha global hale gelmesi, sosyal ve ekonomik alanlarda yaşanan hızlı gelişim ve değişim örgütleri etkilemekte, bu etki de dolaylı olarak bireyler üzerinde stres kaynakları oluşturabilmektedir. Olumsuz ve yüksek seviyede stres insan sağlığını ve iş yaşamındaki performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Fakat belirli bir düzeyde tutularak yönetilebilen, kontrol altına alınabilen stres ise bireysel ve örgütsel açıdan faydalı olabilmekte, performans ve motivasyonu olumlu anlamda etkileyerek artırabilmektedir. Yani stres, her an yaşamın içerisinde yer alan, etkilerinin tamamen yok edilmesi imkansız bir olgudur. Önemli olan onu kontrol altına alıp yöneterek faydalı ve güdüleyici hale getirebilmektir.

Özellikle günümüz ekonomi ve iş dünyasının daha küresel bir yapıya bürünmesi, teknolojik gelişim ve değişimlerin giderek hızlanması stres ve stres yönetimi kavramlarının önemini artırarak son yıllarda daha fazla incelenip araştırılmasına neden olmuştur. Ülkemiz açısından da durum paralellik göstermektedir. Hemen her sektörde uygulama alanı bulan stres açısından -özellikle yaptıkları işin gereklilikleri ve riskleri düşünüldeğünde- hekim ve hemşirelerin yoğun ve olumsuz strese maruz kalması beklenen bir durum olarak görülmüş, bu durum ise hekim ve hemşirelerin araştırılıp incelenmesini kaçınılmaz hale getirmiştir.

Araştırmada kullanılan yöntem olan yüz yüze anket uygulamasıyla elde edilen ham verilerin incelenmesi ile ortaya çıkan sonuçlar göstermektedir ki hekim ve hemşirelerin stres kaynakları ile ilgili görüşleri; örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenlerden etkilenmelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte fakat örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenlerden, örgütsel role bağlı etmenlerden, örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden ve örgüt içi psikolojik ve zihinsel koşullardan etkilenmelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Hekim ve hemşirelerin stres kaynaklarının olumsuz sonuçlarıyla başa çıkma yaklaşımları ile ilgili görüşleri ise; paylaşarak başa çıkma boyutuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte fakat avunma boyutu, fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma boyutu, yansıtma ve dışa vurma boyutu gibi faktörlere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Bireylerin stres kaynakları ile ilgili ifadelerle verdikleri cevapların ortalama değerleri baz alındığında, en yüksek ortalamaya sahip faktör olarak, "Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği" öne çıkmaktadır. Görüldüğü

üzere çalışanların örgütsel stres kaynaklarının başında "ücret" kaynaklı endişeler yer almaktadır. "Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik" ise ücret faktörünün ardından çalışanlar arasında en çok endişeye neden olan ve olumsuz anlamda strese kaynaklık eden ifade olarak saptanmıştır. Bunların yanında öne çıkan diğer faktörler ise; "Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma", "İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı", "Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk" olarak sıralanmaktadır. Bireyler üzerinde en az etkili olan kaynakların başında ise, "İş yerine ulaşımında zorluklar" gelmektedir. Bunun yanında bireyleri en az etkileyen diğer faktörler ise, "Çalışma saatlerinde belirsizlik" ve "İş arkadaşlarının düşmanca davranması" olarak saptanmıştır.

Olumsuz stresin etkilerini azaltabilmek ya da tamamen ortadan kaldırmak adına başvurulan yöntemlerle ilgili ifadeler yöneltildiğinde katılımcıların en çok başvurduklarını belirttikleri yöntem "Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma" olarak görülmektedir. Bu yöntemin hemen ardından gelen ifadelerin "Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma" ve "Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma" olması bireylerin stresle baş edebilme adına en çok başvurdukları ve yardım istedikleri kişilerin; aileleri, dostları, arkadaşları gibi güvendikleri bireyler olduğu ve stresten kaçınmak adına en çok "iletişim" temelli yönelimleri tercih ettikleri söylenebilir. Bunların yanında ön plana çıkan diğer yöntemler bireylerin daha çok kaçınma ve görmezden gelme gibi eğilimler gösterdiğine işaret eden "Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme" ve "Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)" olarak saptanmıştır. Bunun yanında, bireylerin en az tercih ettikleri başa çıkma yöntemi "Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanma" olarak saptanmıştır. "Konuyla ilgili olarak başka birini suçlama" ve "Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)" gibi ifadeler de en az tercih edilen yöntemler olarak göze çarpmaktadır.

Görüldüğü üzere olumsuz stres farklı durum ve olgulardan etkilenerek farklı sonuçlara neden olabilmektedir. Gerek bireysel, gerekse örgütsel seviyede yapılacak uygulamalar, bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının etkilerinin azaltılmasına yardımcı olabilecektir. Böylece daha uyumlu ve verimli bir örgütsel hava oluşturulabilecek, örgütlerin işleyişlerinin aksamadan devam edebilmesi ve personelin fiziksel ve zihinsel açıdan daha sağlıklı kalması sağlanabilecektir. Bu uygulamalara örnek olarak aşağıda temel bazda ele alınan bir kaç yöntem ve öneri sıralanmıştır fakat bu yöntemler ve öneriler normal olarak bireyden bireye, örgütten örgüte farklılık gösterebilecektir.

Bireyler açısından;

- ✓ Bireylerin yoga, meditasyon, dua, ibadet, fiziksel ve zihinsel egzersiz gibi rahatlatıcı aktivitelerle uğraşması,
- ✓ Hobi edinilmesi, kültürel ve sportif etkinliklere katılması, dışadönüklük ve sosyallik düzeyinin artırılması,
- ✓ Beslenme alışkanlıklarının düzenlenerek daha sağlıklı hale getirilmesi,
- ✓ Zaman baskısı ve kullanımı kaynaklı olumsuz sonuçları azaltabilmek için bireylerin zaman yönetimi uygulamalarına daha hakim ve bu uygulamaları daha kullanabilir hale gelmesi,
- ✓ Verimli zaman yönetimi ve planlama eğitimi alınması,
- ✓ Hedef koyma ve olumlu hayal kurma,
- ✓ gibi uygulamalar olumsuz stresin etkilerinden arınması veya bu etkilerin azaltılması açısından faydalı olabilecektir.

Örgütler açısından ise;

- ✓ Fiziksel ve duygusal çalışma koşullarının iyileştirilmesi,
- ✓ Mesleki gelişim yollarının planlanması ve danışmanlık hizmetlerinin verilmesi,
- ✓ Örgüt içerisinde destekçi ve bütünleşik bir hava yaratılması,
- ✓ Ücret, terfi ve performans değerlendirme konularında adaletli davranılmaya özen gösterilmesi ve şeffaf bir yapıda olması,
- ✓ Personelin kararlara katılabilip, kendisine örgüt içerisinde değer verildiğinin hissettirilmesi,
- ✓ Bireysel yeteneklere uygun görev ve sorumluluk dağılımının yapılması,
- ✓ Küresel çevredeki değişim ve gelişimlerin yakından takip edilerek örgütün sürekli değişen ve gelişen bu yapıya adaptasyonunun geciktirilmemesi,
- ✓ Çalışma yaşantısı dışında örgütlerin sosyal ve kültürel etkinliklere katılımı desteklemesi ya da bu etkinlikleri düzenlemesi,
- ✓ Kariyer planlaması, verimli zaman yönetimi, stres yönetimi gibi eğitimlerin verilmesi
- ✓ gibi uygulamalar olumsuz stresin etkilerinden arınması veya bu etkilerin azaltılması açısından faydalı olabilecektir.

Araştırma kapsamında kurulan bütün hipotezlerin hem genel manada bir çerçevesini çizilebilmek hem de araştırma sonuçlarının daha iyi algılanabilmesi amacıyla tüm hipotezlerin sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Hipotezlerin Kabulü/Reddi Tablosu

<i>Hipotezler</i>	<i>Kabul/ Red</i>
<i>Hipotez 2: Bireylerin örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Red:</i> Bireylerin örgüt içi ilişkisel ve sosyal etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.
<i>Hipotez 3: Bireylerin örgütsel role bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Red:</i> Bireylerin örgütsel role bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.
<i>Hipotez 4: Bireylerin örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Kabul:</i> Bireylerin örgüt yapısı ve iş ortamına bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.
<i>Hipotez 5: Bireylerin örgüt dışı çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Red:</i> Bireylerin örgüt çevreye ve iş niteliğine bağlı etmenlerden etkilenmeleri çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.
<i>Hipotez 6: Paylaşarak başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Kabul:</i> Paylaşarak başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.
<i>Hipotez 7: Fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Red:</i> Fiziksel, kültürel ve zihinsel aktiviteler ile başa çıkma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.
<i>Hipotez 8: Yansıtma ve dışa vurma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Red:</i> Yansıtma ve dışa vurma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.
<i>Hipotez 9: Avunma boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.</i>	<i>Red:</i> Avunma ve kabullenme boyutu bireylerin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.

Bu çalışmaya ilham veren ve çalışmanın çıkış noktasını oluşturan değişken, yani bireylerin stres kaynaklarının ya da başa çıkma yaklaşımlarının çalışılan hastanenin bağlı bulunduğu kuruma göre farklılık gösterip göstermediğidir. 4. ve 6. hipotezler incelendiğinde, stres kaynakları açısından hastanenin bağlı bulunduğu kurumun örgüt yapısı ve iş ortamı; başa çıkma yaklaşımları açısından ise paylaşarak başa çıkma davranışları bireyler açısından anlamlı bir farka neden olan faktörler olarak öne çıkmaktadır.

4. hipotezi oluşturan faktör içerisinde yer alan ve bireylerde stres kaynağı olarak ortaya çıkan ifadeler; "Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikayet edilme korkusu", "Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu", "Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği", "Aşırı disiplinli çalışma ortamı" ve "Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumu" olarak sıralanmıştır. Başa çıkma yaklaşımları açısından ise, hastaneler arasında farklılık gösteren başa çıkma yaklaşımı olarak "paylaşarak başa çıkma" faktörü göze çarpmıştır. Bu faktör içerisinde yer alan ifadeler ise; "Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma", Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma", "Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma" olarak sıralanmıştır.

KAYNAKLAR

- Alzahem A.M., Molen, H.T., Alaujan A.H., De Boer, B.J., (2014), Stress Management In Dental Students: A Systematic Review, *Advances In Medical Education and Practice*, 2014:5, ss. 167-176.
- Akova, O., Işık, K., (2008), Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (15), ss. 17-44.
- Aydın, Ş., (2004), Örgütsel Stres Yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 3, ss. 49-74.
- Balcı, A., (1993), Üniversite Öğretim Elemanının İş Stresi Ölçeği, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt: 26, Sayı: 1, ss. 315-334.
- Baltaş, Z., Baltaş, A., (2013), *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Doğan, B., Eser, M., (2013), Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Nazilli Myo Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges - UMYOS Özel Sayı*, ss. 29-39.
- Ercan, A.A., Şar, S., (2004), Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları, *Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 33(4), ss. 217-242.

- Güçlü, N., (2001), Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt: 21, Sayı: 1, ss. 91-109.
- Gümüştekin, G.E., Gültekin, F., (2010), Stres Kaynakları İle Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Akademik Bakış Dergisi, Sayı: 20, ISSN: 1694-528X, ss. 1-21.
- Hair, J.F.Jr. vd., (1998), Multivariate Data Analysis (5th Edition), Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kalaycı, Ş., (Ed.), (2008), Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karagül, M., (2011), Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Karaküçük, S.A., (2008), Stres Aşılama Eğitimi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi - Journal of the Institute of Social Sciences, Sayı: 2, Sonbahar, ss. 263-273.
- Karasar, N., (2004), Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara. Aktaran: Karagül, M., (2011), Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Kayış, A., (2005), Güvenilirlik Analizi, Ed. Ş. Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kocacık, F., Çağlayandereli, M., (2009), Ailede Kadına Yönelik Şiddet: Denizli İli Örneği, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 2, ss. 24-43.
- Koç, Ş.R., (2009), Sağlık Çalışanlarında İş Stresi: Acil Servis Örneği, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Pehlivan, İ., (1991), Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 2, ss. 791-802.
- Şekercioğlu, G., (2009), Çocuklar İçin Benlik Algısı Profiline Uyarlanması ve Faktör Yapısının Farklı Değişkenlere Göre Eşitliğinin Test Edilmesi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Turunç, Y., (2009), Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.