



**NAMIK KEMAL  
ÜNİVERSİTESİ  
2006**

# **SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HASTANEDE ÇALIŞANLARIN STRES VE YÖNETİMİ  
NESRİN ÜLKER**

**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
Yüksek Lisans Tezi**

**DANIŞMAN: Prof. Dr. RASİM YILMAZ  
Tez no:**

**TEKİRDAĞ 2015**

TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HASTANEDE ÇALIŞANLARIN STRES VE YÖNETİMİ

NESRİN ÜLKER

SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

DANIŞMAN: Prof. Dr. RASİM YILMAZ

2015-TEKİRDAĞ

Her hakkı saklıdır.

## TEŐEKKÜR

*Bu çalışmanın hazırlanmasında bana yardımcı olan danışmanım değerli hocam ve araştırma, yazım aşamasında desteklerini esirgemeyen ailem ve mesai arkadaşlarıma en içten teşekkürlerimi sunarım.*

Nesrin ÜLKER

## ÖZET

Araştırma bir üniversite hastanesinde çalışan doktor, hemşire ve teknikerlerin örgütsel stres kaynaklarını ve stresle başa çıkma tarzlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak planlandı.

Araştırmanın verileri Tekirdağ ilinde Namık Kemal Üniversitesi Eğitim ve Arştırma Hastanesi'nde Kasım 2014/Şubat 2015 tarihleri arasında 187 çalışan ile toplandı.

Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından literatür bilgisi doğrultusunda hazırlanan 14 soruluk sosyo-demografik bilgi formu, Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği ve Stresle Baş Etme Ölçeği ile toplandı.

Verilerin değerlendirilmesinde; tanımlayıcı istatistiksel analizler (ortalama, standart sapma, frekans), Mann Whitney U, Kruskal Wallis testleri ve Spearman Korelasyon Analizi kullanıldı.

Hastanede çalışanların yaş ortalaması  $32,70 \pm 8,70$ , çalışanların %73,3'ü (n=137) erkek, %64,7'si (n=121) üniversite ve üzeri eğitim durumuna sahip, %51,9'u (n=97) hemşire, çalışanların ortalama çalışma yılları  $8,67 \pm 7,90$ , haftalık çalışma saatleri ise  $47,63 \pm 10,57$  olduğu bulundu.

Yaş ile sosyal stres verici ve işle ilgili stres vericiler arasında pozitif yönde zayıf ileri derece anlamlı bir ilişki vardır.

Sosyal, iş ile ilgili, fiziksel çevreden kaynaklanan ve kendini yorumlamadan kaynaklı stres vericiler ve değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulundu.

Stresle baş ederken kendini güvenli yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı ile değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulundu.

## ABSTRACT

The study was designed as a cross-sectional and descriptive to determine the way of coping with stress and organizational sources of stress with doctors, nurses and technicians in a university hospital.

The data was collected in Tekirdağ in a university hospital with 187 hospital staff between November 2014 and February 2015.

The data collected with socio-demographic questionnaire of 14 questions which prepared in accordance with literature by researchers, Organizational Sources of Stress Scale and Coping with Stress Scale.

The data was evaluated by Descriptive Statistical Analysis (mean, standard deviation, and frequency), Mann-Whitney, Kruskal-Wallis Tests and Spearman Correlation Analysis.

The average age of employees at the hospital was found  $32.70 \pm 8.70$ . 73.3% of the employees ( $n = 137$ ) were male and 64,7's% ( $n = 121$ ) with university or higher education level, 51.9% of them were ( $n = 97$ ) nurses, working an average was found  $8.67 \pm 7.90$  years, and the weekly working hours was found  $47.63 \pm 10.57$ .

There was a statistically significant and positively weak correlated among age with work-related stress and socially distressing.

There was a statistically significant bettween some variables and source of stress about social, work, physical environment and self expression.

There was a statistically significant bettween some variables and coping with stress by self-confident approach and social support.

# İÇİNDEKİLER

ÖZET .....	vi
İÇİNDEKİLER.....	x
TABLolar.....	xii
<b>1. GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>3</b>
1.1. Stres .....	3
1.1.1 Stres Kavramı.....	3
1.1.2 Stresin Belirtileri .....	4
1.1.2.1. Fiziksel Belirtiler: .....	5
1.1.2.2. Duygusal Belirtiler:.....	5
1.1.2.3. Zihinsel Belirtiler .....	6
1.1.2.4. Sosyal Belirtiler: .....	6
1.1.3. Stresin Evreleri.....	7
1.1.4. Stresi Etkileyen Faktörler.....	9
1.1.4.1. Yaş .....	9
1.1.4.2. Cinsiyet .....	10
1.1.4.3. Medeni Durum .....	10
1.1.4.4. Kişilik.....	10
1.1.4.5. Eğitim Düzeyi .....	12
1.1.4.6. Gelir Düzeyi.....	12
1.1.4.7. Çevresel Faktörler .....	13
1.1.5. Stresin Bireysel Sonuçları.....	14
1.1.5.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları.....	14
1.1.5.2. Stresin Psikolojik Sonuçları .....	14
1.1.5.3. Stresin Davranışsal Sonuçları .....	16
1.2. Örgütsel Stres ve Örgütsel Stres Kaynakları.....	17
1.2.1. Örgütsel Stres Kavramı .....	17
1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları .....	17
1.2.2.1. Örgütsel Role Bağlı Stres Kaynakları .....	21
1.2.2.2. İş Ortamına Bağlı Stres Kaynakları .....	21
1.2.2.2.1. İş Yüğü.....	21
1.2.2.2.2. Çalışma Programı.....	22
1.2.2.2.3. İşyeri Düzeni .....	22

1.2.2.2.4. İşin Niteliği .....	23
1.2.2.3. Mesleki Kariyerin Gelişimine Bağlı Stres .....	23
1.2.2.4. İş İlişkilerinden Kaynaklanan Stres .....	24
1.2.2.5. Kurumsal Yapı Ve İklimine Bağlı Stres .....	25
1.2.2.6. Aile ve İş İlişkilerine Bağlı Stres .....	26
1.2.3. Stresin Örgütsel Sonuçları .....	26
1.2.4. İş Yaşamında Stresin Yeri.....	28
1.2.5. Hastane Çalışanlarında Stres.....	29
1.3. Stres Yönetimi .....	29
1.3.1. Stres Yönetiminde Bireysel Başa Çıkma .....	31
1.3.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma.....	32
<b>2. GEREÇ VE YÖNTEM.....</b>	<b>34</b>
2.1. Araştırmanın Tipi ve Amacı: .....	34
2.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı: .....	35
2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi: .....	35
2.4. Verilerin Toplanması: .....	35
2.4.1. Sosyo-Demografik Bilgi Formu: .....	35
2.4.2. Stres Kaynakları Ölçeği: .....	35
2.4.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ): .....	37
2.6. Etik:.....	38
<b>3. BULGULAR.....</b>	<b>39</b>
<b>SONUÇLAR.....</b>	<b>67</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>70</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>76</b>
<b>EK 1 - HASTANE ÇALIŞANLARI STRES ANKETİ.....</b>	<b>76</b>
<b>EK 2 - ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI.....</b>	<b>77</b>
<b>EK 3 - STRESLE BAŞETME ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>79</b>

## TABLolar

Tablo 1 - Sağlık alışanlarının Sosyo-Demografik Dağılımları.....	39
Tablo 2– Sağlık alışanlarının Meslekle İlgili Bilgilerin Dağılımı.....	40
Tablo 3 – Yaş ile lek Alt Boyutlarının Korelasyonu.....	42
Tablo 4 – Cinsiyet ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	43
Tablo 5 – Eğitim Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	44
Tablo 6– Gelir Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	46
Tablo 7– Medeni Durum ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	47
Tablo 8– ocuk Sahibi Olma Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	48
Tablo 9– Meslek Grubu ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	49
Tablo 10– alışma Yılı ile leklerin Alt Boyutlarının Korelasyonu.....	50
Tablo 11– alıştığı Birim ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	51
Tablo 12– alışma şekli ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	53
Tablo 13– Kadro Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin ve Stresle Başa ıkma Tarzlarının Karşılaştırılması.....	54
Tablo 14– Mesleği İsteyerek Yapma Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin Karşılaştırılması.....	56
Tablo 15– alıştığı Birimin Yoğunluk Derecesi ile Sosyal Stres Kaynağı leğinin Karşılaştırılması.....	57



## GİRİŞ

Stres genel anlamda, canlı organizma tarafından tehdit olarak algılanan iç veya dış uyaranlara verilen fizyolojik ve psikolojik tepkiler olarak tanımlanır. Bu bir uyum sağlama çabasıdır ve çevresel, bireysel, örgütsel etmenlerin katılımıyla gerçekleşir (Erdoğan 2009). Stres baş ve kas ağrıları, yorgunluk ve enerji kaybı gibi fiziksel belirtilere, kaygı, endişe, depresyon gibi duygusal belirtilere, konsantrasyon, unutkanlık, zihin bulanıklığı gibi bilişsel belirtilere, sosyal ilişkilerde güvensizlik ve iletişimsizlik gibi sosyal belirtilere neden olur (Güçlü 2001). Alarm, direnme ve tükenme aşamalarından oluşan stresin kaynakları genel olarak; bireyin kendisiyle ilgili stres kaynakları, iş yaşamıyla ilgili stres kaynakları, sosyal çevresiyle ve fiziksel çevresiyle ilgili stres kaynakları olarak sınıflandırılır (Çınar 2010).

İş stresi kişinin işini yaparken işin yapısından veya kişinin bireysel özelliklerinden kaynaklanan nedenlerden ötürü yaşanan uyumsuzluk iken (Erdoğan 2009); örgüt stresi, örgütü oluşturan bireylerdeki fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan uyum tepkisidir. Örgütsel stres kaynaklarını, iş yükünün fazla, zamanın sınırlı olması, yetki sınırlılıkları, rol belirsizlikleri, güvensizlik, değer çatışması, rol çatışması, engellenme, çalışma koşulları ve insan ilişkileri olarak ifade etmek mümkündür (Güçlü 2001). Stres faktöründe olduğu gibi örgütsel stres faktöründe de pozitif ve negatif etkilerden bahsetmek mümkündür. Örgütsel stresin negatif etkileri; bireysel değerler ile örgütsel değerlerin çatışması ile gelişir, bireyin çalıştığı ortamda endişe yaşamasına neden olur, çevre ile iletişimini olumsuz etkiler, bireysel ve örgütsel performansı düşürür ve bireysel iş kayıplarına neden olabilir. Tüm bu sebepler örgütsel stresin rasyonel bir şekilde yönetilmesi gerektiğini ispatlamaktadır (Güler 2013, Çınar 2010).

Strese verilen tepkileri negatif etkilerin en aza indirilmesi çabasına stres yönetimi denir. Bireysel olarak stres yönetimi için, zaman yönetimi, gevşeme teknikleri, sosyal ve sportif faaliyetler, maneviyat, iletişim ve hobi edinmek gibi aktiviteler uygulanmaktadır. Örgütsel stres yönetimi; stresin farkına varılması ve tanınması, stres kaynaklarının belirlenmesi ve yönetilmesi, kişisel stres yönetimi eğitimleri, örgütsel temelde sorun çözümüne yönelik değişimler, bireylerdeki aidiyet hissini sürdürülmesi olarak şekillenir (Güler 2013, Çınar 2010, Güçlü 2001).

Bu çalışmada örgütsel stresin negatif etkilerinin yönetilmesi ile ilgili açıklayıcı bilgi vermek amacıyla, hastane alışanlarında örgütsel stres ve bu stresin yönetilmesi sürecinin incelenmesi planlandı.

# 1. GENEL BİLGİLER

## 1.1. Stres

### 1.1.1 Stres Kavramı

Günümüzde hayatımızın ayrılmaz bir parçası olan stres çok eski çağlardan beri stres insanoğlunun yaşamında var olmaktadır. Eski çağlarda yaşam mücadelesi, hayatta kalmaya çalışma sonucu yaşanan stresin günümüzde yaşanan stres arasında benzer özellikler göstermektedir. Strese neden olan koşullar değişse de strese gösterdiğimiz tepkiler aynıdır (Yamaç 2009).

Stres kavramı, kelime anlamı olarak Latince “estrica” ve eski Fransızca’dan “estrece” kelimelerinden türemiştir. Kökeni İngiliz dilinden gelerek kullanılan bir kelimedir. Kelime anlamı olarak “baskı, gerilme, zorlama” anlamlarına gelir. Kavramın 17. yüzyılda felaket, bela, musibet anlamlarında kullanıldığı bilinmektedir. Bu dönemde fizikçi Robert Hooke stresi nesne ile ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere kullanmıştır. 18. ve 19. yüzyılda ise bu kavramın anlamı nesne ve kişinin bela ve musibetlerin etkisi ile bozulmasına karşı bir direnç olarak kullanılmaya başlamıştır. Bireye, ruhsal yapısına, bedensel olarak organlara ya da objelere yapılan zorlama, baskı anlamında kullanılmaya başlanmıştır. 19. ve 20. yüzyılda psikolojik hastalık sebebi olarak düşüldüğü bilinmektedir. 1950’lerde tıp alanında ünlü Fransız Fizyolog Claude Bernard tarafından organizmanın dengesini bozan uyaranlar olarak tanımlanırken, bu dönemde Selye stres kavramını önce “organizmaya zarar veren uyaranlar” daha sonra da organizmanın zorlanması, baskılanması sonucu ortaya çıkan bir tepki olarak tanımlamaktadır. Vücudun çeşitli uyaranlara karşı nonspesifik etkisi olarak tanımlayarak nonspesifik tepkinin her zaman aynı olduğu ama tepkinin derecesinin farklılık gösterdiğini savunmuştur. Strese gösterilen ilk tepki fizyolojiktir. 1963 yılında Lazarus stresi insanın içinde yaşadığı ortam ile ilişkisinin organizmada yarattığı tepki olarak tanımlamıştır (Akbaş 2007, Baltaş ve Baltaş 1989, Balcıoğlu 2005, Eryılmaz 2009, Arız 2010, Demirel 2013).

Stres, maddi ve manevi olarak zorlayıcı tehditler karşısında yeni bir uyum sağlama çabasına girilmesi olarak tanımlanabilir. Stres insanın yapısında ve yaşamda

olan bir şeydir. Yaşantının üzücü olaylardan soyutlanması ve hep mutlu, neşeli olumlu olaylarla dolu olmasını düşünmek mümkün değildir (Demir 2002).

İnsan bünyesi ister olumlu, ister olumsuz olsun mutlaka dış isteklere karşı biyokimyasal tepki gösterir. Stresin kaynakları kişiden kişiye değişebilmektedir. Lakin biyolojik tepkiler daima aynı olmaktadır (Yates 1986). Becker stresi, “*Organizmanın çevresine uyum sağlamak için ödemek zorunda olduğu bedeldir*” şeklinde tanımlamıştır (Demirel 2013). Stres psikolojik kökenli bir olgu olmasına rağmen, belli bir süre geçtikten sonra bu olgunun fiziksel sonuçlarını görmek mümkündür (Ertekin 1993)

Cüceloğlu stres için, “*bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir*” demektedir (Cüceloğlu 1994).

Stres; endişe, duygusal dalgalanma, benliği olumsuz etkilemesi, gerginlik, güvelliği tehdit etme gibi etkilerinden ve fiziksel olayların insanda yarattığı psikolojik tepkilere yol açmasından dolayı psikolojik bir kavram olarak ele alınır. Psikolojik olarak stres bireyin algıladığı çevresel etkenler ve uyum kapasitesi aşıldığı zamanlarda meydana gelir (Balcıoğlu 2005, Cohen ve diğ. 2007).

Stresin olumsuz olarak ele alınmasının yanı sıra; insan yaşamındaki bu zorlanmalar, yerine daha iyisini koyabilmek için çalışmasına, değişmesine, gelişmesine, yaratmasına, hatta ileri götürmesine sebep olur. Bu tarz insanda olumluluk yaratan strese “eustress” adı verilir. Bireyi olumsuz etkileyen ve baş etme yeteneklerini tüketen stresli durumlara ise “distress” adı verilir (Akbaş 2007).

### 1.1.2 Stresin Belirtileri

Stresin kendine özgü bazı belirtileri mevcuttur. Bu belirtiler; gerginlik hali, sürekli endişe duyma, aşırı derecede alkol ve sigara kullanımı, uykusuzluk, işbirliğine girmede yaşanan zorluklar, yetersizlik duygusu, duygusal dengesizlik, sindirim sorunları, yüksek tansiyon olarak sıralanabilmektedir (Davis 1984). Stres kısa süreli yaşansa bile, gerginlik, kalp atışlarındaki yükselme veya aşırı alkol ve

sigara kullanımı gibi kısa sürede ortaya çıkan sonuçların kalıcı olmasına sebep olduğu bilinmektedir.

Stres, kronik kalp rahatsızlığı için yüksek bir risk taşıyan aşırı yeme-içme ve sigara kullanımının artmasına da sebep olmaktadır (Kahn ve diğ. 1998).

Stresle ilgili belirtileri dört grupta toplamak mümkündür:

#### 1.1.2.1. Fiziksel Belirtiler:

- ✦ Baş ağrısı, migren, çarpıntı, nefes darlığı, yüksek tansiyon veya kalp krizi,
- ✦ Göz bebeklerinde büyüme,
- ✦ Solunum sayısı ve derinliğinde artma,
- ✦ Düzensiz uyku/uykusuzluk,
- ✦ Sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma,
- ✦ Stres nedeni ile kaslarda sıkışmaya bağlı kabızlık, toksin salgılanmasına bağlı ishal,
- ✦ Kolit, ülser, hazımsızlık
- ✦ Ürtiker, egzama, sedef gibi deri hastalıkları
- ✦ Kas ağrı/gerilme, titreme, bitkinlik, yorgunluk, enerji kaybı, aşırı terleme,
- ✦ Kanser
- ✦ İştahta değişiklik: Kilo alma/verme
- ✦ Menstrual düzensizlikler
- ✦ Kazalarda artış (Braham 1998, Akbaş 2007, Sümer 2008, Dalyan 2010, Erdal 2011).

#### 1.1.2.2. Duygusal Belirtiler:

- ✦ Kaygı/endişe, korku, ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi,

- ✦ Depresyon veya çabuk ağlama, huzursuzluk, sinirlilik, sıkıntı, asabılık, gerginlik, saldırganlık, öfke patlamaları, düşüncesiz davranışlar
- ✦ Özgüven azalması veya güvensizlik hissi,
- ✦ Aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik,
- ✦ Duygusal olarak tükendiğini hissetme gibi,
- ✦ Mutsuzluk, umutsuzluk, pişmanlık (Braham1998, Akbaş 2007, Sümer 2008, Dalyan 2010).

### 1.1.2.3. Zihinsel Belirtiler

- ✦ Konsantrasyon, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, zihinsel durgunluk
- ✦ Hafızada zayıflık,
- ✦ Aşırı derecede hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma,
- ✦ Mizah anlayışı kaybı, sosyal hayatın yoksunlaşması, düşük verimlilik,
- ✦ İşini etkin yapamama, hatalarda artış, muhakemede zayıflama (Braham 1998, Akbaş 2007, Dalyan 2010).

### 1.1.2.4. Sosyal Belirtiler:

- ✦ İnsanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak,
- ✦ Randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek,
- ✦ İnsanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek,
- ✦ Savunmacı tutum,
- ✦ Sosyal çevresindeki ve iş çevresindeki kişilerle konuşmama, dargın olma, sosyal çekilme yaşama, yabancılaşma
- ✦ Kendini değersiz hissetme, işlevsizlik duygusu
- ✦ Çay, kahve, sigara, alkol hatta baş etmek için uyuşturucu kullanımı
- ✦ Ölüm ve intihar düşüncesi olma (Braham 1998, Akbaş 2007, Sümer 2008, Dalyan 2010, Erdal 2011)

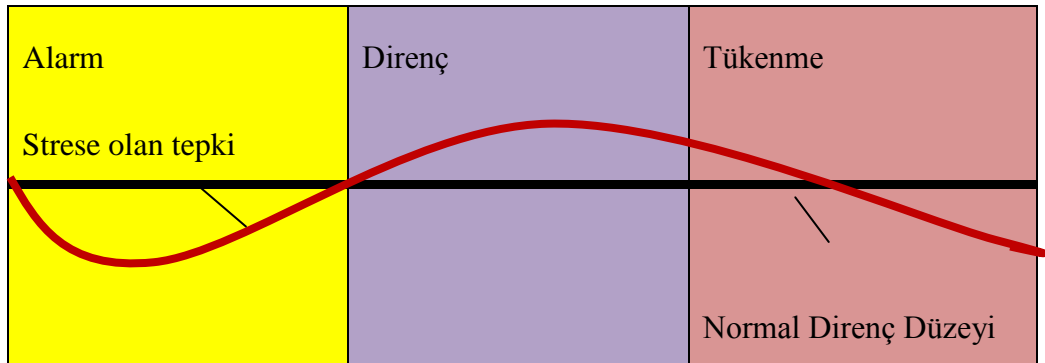
### 1.1.3. Stresin Evreleri

Bir şahsın bir uyarıcı veya tetikleyici karşısında teyakkuz ya da uyarılma durumunda stresin arttığı görülmektedir. İnsanın stres düzeyindeki artış aslında performansını ve sağlığını olumlu şekilde etkilemektedir. Kontrol edilebilir düzeydeki stres insanın dikkatini artırmakla birlikte fiziksel performansını tehdit karşısında hazırlıklı hale yükseltmektedir. Ancak stres düzeyi artışı doğal olarak bir noktada zirveye ulaştığı görülmektedir. Bu noktadan sonra stresin sağladığı tüm olumlu katkılar yok olmaya başlamaktadır. Sağlık ve performanstaki katkısı zarar verir hale dönüşebilmektedir (Aytaç 2008).

Selye; strese gösterilen ilk tepkilerin fizyolojik olduğunu tanımlayarak, bedenin stresli durumlarda verdiği üç aşamalı bu tepkilere Genel Adaptasyon Sendromu (GAS) adını vermektedir (Baltaş ve Baltaş 1999, Güçlü 2001, Akbaş 2007).

GAS üç fazdan oluşmaktadır:

- ✦ Alarm Reaksiyonu
- ✦ Direnç Evresi
- ✦ Tükenme Evresi



**Stres Oluşum Aşamaları (Daft,2003) (Aktaran: Bertan, 2012)**

**Alarm Reaksiyonu:** Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik sinir sisteminin etkin hale gelmesi sebebi ile beden savaş ya da kaç tepkisi göstermektedir. Savaş ya da kaç tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelmektedir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalin salgılanması şeklinde gerçekleşmektedir (Baltaş ve Baltaş 1999).

Bireyin stres yaratan herhangi bir olay ya da durum (dış uyaran) ile aniden karşılaştığında ortaya çıkan, stres olarak algıladığı ilk evredir. Sempatik sinir sistemi ve endokrin sistemin uyarıldığı iki aşamalıda gerçekleşir. İlk aşama, şok aşamasıdır. Bu aşamada; taşikardi, kas tonüsünde azalma, kan basıncı ve vücut ısısında düşme görülür. İkinci aşamada birinci aşamada yaşanan şoka karşı tepkiler oluşur. Bu aşamada; epinefrin, nörepinefrin salgılanmakta, vücudun biyolojik mekanizmaları stres tepkisiyle savaşmak için harekete geçmektedir. Adrenal Kortekste genişleme, adrenokortikotropik hormonun salgılanması, kan basıncı ve solunum sayısı, kalp vurum sayısı ve kas gerilimi artmakta, göz bebekleri büyümekte, depolanmış şeker ve yağ kana geçmekte, kan pıhtılaşma mekanizmaları işlerlik kazanmaktadır (Akbaş 2007, Dalyan 2010).

**Direnç Evresi:** Alarm aşamasını, uyum ya da direnme aşaması takip etmektedir. Stres kaynağına uyum sağlanırsa her şey normale dönebilir. Bu aşamada kaybedilen enerji, yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılmaktadır (Baltaş ve Baltaş 1999).

Stres verici koşullara karşın uyuma elverişli bir durum ortaya çıkarsa, vücut stabilize olur ve direnç oluşur. Uyum sağlanırsa parasempatik sinir sistemi devreye girer, vücudun verdiği tepkiler sürece uyum sağlar. Birey stresörlere karşı koymak için çaba harca ve denge kurmaya çalışılır. Denge kurulmazsa tükenme evresine geçer (Akbaş 2007, Dalyan 2010).

**Tükenme Evresi:** Uyum aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece ya da artış gösterdikleri durumlarda bireyin gayreti kırılmaktadır ve davranışlarında ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilmektedir. Bu aşamada parasempatik sinir sistemi etkindir.



Stresin baskısına dayanamayan organizma kronik stresli durumlarda uyum yapamamakta ve direncini kaybetmektedir. Bu da tükenmeye sebep olur. Uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılmaz ve uyum sağlanamazsa, fiziksel kaynaklar kullanılamaz. Direnç aşamasında ortaya çıkan hastalıklara bağlı olarak geri dönüşü olmayan organik bozukluklar başlamakta, şok ve ölüm tablosu görülebilmektedir (Baltaş ve Baltaş 1999, Akbaş 2007, Dalyan 2010).

#### 1.1.4. Stresi Etkileyen Faktörler

Bireyin yaşamında kişisel özellikler büyük rol oynamaktadır ve her bireyin strese gösterdiği tepki aynı değildir. Yıllar boyu edinilen alışkanlıklar verilen tepkinin şiddetini ve boyutunu değiştirebilir. Bir bireyin stres olarak algıladığı durumlar diğer bireyin için farklılık gösterebilir (Arız 2010).

##### 1.1.4.1. Yaş

Yaş stresi etkileyen sebeplerden biridir ve bireye stres yaratır. İşle ortamında strese yol açan yaşla ilgili problemler genellikle orta yaş çağında ya da yaşlılık dönemlerinde görülmektedir. Çalışan bireylerde aşırı çalışmaya bağlı zamanla oluşan iş yükü ve yaşın ilerlemesi eskiden kolaylıkla yaptığı işleri yapamamasına sebep olur. Gençlere göre daha çabuk yorulmaya başlarlar. Uyum güçlülükleri, çabuk yorulma, iş veriminde azalma, iş performansında azalma, dikkat toplamada yaşanan sorunlar bireyin yorgun ve tükenmiş hissetmesine sebep olur (Güler 2013).

Gençlerde ise iş hayatına uyum sağlayamama, başarısızlık yaşama, yaş ilerledikçe bilgi ve tecrübe olarak kendilerini yetersiz hissetme strese sebep olur (Güler 2013).

Bunun yanı sıra kadınlarda ve erkeklerde meydana gelen belirli yaş dönemlerindeki hormonal değişikliklerin oluşması ve dengelerin bozulması nedeniyle ruhsal ve duygusal sorun ve hayal kırıklıklarına rastlanabilmektedir (Erdal 2011).

Orta yaş bunalımında zihinsel aktivitelerde durgunluk, anlamada ve kavramda bozukluk görülebilir. Bu da bireyde strese neden olur. Birey yaşlandıkça korku ve kaygı yaşar. Yeterli enerjiye sahip olamadığı ve değer kaybettiği düşünceleri bireyde strese sebep olur (Arız 2010).

#### 1.1.4.2. Cinsiyet

Kadınlar erkeklere göre hem iş hem aile hayatını bir arada götürürken aldıkları daha fazla sorumluluk nedeni ile daha fazla strese maruz kalırlar. İş hayatında da erkeklerin kurdukları hakimiyet kadına stres yaratabilir. İş ortamındaki cinsiyet ayrımcılığı, taciz, şiddet, aile ve iş ilgili yaşadığı rol çatışmaları, erkeklere göre daha duygusal olması, işin kadının gücüne göre yarattığı zorluk derecesi kadında daha fazla strese sebep olabilir. Kadınların menopoz dönemindeki erkeklerin ise andropoz dönemindeki yaşadığı hormonal değişiklikler stresi de olumsuz etkilemektedir. Kadınlar erkeklere göre daha detaylı ve duygusal düşündüğü için erkekten daha fazla stres yaşamaktadır (Güler 2013).

#### 1.1.4.3. Medeni Durum

Bireyin medeni durumu iş stresi ve aile içindeki stresi etkilemektedir. Evli olan bireylerin sorumlulukları bekar oranlara göre daha fazla olduğu için dengenin korunması ve aile iş arasındaki sınırların belirlenmesi gerekmektedir. Hem iş ortamında hem de aile ortamında stres yaşanırsa birey kendini ifade edemez. Medeni durum stres için belirleyici bir faktör değildir. Mutlu evliliği olan bireylerin iş hayatında daha başarılı ve daha az stresli olduğu görülebilmektedir. Dengeyi sağlayamayan bireylerde ise stres daha fazla olacaktır. Eşlerin destek olması ve anlayışlı olması stresi büyük ölçüde azaltmaktadır (Güler 2013).

#### 1.1.4.4. Kişilik

Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili kişinin kişiliği ile de yakından ilgilidir. İş görenin otoriter yapılı biri olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük ya da dışa

dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çok çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir (Erdoğan 1999).

- Bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları,
- Bireyin yaşadığı genel çevre ortamının oluşturduğu stres kaynakları (Pehlivan 1995) .

İş görenin örgüt içindeki davranışında kişilik ne kadar önemliyse, bireylerin örgütsel stres kaynaklarından etkilenmesinde de o kadar önemlidir ki, genellikle bireyler, strese eğilimli olma düzeyleri açısından birbirlerinden farklıdırlar. İş görenleri, strese eğilimleri bakımından bakıldığında A Tipi, B Tipi ve Karma Tip Kişilik özellikleri olmak üzere üç farklı iş gören kişiliği ortaya konulabilmektedir (Pehlivan 2000).

**A Tipi Kişilik:** Aceleci, heyecanlı, hareketli, saldırgan, çabuk öfkelenen, kolayca düşman olabilir, hırslı, rekabetçi, yoğun baskı altında olan, çok çeşitli aktivitelerle uğraşan, kendine aşırı güvenen, yüksek sorumluluk bilincinde, yanındakilerin yeterince çalışmadığından yakınan, kişisel ve sosyal yaşantıya yeterince vakit ayırmayan, sabırsız, hızlı hareket eden ve konuşan hatta başkalarının sözünü kesen kişilik özellikleri vardır. Bu tip kişiler için iş önemlidir; aşırı şekilde başarıya odaklı, rekabet içinde başarıya ulaşma çabası, abartılmış bir zaman darlığı en önemli özelliklerindedir. Yeni ve zor amaç odaklıdırlar, başarı yönelimindedirler. Çok fazla sorumluluk yüklenirler ve bu yüzden stres çok fazla yaşarlar. (Sabuncuoğlu ve Tüz 1998, Sümer 2008, Dalyan 2010, Erdal 2011).

**B Tipi Kişilik:** Daha az baskı ve çatışma içindedirler. Sabırlı ve hoş görüldürler, katı kuralları yoktur. Aceleci değillerdir, zamanını iyi kullanırlar. Kolay iletişim kurarlar, duygu ve düşüncelerini açık olarak ifade ederler, sözcüklerini özenle seçer, başkalarını dinlemeye özen gösterirler, takım çalışmasına yatkındır. Özel hayat ve işi arasında sınır koyabilirler. Değiştirebileceklerini değiştirirler, değiştiremeyeceklerini

kabul ederler. Strese uyum sağlamak yerine, streslerini yönetme yolunu tercih ederler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998, Sümer 2008, Dalyan 2010, Erdal 2011).

**Karma Tip:** Hem A tipi hem de B tipi kişilik özelliklerinin bir arada gördüğü tiptir. Hangi tipe daha yatkın özellik gösterdiği önemlidir. Önemli olan normal koşullarda karşılaştığı bir durumda hırslı, aceleci olamamasıdır. Amaç, iş görenlerin kendisine zarar vermeden, işle ve iş ortamındaki diğer insanlarla barışık bir biçimde çalışmasıdır (Pehlivan, 2000; Erdal, 2011)

#### 1.1.4.5. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyinin getirdiği sorumluluklar ile stres düzeyi doğru orantılıdır. Üniversite mezunları, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla sorumluluk almakta ve daha fazla stres yaşamaktadır. Ancak bireyin o konumdaki bilgi ve deneyimi arttıkça stres düzeyi azalmaktadır (Güler 2013).

#### 1.1.4.6. Gelir Düzeyi

Çalışmakta olan bireyler, verdikleri hizmetin karşılığı kadar ücret almayı isterler ve bu isteği karşılanmadığı durumlarda iş motivasyonu ve performansı azalacak, çalışmak birey için bir stres faktörü olacaktır. Bireyin kazandığı ücretin ihtiyaçlarını karşılamaya yetmesi, ileriye dönük yatırım yapmaya olanak vermesi gerekmektedir (Güler 2013).

Ekonomik yetersizlikler, bireyler açısından önemli bir stres faktörüdür. Yetersiz gelir düzeyi, alım gücünün zayıflamasına, bireyin temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamada güçlük çekmesine ve kaygı duymasına neden olmaktadır. Uzun süre devam eden ekonomik yetersizlikler, fizyolojik dengenin bozulmasına ve dolayısıyla birtakım hastalıklara yol açmaktadır. Özellikle, bireyin bakımından sorumlu olduğu kişiler var ise, bu görevi yerine getirememeye kaygısı da önemli bir stres kaynağıdır (Ergun 2008). Öte yandan birey yemek, giyim, konaklama gibi temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda sıkıntı yaşıyorsa bunlar ciddi stres oluşturan ve ivedilikle çözüm aranması gereken sorunlardır. Diğer yandan ekonomi yetersizlikler yaşayan birey, gelir düzeyini arttırmak için fazla mesai ya da ek iş

yapmakta, yorgunluğa ek olarak var olan stres düzeyi daha da artmaktadır (Tanşu 2009).

#### 1.1.4.7. Çevresel Faktörler

Bireyin yaşadığı ya da çalıştığı çevrenin koşulları, stresi rahatlatılabildiği gibi strese neden olan bir faktör de olabilir. Fiziksel çevrenin hava koşulları, aydınlatma, sıcaklık, gürültü gibi barındırdığı tüm uyaranları stres yaratan birer faktör olabilir (Cam 2004).

Aşırı gürültülü, aşırı soğuk ya da sıcak ve yeterli aydınlatılmamış bir ortam vücudun homeostatik dengesini bozarak kişiyi kaygıya iter. Yetersiz ya da çok parlak aydınlatma bireyde göz yorgunluğu ve baş ağrısına neden olabilir. Bu durumun tekrarlaması, bir süre sonra bireyde dikkat dağınıklığı ve sinirlilik hali yaratacaktır (Ergun 2008).

Bireyin stres düzeyini etkileyen bir diğer çevresel faktör olan havalandırmada ise, problemin önüne geçmek için sık sık ortamın havalandırılması önemlidir. Ancak havalandırma yapılırken ortam sıcaklığının ideal düzeyde kalması önemlidir. Diğeryandan ortamdaki nem düzeyi de bireyin kendini rahat hissedebilmesi için önemlidir (Ergun 2008).

Ortamdaki sıcaklık düzeyi dengesizlikleri ise, sinirlilik, verimsizlik, halsizlik ve çabuk yorulma gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Ergun 2008). Yüksek sıcaklık algılama ve hareket süresini kısaltmaktadır (Turunç 2009).

Öte yandan, gürültülü ortamlar da bireyin kendini rahatsız ve kaygılı hissetmesine neden olan bir stresördür. Ortamdaki gürültüler beklenen şiddette ise bireyler buna alışma eğilimindedirler ve bireyin performansı buna uyum sağlayarak gürültüden etkilenmez. Ancak beklenmeyen gürültüler, dikkat dağınıklığına neden olabilir ve çalışma verimini düşüren stresörlerdir (Ergun 2008). Özellikle bireyler, ortamdaki gürültünün kontrol edilemez olduğunu algıladığında bu gürültü, birey üzerinde olumsuz duygu, düşünce ve davranışlara neden olacaktır (Turunç 2009).

Birey üzerinde stres yaratan çevresel faktörler, bireyin içinde bulunduğu ortam kadar, bireyin bir parçası olduğu toplumsal çevre ile de ilişkili olabilir. Örneğin, toplumsal açıdan yaşanan ekonomik krizler, doğal afetler, çevre kirliliği gibi faktörler toplumdaki tüm bireyler için ciddi bir çevresel stres faktörüdür (Güler 2013).

#### 1.1.5. Stresin Bireysel Sonuçları

Özellikle stres düzeyi yüksek belirli meslek gruplarında, streste doğrudan ilişkili birçok rahatsızlık ortaya çıkmaktadır. Her meslek grubu üyesinin stres kaynaklarından etkilenme düzeyi aynı olmayacağı gibi, aynı kişide bile belirli dönemlerde farklılıklar olabilmektedir (Bertan 2012). Stresin birey üzerinde oluşturduğu etkileri; fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak gruplamak mümkündür (Bertan 2012, Aksoy ve Kutluca 2005, Ergun 2008). Bu sonuçlar her bireyde aynı oranda görülmemektedir ancak stresin varlığını sürdürdüğü noktada bu belirtiler de gittikçe kötüleşmektedir (Aksoy ve Kutluca 2005).

##### 1.1.5.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Stres, organizma için zarar verici bir etkidir ve bu gibi zarar verici bir etken karşısında olduğunda, organizmada birtakım fizyolojik değişimler ortaya çıkar. Erken dönemdeki bu değişimler çarpıntı, boğaz kuruluğu gibi ufak birtakım belirtiler verirken, bireyin günlük yaşamını olumsuz etkileyecek düzeyde; bulantı, baş ağrısı, diyare gibi belirtilerle de kendini gösterebilir (Ergun 2008).

Organizma için tehlike oluşturan stresli durumun devam etmesiyle birlikte, bu stres faktörü, birçok hastalığın etyolojisinde rol oynar hale gelmektedir. Bu hastalıkların başında kardiyolojik bozukluklar, hipertansiyon, ülser/gastrit gibi mide sorunları ve kanser yer almaktadır (Bertan 2012). Ek olarak artan stres düzeyi ile bağışıklık sisteminin gücünü kaybettiği de bilinmektedir (Bertan 2012, Güçlü 2001).

##### 1.1.5.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

Stresin neden olduğu psikolojik sorunlar arasında; kaygı, depresyon, uykusuzluk ve tükenmişlik sayılabilir (Bertan 2012).

Kaygı: Kaygılı olma ve sürekli bu duyguyu hissetme, bireyin stres yaşadığının temel göstergelerindedir. Kaygı, bireyin içinde bulunduğu durumdan huzursuzluk duyması, endişe yaşamaması, korkması ve konu ile ilgili karamsar olması olarak tanımlanabilir. Stres kaynağı varlığını devam ettirdiği sürece birey kaygılı olmaya devam edecektir (Bertan 2012).

Kaygılı olma durumu geçici olabileceği gibi kimi bireylerde kalıcı da olabilir ve bu bireyler çevresindeki olayları stres bir durum olarak algılamaya hazırdır (Bertan 2012, Ergun 2008).

Depresyon: Stresin beraberinde getirdiği diğer bir psikolojik problem olan depresyon ise, birçok stresli yaşam olayına bağlı olabilir. Bunların arasında başı çeken nedenler; işte başarısızlık, iş kaybı, uzun süre tekrarlayan kimi sorunlar ve kayıp olarak sayılabilir (Bertan 2012, Ergun 2008).

Uykusuzluk: Uyku, bir insanın en temel ihtiyaçlarından biridir ve yetişkin bireyin günde ortalama 6-7 saat uyuması gerekmektedir (Ergun 2008). Uykusuzluk, stresli olma durumunda ilk aşamada ortaya çıkan önemli bir sorundur. Stresli olan birey kaslarındaki gerginliğe bağlı olarak uykuya dalmakta güçlük çeker. Bu durumun tekrarlayan biçimde ortaya çıkması durumunda, beraberinde çeşitli sağlık sorunları görülmeye başlar (Bertan 2012, Ergun 2008, Sümer 2008).

Stres, sıklıkla uykusuzluk yaratmakla birlikte, bazen stresli olma durumunda birey aşırı uyuma eğiliminde olabilir. Bu istek, stres yaratan sorundan ve ilişkili kaygı ve gerilimden uzaklaşma içgüdüleri ile ilişkilidir (Ergun 2008).

Tükenmişlik: Stresi, daha çok profesyonel birimlerde çalışarak yaşayan bireylerde görülen bir diğer psikolojik sorun ise tükenmişliktir (Bertan 2012). Tükenmişlik, özellikle iş ile ilgili stresin uzun süre devam ettiği durumda ortaya çıkmaktadır (Ergun 2008). İş verimini düşüren bu önemli faktörün belirtileri arasında; uykusuzluk, iş/hayat heyecanını kaybetme, çaresizlik duygusu, şüphecilik, kızgınlık, yalnızlık, öfke, baş ağrısı, göğüs ağrısı ve can sıkıntısı gibi belirtiler ortaya çıkar (Bertan 2012, Ergun 2008).

Tükenmişliğin davranışa yansımaları olarak, stresli bireyler kolay sinirlenmektedir. Normal şartlarda tepki vermeyecekleri durumlar karşısında stresli iken aşırı tepki gösterebilirler. Şüpheli tavırları nedeniyle kendi işlerinin yanı sıra başkalarının işlerini de kontrol ederek içinde buldukları durumu güçleştirirler (Aksoy ve Kutluca 2005, Güçlü 2001).

#### 1.1.5.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

Stresli olan bireylerin gösterdiği davranışların başında rahatlatıcı etkisi olan sigara, alkol, uyuşturucu gibi maddelerin kullanımı ve aşırı yemek yeme gelmektedir. Ancak stres kaynağı varlığını sürdürdükçe devam eden bu tüketim davranışı bir süre sonra alışkanlık şeklini almaktadır (Bertan 2012, Ergun 2008, Sümer 2008). Bu alışkanlıklarla stresli bir yaşam süren bireyler giderek daha huzursuz ve yorgun bir hal alırlar (Aksoy ve Kutluca 2005). Öte yandan bireyin içinde bulunduğu bağımlılık davranışları ile doğru orantılı olarak kaza yapma eğilimi de artmaktadır (Turunç 2009).

Birey, stresle başa çıkamadığında ve kendini yenilgiye uğramış hissettiğinde tepkisini saldırganlık olarak ortaya koyabilir. Sosyal ve profesyonel yaşamda yaşanan engellenme ve çatışmaların tekrarlanması durumunda saldırı duygularının beslendiği öne sürülmektedir. Saldırganlık davranışı intihar gibi bireyin kendine zarar verecek biçimde ortaya çıkabileceği gibi, çalışma ortamında kurallara uymama, zarar verme gibi davranışlarla başkalarına karşı da olabilir (Ergun 2008).

Stresin özellikle iş yerinde yaşadığı durumlarda bazen işe devam etmeme davranışı ile de karşılaşılabilir. Bu davranış, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik, alkolizm gibi sebeplerle ilişkili olabileceği gibi kalp krizi, hipertansiyon, ülser gibi strese bağlı gelişen hastalıklar nedeniyle de olabilir. İşten kısa bir süreliğine uzak kalma stres faktörü iş olan bir birey için kısa vadede bir rahatlama davranışı haline gelebilir ancak geri dönüşlerde stres devam ettiği sürece sorun çözülmemiş olacaktır (Ergun 2008).



## 1.2. Örgütsel Stres ve Örgütsel Stres Kaynakları

### 1.2.1. Örgütsel Stres Kavramı

Örgütler, sosyal iklime sahip olup tutumlar, değerler, davranışlar ve duygulardan oluşan insanların meydana getirdiği birer sosyal sistemdir (Ergun 2008).

Örgütsel stres bireyi tehdit eden durumlar karşısında bireyin bedeni tarafından verilen fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan ve bireyin örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olması durumunda bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanır (Gök 2009, Aydın 2004, Uzun ve diğ. 2011).

Bir diğ er tanıma göre örgütsel stres kişinin çevresi ile olan ilişkisi olarak tanımlanıp, kişisel farklılıklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, bireye fazla fiziksel ve psikolojik istekler yükleyen, dış çevre koşullarından etkilenen ve olaylar sonucunda bireyin vermiş olduğu tepkiler süreci olarak tanımlanır (Ergun 2008).

Örgütsel stres; başarısızlık korkusu, iş yükünün fazla olması, ücretin yetersiz olması, çalışma saatlerinin uzun olması, değerlendirmelerde haksızlıklar yapılması gibi bir çok faktörler vardır (Özen 2011).

### 1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Yaşamdaki teknolojik, sosyal, ekonomik, politik gelişmeler ve değişimler, pek çok sorunu da beraberinde önümüze sürmüştür. Gerek günlük yaşantıda gerekse iş yaşamında varlığı belirgin bir şekilde hissedilen bu sorunlar, insanlarda strese ve gerginliğ e sebep olmaktadır. Örgütlerde, çalışanlar üzerinde stres yaratan farklı ve çok sayıda stres kaynakları bulunmaktadır. Kaynaklar incelendiğinde, iş ortamında tüm çalışanları etkileyen bu kaynakların, değişik biçimlerde ele alındığı ve sınıflandırıldığı görülmektedir;

Örneğin, Thomas ve Herson (2002) tarafından, örgütlerdeki stres kaynakları beş temel sınıflandırma yapılmaktadır :

1. İşin kendisinden kaynaklanan stres
2. Role bağlı stres

3. Bireyler arasındaki ilişkilerden kaynaklanan stres

4. Kariyere bağlı stres

5. İş ve aile alanları ile ilişkili stres

Luthans (1992) tarafından örgütsel stres kaynakları, dört kategoride incelemiştir ;

1. Örgütsel politikalar

- Adaletsiz veya yetersiz performans değerlendirme
- Adaletsiz ödeme
- Keyfi ve belirsiz politikalar
- İşin dönerli olarak verilmesi
- İdealist iş tanımları

2. Örgütün yapısal özellikleri

- Merkezilik, karara katılmada yetersizlik
- Gelişme veya ilerleme fırsatının azlığı
- Aşırı biçimsellik
- Emeğin bölünmesi ve aşırı uzmanlaşma
- Örgütün, birimlerin birbirine bağımlılığı

3. Fiziksel çalışma koşulları

- Kalabalık
- Gizliliğin korunamayışı
- Mekan düzenlemesinin kötü oluşu
- Zehirli kimyasal maddelerin varlığı

4. Örgütsel süreçler
  - Zayıf iletişim
  - Performansa ilişkin dönüt eksikliği veya zayıflığı
  - Amaçların belirsizliği veya çatışması
  - Yetiştirme programları

Cooper ve Marshall (1978)'a bakıldığında, örgütsel stres kaynaklarını altı başlıkta topladıkları görülmektedir:

1. İşe özgü faktörler
2. Örgütteki roller
3. İşteki ilişkiler
4. Kariyer geliştirme olanakları
5. Örgütsel yapı ve iklim
6. İş ve aile ortak alanı

McGrath (1976) örgütlerdeki stres sebeplerini şöyle sıralamıştır :

- Görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı)
- Role bağlı stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu)
- Davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb)
- Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk, karışık yada düşman düşlerin varlığı gibi)
- Sosyal çevreden doğan stres (bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme gibi)
- Bireyin kendinden kaynaklanan stres (örneğin bireyin kaygı durumu, algılama düzeni gibi).

## Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması

ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI	
<p>A- Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşırı İş yükü</li> <li>• İşin Sıkıcı Olması</li> <li>• Ücret Yetersizliği</li> <li>• Yükselme Olanağı</li> <li>• Çalışma Saatlerinin Uzun Olması</li> <li>• Çalışma Koşulları</li> </ul>	<p>A- İşin Gerekerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bıkkınlık</li> <li>• Kötü Çalışma Koşulları (Çevresel stres kaynakları)</li> <li>• Zaman Kısıtlaması</li> <li>• Aşırı İş yükü</li> <li>• Aşırı Bilgi Yükü</li> <li>• İş Tasarımı ve teknik sorunlar</li> </ul>
<p>B- Yetki Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Karar Verme</li> <li>• Kararlara Katılma</li> <li>• Yetkilerin Yetersizliği</li> <li>• Çok Fazla Sorumluluk</li> <li>• Değerlendirmelerde Adaletsizlikler</li> <li>• Yöneticilerin Teşvik Etmemesi</li> </ul>	<p>B- Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol Çatışması</li> <li>• Rol Belirsizliği</li> <li>• İnsanlardan Sorumlu Olma</li> <li>• Örgüt Alanı</li> </ul>
<p>C- Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaman Baskısı</li> <li>• Araç Gereç Yetersizliği</li> <li>• Yeteneklerin İşin Gereklere Olmaması</li> <li>• Çalışmaların Karşılığını alamama</li> </ul>	<p>C-Mesleki Gelişiminden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeterince ilerleyememe</li> <li>• Aşırı İlerleme</li> <li>• İş Güvenliğinin Eksikliği</li> <li>• Engellenmiş Hırslar</li> </ul>
<p>D- Toplumsal Çevre ve Stres Kaynakları</p>	<p>D- işteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Astlarla İlişkiler</li> <li>• Üstlerle İlişkiler</li> <li>• Meslektaşlarla İlişkiler</li> </ul>
<p>E- Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynakları/ Örgütsel İklim İlişkin Stres Kaynakları</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İş Ortamında Huzursuzluk</li> <li>• Ast- Üst ve İş Arkadaşları ile Anlaşmazlık</li> <li>• Toplumsal Desteğin Düzeyi</li> <li>• İş yerinde Dedikodu Yapılması</li> </ul>	<p>E- Örgüt Yapısı ve İklimden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Katılmanın Olmayışı</li> <li>• Bürokratik Sorunlar</li> <li>• Uyum Baskısı</li> </ul>

### 1.2.2.1. Örgütsel Role Bağlı Stres Kaynakları

Bireylerin sosyal grup içerisinde hakları ve yükümlülükleri belirlendiğinde, aynı zamanda rolü de belirlenmiş olmaktadır. Örgütsel rol yapısı, sadece çalışan ve yöneticileriyle sınırlı kalmayıp onlarla ilgili tüm çevreleri de kapsayan karmaşık bir yapıya sahiptir. Örgüt yapısı içinde rol kavramı, bireyin içinde bulunduğu duruma göre yapması gerekli olan ve kişilerin sahip oldukları pozisyonlara ilişkin beklenen davranışlar olarak tanımlanabilir. Örgütlerdeki rol kavramı kişiler arasındaki karmaşık ilişkileri tanımlamaya ve yapının açıklanmasına yardımcı olmaktadır (Yılmaz 2006, Özen 2011, Ergun 2008, Arslan 2009).

Örgütlerdeki stres kaynaklarından biri rol stresidir. Rol stresi, rol belirsizliği ve rol çatışması olarak ikiye ayrılmaktadır. Rol belirsizliği, bireyin işini yaparken neleri yapması gerektiği, başkalarının kendisinde neler beklediğinin ve iş tanımlarının net olarak olmaması nedeniyle ortaya çıkan bir stres faktörüdür. Rol çatışması bireyin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması, işin niteliği ile kişilik özelliklerinin uymaması ve birden fazla yöneticiden çelişkili talimatlar alması ile bireyin kendini baskı altında hissetmesine ve bu durumda bireyde rol çatışması yaşamasına neden olacaktır (Yılmaz 2006, Özen 2011, Ergun 2008, Arslan 2009).

### 1.2.2.2. İş Ortamına Bağlı Stres Kaynakları

Her işin kendi yapısına göre istekleri, özellikleri ve ortak gerilim kaynakları bulunmaktadır. Belirtilen bu faktörlere uyum gösterme zorunluluğu, bireyleri stresle karşı karşıya getirmektedir. Bu durum bireyin fizyolojik ve psikososyal yönden bazı olumsuzluklar yaşamasına neden olmaktadır. (Özen 2011, Arslan 2009).

Günümüzde çalışanların işle ilgili stres faktörleri; İş yükü ve çalışma koşulları, çalışma programı, işyeri düzeni ve işin niteliği olarak sınıflandırılabilir (Arslan 2009, Özen 2011, Karagül 2011, Ergun 2008).

#### 1.2.2.2.1. İş Yükü

Örgütsel stres etkenlerinden en önemlisi ve en çok karşılaşılan aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü, işgörenlerin yerine getirmeye çalıştıkları işin optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olması olarak ifade etmek mümkündür (Yılmaz 2006, Ergun 2008).

İşgören fiziksel ve psikolojik olarak sahip olduğu kapasitesinden daha fazla çalıştığında aşırı çalışma ortaya çıkmakta ve bu durumda bireyde miktar, kalite ve performans arasında sıkça çatışma yaşamasına neden olmaktadır (Özen 2011, Ergun 2008).

Az çalışma bireyin makul olmayan miktarda görevlerden ve üretim düzeyinden belli bir sürede sorumlu tutulması kişide engelleme, umutsuzluk duygusu, motivasyon eksikliği ve monotonluğa sebep olur (Karagül 2011).

Çalışma ortamının yetersizliği bireyde zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olmaktadır. Aşırı gürültü ve diğer fiziksel faktörler ile bireyin stres etmenlerine karşı toleransı azalmakta ve motivasyonu olumsuz yönde etkilemektedir (Arslan 2009).

#### 1.2.2.2.2. Çalışma Programı

Örgütlerde çalışma süreleri ve dinlenme molalarının süresi ve sıklığı işgörenlerin ruhsal ve fiziksel dengeleri üzerinde oldukça etkili olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalar, insan fizyolojisine en uygun çalışma süresi günlük 7,5 ve haftalık 43 saat olduğunu ortaya koymaktadır (Arslan 2009).

Vardiya usulü çalışma, esnek olmayan çalışma programı ve uzun ya da insanlardan uzak çalışma saatleri bireylerde strese neden olmaktadır. Vardiyalı çalışma özellikle gece vardiyasında çalışanların normal uyku saatine göre bir ve ya iki saat daha az uyumaları bireyin fizyolojik ve psikolojik yönden olumsuz etkilemektedir (Karagül 2011, Arslan 2009).

#### 1.2.2.2.3. İşyeri Düzeni

İşyeri düzeni, iş yeri ile ilgili stres kaynaklarından olup, iş yerinin iç ve dış fiziksel durumu ve yapısını kapsamaktadır. Örgütlerde binaların üretim ve hizmet yapmaya uygun olması; yerlerdeki döşemeler, kapılar, merdivenler, iş yerinin temizliği, malzemelerin düzeni temizliği ve temin edilebilmesi gibi birçok faktöre bağlıdır. Örgütlerde işyeri düzeni ve disiplinin sağlanamaması durumunda huzursuzluklar ve verimsizlikler ortaya çıkmaktadır. Bu durumlarda bireylerde strese neden olmaktadır (Karagül 2011, Arslan 2009).

#### 1.2.2.2.4. İşin Niteliği

İşyerlerine bağlı bir diğer faktör ise işin niteliğidir. Her türlü işin belirli bir sorumluluk ve risk getirmesi onu doğal olarak stres faktörü haline getirmektedir. Bir işin stres faktörü olması, işin niteliğine ve bireyin özelliklerine bağlı olarak ortaya çıkar (Ergül 2012).

İşyerinde strese yol açan diğer bir faktör ise iş görenlerin maruz kalabilecekleri tehlikelerdir. Bazı işler tehlike unsuru taşımamakta ya da asgari düzeydedir. Fakat bazı iş kollarında ise iş kazası yüksek düzeyde olup (madencilik, havacılık, inşaat... gibi.) çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından potansiyel bir stres faktörüdür (Ergun 2008).

#### 1.2.2.3. Mesleki Kariyerin Gelişimine Bağlı Stres

Kariyer, bireysel ve örgütsel hedeflerle doğrudan bağlantılı olup, bireyin hayatı boyunca yaşayacağı ve kısmen kontrol altında tutabileceği faaliyetlerin tümü olarak tanımlanır. Mesleki kariyer iki açıdan ele alınabilir. İlk olarak meslekte ilerleme işini liyakatle yerine getiren iş görenin ödüllendirilmesi, ikinci olarak da meslekte ilerleme iş görenin iş statüsünde değişiklik yapılmasıdır (Özen 2011, Ergun 2008, Serinkan ve diğ. 2012).

Her kurumda bir kariyer geliştirme çabası vardır. Her birey çalıştığı kurumda kendi değerini, ününü, prestijini, kazancını artırmak ve daha fazla sorumluluklar olarak statüsünü yükseltmek için çaba harcarlar. Bu durum bireyin ister istemez baskı altında hissetmesine neden olacaktır. (Arslan 2009, Yılmaz 2006, Ergun 2008).

Örgütlerin performans değerlendirme standartlarının olmaması ya da uyumsuz olması, adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları, terfi imkanının olmaması veya hızlı terfi, iş güvensizliği, hırs, başarının engellenmesi ve başarı dürtüsü yüksek olan çalışanlar için birer stres faktörleridir (Soysal 2009, İhtar 2012, Önsüz ve diğ. 2008).

Örgütlerde terfi, emeklilik ve transfer kararı verilirken, yönetimin elinde herkese rasyonel davranılacağını gösteren ölçütler yok ise birey, yönetimin kariyer konusunda adil davranmadığını ve bu durum bireyde stres düzeyini artıracak, kurumuna olan güveni ve bağlılığı azalacaktır (Yumuşak 2007).

#### 1.2.2.4. İş İlişkilerinden Kaynaklanan Stres

Örgütsel yapının özünü oluşturan iletişim düzeni, bireyler, gruplar ve örgütler arası ilişkiler kurmayı hedefleyen bir olgudur. Örgütlerde yeterli kişiler arası ilişki, çalışanın bireysel ve örgütsel amaçlarına ulaşmasını sağlayarak stresi azaltır. İletişim düzeni ile etkileşim süreci arasında çok önemli ilişki vardır. Etkileşim belirle amaçlarla bir araya gelen insanların çeşitli yön ve biçimde birbirlerini etkilemeleridir. Örgütlerin vazgeçilmez parçasını oluşturan iletişim düzeni bir işletmede açık, anlaşılır ve doğru işleyen kanallar biçiminde devreye sokulmamışsa, çalışanların üstleriyle geçimsizlik ve iş görenler arasındaki olumsuz ilişkiler, kişiliklerin uyumsuzluğu ile bireyler arası çatışma ya da tartışma en basit işlerde bile gerginlik yaşanmasına neden olmaktadır (Ergun 2008, Polat 2008).

Örgütlerde meslek grupları, astlarla ve üstlerle olan ilişkiler çalışma ortamında çok önemli bir yere sahiptir. İş görenlerin birbiriyle olan olumlu ilişkiler, performans ve verimliliği artırabileceği gibi, çalışanlar arasındaki uyuşmazlık ise bireylerin olumsuz stres altına sokarak çeşitli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar yaşamasına sebep olmaktadır. Çalışma ortamı çalışanların birbiriyle olan iş ilişkilerinden şekillenmektedir (Özen 2013, İştahar 2012).

Örgütlerde iş ilişkilerinden kaynaklanan stres faktörleri ast ve üstteki kişilerle olan ilişkiler ile meslektaşlarla olan ilişkilerdir. Özellikle hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları önemli stres faktörleridir. Hiyerarşik örgüt yapılarında alt-üst ilişkilerinin formel biçimde olması en önemli stres faktörüdür. Bu tür yapılarda, bireyler iletişim ile çeşitli engellerle karşılaştığında veya yöneticiyle olan şikayetini amirinin bir üstüne iletemeyen çalışan baskı altına girip umutsuzluğa düşer (Önsüz ve diğ. 2008, İştahar 2012).

Kişinin üstleri ve astları ile olan ilişkilerinin bozulması, birey için önemli bir stres kaynağıdır. Yöneticilerin başarısı ve organizasyonların etkinliği üzerinde rol oynayan en önemli süreçlerden birisi iletişim sürecidir. Astların çalışmasını yönetmek, yöneticinin en önemli görevlerinden biridir. Yöneticinin otoritesini kullanması ile çalışanların bu konudaki beklentilerinin çatışması iş ilişkilerini bozarak, bireyler arası strese neden olmaktadır (Yumuşak 2007).



#### 1.2.2.5. Kurumsal Yapı Ve İklima Bağlı Stres

Örgütsel iklim, örgütsel çevrenin karakteri ya da kişiliği olarak tanımlanabilir. Bu tanıma bakılarak örgütsel iklimi, bir örgütü diğer örgütlerden ayıran, zamanla süreklilik kazanan ve örgütteki iş görenlerin davranışlarını etkileyen özellikler dizisi olarak tanımlanabilir. Örgüt iklimi, örgüt kültürü ile karıştırılmamalıdır. Örgütsel ikliminin başlıcaları büyüklük, yapı, karmaşıklık, liderlik tarzı ve amaçların yönüdür. Örgüt iklimi birleştirici ve onaylayıcı yapıya sahiptir. Çalışanın moralini artıran ve devir hızını azaltan, kurumun hedeflerini belirlemede ve iddialı görevler için ortam hazırlamaktadır (Halis ve diğ. 2008, Özen 2011).

Örgütün yapısı ve iklimi, stresin başlıca kaynakları olarak görülmektedir. Kurumun amaç ve yöntemlerinin belirgin olmaması, bölümler arası çekişmeler, sıkı gözetim ve denetim, soğuk çalışma ilişkileri, örgüt içi uzaklık duygusu, tedirgin edici davranışlar, sistemdeki karmaşıklıklar, işin yaptığı baskı stres faktörleri olarak ele alınabilir (Yumuşak 2007).

Örgüt iklimi, örgütün kişiliğinin çalışanlar tarafından algılanmasını; yapı ise örgütün iskeleti olarak tanımlanmaktadır. Kurumun yapısı örgütsel stresi tetikleyen bir başka stresör faktördür. Çalışanların iş güvenliğinin olmaması, kurumun fiziki koşullarının çalışmaya elverişli olmaması, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksun kalması, hiyerarşik yapı, katı, merkezi mekanik örgüt yapıları, bürokratik engellerin bulunması, formel ilişkilerin geçerli olması, üst kademenin ilgisiz olması ve subjektif tutumlar sergilemesi kurumsal yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörleridir (Karagöl 2011, Özen 2011, İstar 2012).

Lisans eğitimi almış olan yöneticilerin; bağımsız karar alma ve uygulama imkanlarının kısıtlı olması, yetkilerinin yetersiz olması, üstlerinin kararlarına katılamama, kendilerinin ve astların yetki ve sorumluluklarının net bir şekilde ortaya konmamış olması, yönetsel kararları eleştirememesi stres nedenleri olarak görülebilir (Yumuşak 2007).

Örgütün yapısına uyum göstermeye çalışan birey, örgütün bir parçası olabilmek için özgürlüğünden ve kişiliğinden ödün vermek durumunda kalabilmektedir. Bu durum çalışanın stres düzeyini yükselmektedir. Bazı kurumlar, giyim tarzlarıyla, fikirleriyle iş görenin kendi istediği kalıba bürünmesini isterler. Karşıt görüşlere sahip olan iş gören, kendini örgüt içinde baskı altında ve dışlanmışlık hisseder. Bu kişilere kendi görevinin haricinde başka görevleri de yapması istenebilir. Kişinin kendi görev tanımı dışında başka kişilerin sorumluluğunda olan görevleri yapmak zorunda kalması bireylerde strese neden olabilmektedir (İştar 2012).

#### 1.2.2.6. Aile ve İş İlişkilerine Bağlı Stres

Aile yaşantısındaki rol ile iş yaşantısındaki rollerin getirdiği beklentilerin ve sorumlulukların çatışmasına bağlı olarak stres gelişmesidir. Rol yapısına bağlı olarak gelişen bu stresin genelde kadın çalışanlarda görüldüğü bilinmektedir (Yılmaz ve Murat 2008). İş yaşamında oluşan stresin ev yaşamını veya ev yaşantısındaki sorunların iş yaşamını motivasyon, performans ve etkililik açısından olumsuz etkilediği ve bireysel ve örgütsel başa çıkma yöntemlerinin devreye girmesine bağlı olarak olumlu-olumsuz sonuçların gelişeceği bir süreçtir (Soysal 2009). Önemli bir toplumsal kurum olan aile bireyin sevgi, saygı, güven, hoşgörü ve paylaşım duygularının yaşandığı ortamdır. Aile kurumunda yaşanan stres; aile yapısı, aile üyelerindeki sağlık problemleri, beklentiler, uyum sorunları, aile üyeleri ile yaşanan iletişim problemleri, ekonomik problemler, emosyonel desteğin eksikliği ve yaşam şartlarındaki düzensizliklerden kaynaklanabilir (Çınar 2010). Aile ilişkileri bireysel sağlığı önemli ölçüde etkilemektedir ve Holmes ve Rahe'nin geliştirdiği Yakın Zaman Olayları Listesi kişinin bireysel sağlığı için uyum sağlaması gereken hayati olayların büyük çoğunluğunun aile ile ilgili olduğunu göstermektedir. Bu olaylar eşlerden birinin ölümü, boşanma, eşten ayrı yaşamak, aileden yakın birinin ölümü, evlilik, eş ile barışma, aile üyelerinin sağlığındaki değişiklik, hamilelik, cinsel problemler, aileye yeni birinin katılması şeklindedir (Erdal 2011).

#### 1.2.3. Stresin Örgütsel Sonuçları

Stres bireysel veya örgütsel faktörlere bağlı olarak gelişmekte ve bireysel ve örgütsel sonuçlar geliştirmektedir. Stresin örgütsel sonuçlarını; çalışanların şikâyetlerinde ve memnuniyetsizliklerinde artış, iş doyumunun azalması,

performansın ve verimliliğin azalması, iş kazalarının artışı, kalitenin düşmesi, işe devam oranının azalarak iş ve işgücü kaybının gelişmesi, yabancılaşma, tükenmişlik sendromu gelişmesi olarak sıralayabiliriz (Gray-Stanley ve Muramatsu 2011, Garrosa ve diğ. 2011, Erdal 2011, Karahan ve diğ. 2007).

**a. Çalışanların şikâyetlerinde ve memnuniyetsizliklerinde artış ve iş doyumunun azalması:** Çalışanların değerlerinin kurumsal değerlerle çatışması, ürettiği değerlerin sonuçlarına sahip olamayışı, yönetsel olarak özgür fikir ifadesine izin verilmeyişi, iletişim problemleri, hiyerarşik yapı, belirsizlikler, aidiyet hissinin gelişmemesi, beklentilerin karşılanamaması, memnuniyetsizliğin artarak maddi-manevi doyumun azalmasına neden olmaktadır (Soysal 2009, Karahan ve diğ. 2007).

**b. Performansın, verimliliğin ve kalitenin azalması:** Stres düzeyinin performansı etkilediği bilinmektedir. Kabul edilebilir düzeydeki stres performans üzerine olumlu etki ederken baş edilemeyen stresin olumsuz sonucu olarak performans düşmekte ve verimlilik azalmaktadır (Erdal 2011)

**c. İş kazalarının artması:** Baş edilemeyen stresin bir sonucu olarak azalan dikkat seviyesi ve düşük ilginin iş kazalarının bireysel sebepleri arasında olduğu bilinmektedir (Erdal 2011).

**d. İşe devam oranının azalarak iş ve iş gücü kaybının gelişmesi:** Çalışanların mazaret ve hastalıklarının artmasıyla iş planına uyumun azalması veya işten ayrılmalarla iş ve iş gücü kaybının gelişmesi şeklinde gelişir. İşe devam oranının azalması örgütsel stresten kaçınmak, stresin fizyolojik belirtilerinin çalışanlarda yaşanması ya da bu durumun kötüye kullanılması şeklinde gelişebilir ve bu durumun iş gücü kaybına yol açmadan önlenmesi gerekir. Memnuniyetsizlik oranlarına bağlı olarak da çalışanların işten ayrılmalarındaki sıklık, personel değişiminin hızlanması, işe olan uyum süresini ortadan kaldırarak verimliliği düşürmektedir. İş görenin istihdam edildikten sonra herhangi bir sebeple işten ayrılması olarak ifade edilen iş gören devir hızının optimum şartlarda olmayışı örgütsel başarıyı azaltacaktır (Erdal 2011).

**e. Yabancılaşma;** çalışanın emeğinin karşılığını maddi-manevi olarak alamadığı ve sonuç olarak aidiyet hissinin ortadan kalktığı durumdur. İş yaşamındaki hareketliliğin ve buna bağlı rollerin değişimindeki artışın buna sebep olduğu bilinmektedir (Erdal 2011, Soysal 2009).

**f. Tükenmişlik sendromu gelişmesi:** Çatışmalar ve baş edilemeyen stresin bireysel sonucu olarak bireysel fizyolojik ve psikolojik değişimleri kapsayan ve örgütsel yapıyı olumsuz etkileyen tükenmişlik sendromu sağlık çalışanlarında sıklıkla yaşanmaktadır (Çınar 2010).

#### 1.2.4. İş Yaşamında Stresin Yeri

İş bireyin hayatının merkezinde bulunan, önemli bir zaman diliminin ayrıldığı, beklentilerin olduğu, anlamı olan ve karşılığında maddi-manevi doyumun arandığı profesyonel bir uğraştır. İş ortamı bireyin tam olarak kontrol edemediği ancak zorunlu olarak içinde bulunduğu bir ortamdır. İş yaşamında bireysel ve örgütsel değerlerin ortaya konması ve bu değerlerin uyumu motivasyonu ve başarıyı arttırmak için önemlidir. Örgütsel stres kaynaklarının bireysel strese, bireysel stres kaynaklarının da örgütsel strese sebep olduğu bilinmektedir. İş yerindeki stres bireysel stresi arttırdığı gibi iş verimliliğini azaltarak, kaliteyi düşürerek, iş maliyetini arttırarak örgütsel yapıyı olumsuz etkilemektedir. İş yükündeki dengesizlik, yönetsel problemlerin varlığı, çalışma ortamının uygunsuzluğu, güvensizlik vb iş yaşamında strese sebep olmaktadır. İş yaşamındaki stres bireysel fizyolojik tepkilere ve işle ilgili sorumlulukların aksamasına neden olmaktadır (Soysal 2009).

İş yaşamındaki stres kaynaklarını, rol belirsizliği, rollerin veya kişilerin çatışması, sorumluluklar, iş güvenliğinin tehdidi, fiziksel şartlar, yönetim tarzı, zaman yönetimi, kariyer engeli olarak özetleyebiliriz (Gray-Stanley ve Muramatsu 2011, Akbaş 2007).

Tüm meslek gruplarında stres varlığı söz konusu olmasına rağmen bazı meslek gruplarının stresin tükenmişlik boyutunu daha çok yaşadıkları yapılan araştırmalarla belirlenmiştir. Bu meslek grupları özellikle sağlık çalışanlarını kapsamaktadır (Gray-Stanley ve Muramatsu 2011, Çınar 2010).

### 1.2.5. Hastane Çalışanlarında Stres

Hastane çalışanları hastalardan kaynaklanan stresörler ve yönetimle yaşanan çatışmalar, rol belirsizlikleri, ağır iş yükü, uzun ve vardiyalı çalışma saatleri gibi örgütsel stresörlerle karşı karşıyadır. Hastaneler matriks organizasyon yapısı ve insan emeğinin yoğun olduğu açık dinamik yapısı nedeniyle diğer iş yerlerinden farklı ve yoğun stres kaynaklarına sahip karmaşık örgütlerdir (Tanşu 2009, Ergun 2008).

Hastanelerdeki stres faktörleri genel olarak;

- İletişim yetersizliği,
- Belirsiz ve karmaşık rol tanımları,
- Mesleki riskler
- İş güvenliği
- Yetki ve sorumluluklardaki yetersizlik ve karmaşalar,
- Yönetimsel kararlara katılımda eksiklik,
- Hiyerarşi,
- Liyakatsizlik,
- Kariyer imkanlarının kısıtlı olması,
- Eğitim eksikliği,
- Yönetimden beklentilerin karşılanamaması,
- Ekip çalışmasının etkin olamayışı,
- İş doyumunun düşmesi olarak ifade edilebilir.

Hastane çalışanları stres yüklü bireylere ve yakınlarına bakım vermekte, ağır iş yüküne sahip olmakta ve ayrıca sağlık sistemindeki yetersizlikten etkilenmektedir. Dolayısıyla hastane çalışanlarında stres düzeyi uzun süre yüksek ve kontrolü zor olabilmektedir. Bu süreç etkin ve bilimsel olarak yönetilmelidir (Gray-Stanley ve Muramatsu 2011, Tanşu 2009, Ergun 2008).

### 1.3. Stres Yönetimi

Stres yönetimi Lazarus ve Folkman'ın tanımına göre; stresörün yol açtığı duygusal gerilimin azaltılması, yok edilmesi ya da bu gerilime dayanmak için geliştirilen bilişsel, davranışsal ve duygusal tepkilerin tümüdür. Bu süreç davranış değişikliği, yeni alışkanlıklar edinmek, bakış açısını değiştirmek gibi sarf edilen tüm

çabaları içerir. Tüm bu değişiklikler bireysel olarak ruh ve beden sağlığını korumak, örgütsel olarak ise optimum işlevselliğin devamı anlamını taşır (Gümüştekin ve Öztemiz 2004, Dalyan 2010).

Stres yönetiminin amaçlarını kısa, orta ve uzun süreli olarak sınıflandırmak mümkündür. Bu amaçlar;

***Kısa Süreli Amaçlar;***

- Stresin sebep ve sonuç ilişkisi içinde tanınması, öğrenilmesi
- Stresle başa çıkma yöntemlerinin öğrenilmesi (Sümer 2008).

***Orta Süreli Amaçlar***

- Stresin nedenlerini öğrenerek farkındalık geliştirmek
- Strese karşı koruyucu etkili bir yaşam tarzı geliştirmek ve olumlu stresörleri farketmek
- Stresin tepkilerini kontrol etmeyi öğrenmek (Sümer 2008).

***Uzun Süreli Amaçlar***

- Doyumlu ve huzurlu bir yaşam
- Sağlıklı ve düzenli bir yaşam
- Etkili, faydalı, verimli bir yaşam elde etmektir (Sümer 2008).

Stres yönetimi ile ilgili farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Stres yönetiminde genel olarak problem odaklı ve duygu odaklı iki temel strateji bulunmaktadır. Problem odaklı stres yönetimi bireysel olarak; zaman yönetimi, rol müzakeresi ve rehberlik alma, örgütsel olarak; işin yeniden düzenlenmesi, belirsizliğin giderilmesi, motivasyon, esnek çalışma saatleri ve iş güvenliği olarak açıklanabilir. Duygu odaklı stres yönetimi bireysel olarak; egzersiz, gevşeme teknikleri, sosyallik, klinik danışmanlık, örgütsel olarak; yardım programları, ücretli izin, örgütsel destek, egzersiz imkanları olarak açıklanabilir (Gümüştekin ve Öztemiz 2004).

### 1.3.1. Stres Yönetiminde Bireysel Başa Çıkma

Stres yönetimi bireysel olarak farkındalığın geliştirilmesi ve stres kaynaklarının yönetilmesi ile ströserlere olan maruziyetin azaltılması ya da etkilerinin yönetilmesi şeklinde geliştirilir.

Bireysel başa çıkma yöntemlerini sıralayacak olursak;

Sağlıklı yaşam tarzı alışkanlığını edinmek: Dengeli beslenmek, yeterli uyku ve dinlenme, egzersiz bu sürecin temel taşlarıdır (Dalyan 2010).

**Yoga, nefes teknikleri, masaj gibi gevşeme yöntemlerini uygulamak:** Stresin sebep olduğu kaslardaki gerilimi azaltmak için uygulanan yöntemler stresin fiziksel ve fizyolojik etkilerini dengeleyecektir (Ergun 2008, Dalyan 2010).

**Hobi edinmek:** Hobi veya severek yapılabilecek iş ve uğraşlar stresin bilişsel kontrolünü kolaylaştıracaktır. Burada amaç zaman yönetiminde sevilerek yapılan işlerin oranını yükselterek bilişsel gevşemeyi sağlamaktır (Ergun 2008, Dalyan 2010).

**Manevi yaşantıyı geliştirmek:** Dua, ibadet, meditasyon, yardım etmek, gönüllü aktivitelere katılmak gibi manevi doyum sağlayacak aktiviteler bilişsel ve duygusal gevşemeyi sağlayacaktır (Ergun 2008, Dalyan 2010).

**Olumlu bakış açısı geliştirmek:** Stresin etkisi büyük oranda kişinin stresöre verdiği anlam ile değişkenlik gösterir. Bu aşamada olumlu bakış açısı geliştirmek, her yaşantıda olumlu bir açı yakalayabilmek, küçük şeylerden mutlu olabilmeyi öğrenmek bilişsel ve duygusal yaşam kalitesini yükseltmenin temelidir (Dalyan 2010).

**Yaşam enerjisini hayatın her alanında dengeli olarak kullanmak:** Kişinin kendine, ailesine, işine, sosyal aktivitelerine ayırdığı zamanı iyi ve dengeli yönetmesidir (Dalyan 2010).

Stres yönetimi modelleri stresle başa çıkmanın kolay ve bilimsel yolu olabilir. Braham'ın geliştirdiği stres yönetimi modeli (DKBY) açıklanacak olursa; Braham, başarılı bir stres yönetimi için değiştirilebilir olan durumların değiştirilmesini (D: Değiştir), kabul edilebilir durumların kabul edilmesini (K: Kabul et), bunların

mümkün olmadığı durumda boş vermeyi (B:Boşver) ve yaşam tarzını yönetmeyi (Y:Yaşam tarzı) önermektedir (Ergun 2008, Dalyan 2010).

### 1.3.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma

Örgütsel başa çıkma için örgütsel stres kaynaklarının iyi belirlenmesi ve bu kaynakların iş stresini azaltacak boyutta yönetilmesi gerekir. Örgütsel olarak fiziksel, yönetsel, işin niteliğinden kaynaklanan streslerin yönetimi genelde yönetsel olarak ekip işidir. Örgütsel başa çıkma kurumsal niteliğe göre geliştirilebilir bir süreçtir (Güçlü 2001).

Örgütler stres yönetimini, stres kaynaklarını teşhis edip bunları azaltmak veya yok etmek, çalışanların iş stresi algılarını değiştirmelerine yardım ederek stres deneyimi kazandırmak, çalışanlara stresin sonuçları hakkında bilgi vererek stresle daha etkin mücadele etmelerini sağlayarak üç boyutta gerçekleştirirler (Gümüştekin ve Öztemiz 2004).

Stresle örgütsel başa çıkma işe ve göreve yönelik düzenlemeler, iletişim ve diğer yaklaşımlar şeklinde gerçekleştirilir. Stresle örgütsel başa çıkmada genel prensipleri şu şekilde sıralayabiliriz;

Zaman yönetimi: Zamanın realistik kullanımı ve iş yükünün dengelenmesi kaygı düzeyini azaltacaktır (Ergun 2008, Dalyan 2010).

Rol belirsizliğinin giderilmesi ve çatışmaların azaltılması: Rollerin tanımlarının netleştirilmesi belirsizliğin giderilerek çatışmaların önlenmesini sağlar (Ergun 2008, Dalyan 2010, Gümüştekin ve Öztemiz 2004, Güçlü 2001).

Sosyal destek: Ast-üst ilişkilerindeki destekçi iletişimin sağlanması ve sürdürülmesi kurumsal hedeflerin biz bilinci ile gerçekleştirilmesine yardımcı olur (Ergun 2008, Dalyan 2010).

İş yerinde olumlu bir ortam yaratmak: İş ortamında neşeli, destekleyici ve paylaşımcı olmak olumlu bir ortam yaratmak motivasyon düzeyini artırır. Çalışanların kararlara katılımının arttırıldığı destekleyici bir ortam oluşturmak da iş yerinde olumlu bir atmosfer yaratır (Ergun 2008, Dalyan 2010, Güçlü 2001).



İşin zenginleştirilmesi: İşin niteliğinin artırılması ve işin motivasyonu arttıracak şekilde anlamlandırılması gerekir (Ergun 2008, Dalyan 2010, Gümüştekin ve Öztimiz 2004, Güçlü 2001).

İşin yeniden düzenlenmesi, değiştirilmesi, yeniden yapılandırılması: Kurumsal kararlara daha fazla katılım, rutin işler yerine yeni görevler, iş yükünün ve rol belirsizliğinin neden olduğu stresi azaltmak için gereklidir (Gümüştekin ve Öztimiz 2004, Güçlü 2001).

Duygusal destek: Stres yönetimi açısından bireylerin kurumsal olarak desteklenmesi gerekir (Ergun 2008, Dalyan 2010, Gümüştekin ve Öztimiz 2004, Güçlü 2001).

Mesleki gelişim imkânlarının sağlanması: Çalışanların mesleki gelişimlerinin desteklenmesi ve kariyerin desteklenmesi motivasyonu artırır (Ergun 2008, Dalyan 2010, Güçlü 2001).

Aşırı iş yükünün ortadan kaldırılması: İş gücünün realist olması stres yönetimi sağlayacağı gibi kişisel performansın uzun süreli olmasını sağlayacaktır (Ergun 2008, Dalyan 2010, Gümüştekin ve Öztimiz 2004, Güçlü 2001).

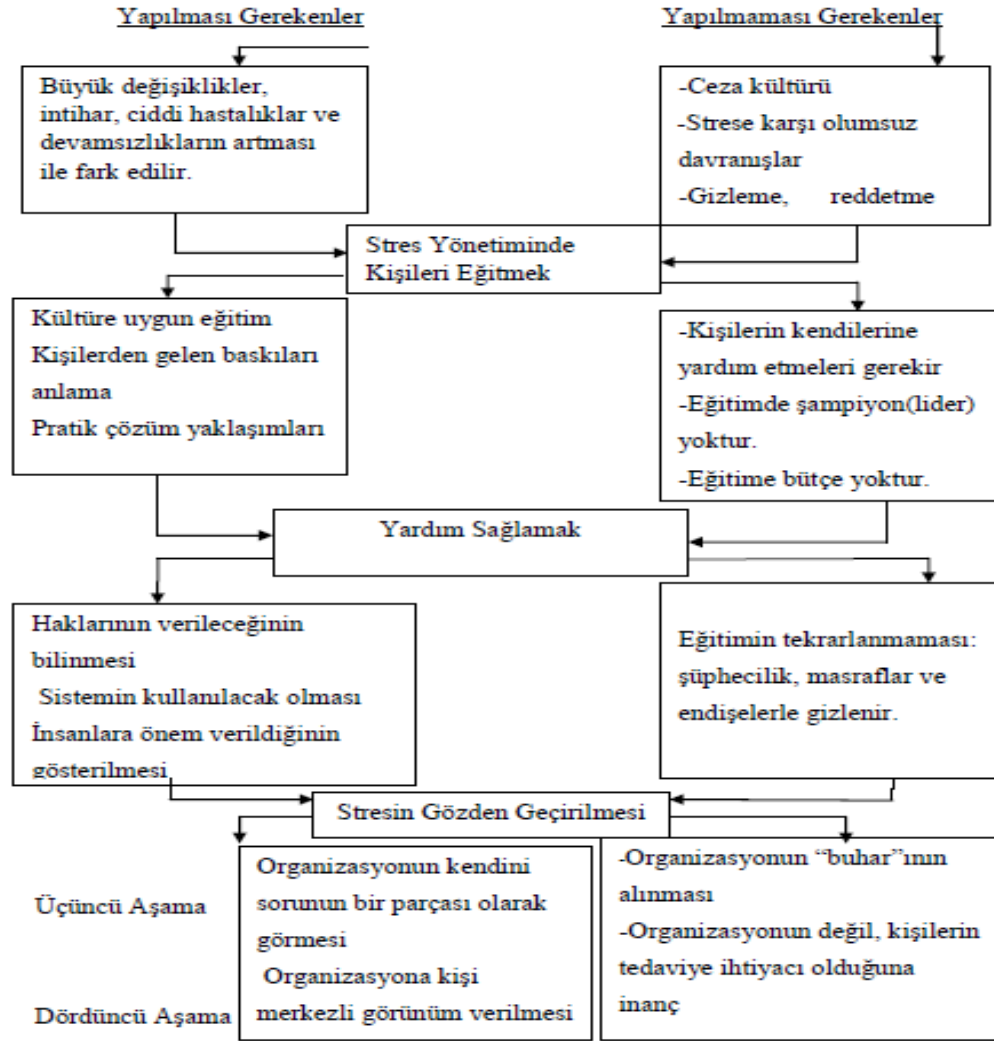
Sosyal aktivite imkânlarının sunulması: Çalışanların sosyal aktivitelerinin desteklenmesi stres yönetimi sürecini kolaylaştıracaktır (Gümüştekin ve Öztimiz 2004, Güçlü 2001).

Stres yönetimi eğitimlerinin verilmesi: Stres yönetimi eğitimleri farkındalık kazanmak ve stres yönetimini bilimsel olarak sağlamak için önemlidir (Ergun 2008, Güçlü 2001).

Çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlıklarını geliştirmeleri için hazırlanmış iyileştirme programları, stresle başa çıkma kapasitelerini arttıracak ve duygusal açıdan gelişmelerini sağlayacak yardım programları, çalışanların sorunları ile ilgilenen ve çözüm odaklı olan stres danışmanlığı programları geliştirmek gereklidir (Gümüştekin ve Öztimiz 2004, Güçlü 2001).

Son olarak örgütsel stres yönetimi aşağıdaki şekilde özetlenmiştir.

Şekil 4.1. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma



(Kaynak: Barutçugil 2002, Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi)

## 2. GEREÇ VE YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Tipi ve Amacı:

Araştırma bir üniversite hastanesinde çalışan doktor, hemşire ve teknikerlerin örgütsel stres kaynaklarını ve stresle başa çıkma tarzlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak planlandı.

## 2.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı:

Araştırmanın verileri Tekirdağ ilinde Namık Kemal Üniversitesi Eğitim ve Araltırma Hastanesi'nde Kasım 2014/Şubat 2015 tarihleri arasında toplandı.

## 2.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme:

Araştırmanın evrenini 48 doktor, 104 hemşire, 6 ebe, 29 tekniker, 30 bilgi işlem çalışanı, 19 temizlik görevlisi ve 10 güvenlik görevlisi olmak üzere 246 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçimine gidilmeden; araştırmanın verilerinin toplandığı tarihte hastanede bulunan ve araştırmaya katılmayı kabul 16 doktor, 97 hemşire, 6 ebe, 14 tekniker, 25 bilge işlem çalışanı, 19 temizlik görevlisi ve 10 güvenlik görevlisi olmak üzere toplam 187 çalışan oluşturdu. 32 doktor, 15 tekniker araştırmaya katılmayı kabul etmedi. 7 hemşire, 5 bilgi işlem çalışanı ise araştırmanın veri toplama sürecinde izinli olduğu için araştırmaya dahil edilmedi.

## 2.4. Verilerin Toplanması:

Araştırmanların verileri araştırmacı tarafından literatür bilgisi doğrultusunda hazırlanan sosyo-demografik bilgi formu, Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği ve Stresle Baş Etme Ölçeği ile toplandı.

### 2.4.1. Sosyo-Demografik Bilgi Formu:

Sosyo-demografik Bilgi Formu araştırmacı tarafından oluşturulan hastanın çalıştığı ortamdaki konumu hakkında bilgiyi de içeren 14 soruluk kısa bir formdur (EK-1).

### 2.4.2. Stres Kaynakları Ölçeği:

Mayerson tarafından geliştirilen Stres Kaynağı Ölçeği Sever tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. 43 sorudan oluşan Stres Kaynağı Ölçeği dört alt boyuttan oluşmaktadır. İnsan ilişkilerinden kaynaklanan “sosyal” stres vericiler (1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 17, 18, 24, 26, 33, 35, 39, 41), iş hayatından kaynaklanan “işle ilgili” stres vericiler (8, 27, 28, 29, 30, 31, 32), fizik çevreden kaynaklanan “fizik çevre” stres vericileri (14, 15, 16, 34, 37, 38, 42, 43) ve kişinin dünyadan yansıyan bilgileri

yorumlayış biçiminden kaynaklanan “kendini yorumlama” (iç konuşma) ile ilgili stres vericiler (7, 10, 12, 13, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 36, 40). Her soruya asla (1), seyrek olarak (2), bazen (3), sık sık (4) ve her zaman (5) olarak yanıt verilebilir. Sosyal stres vericilerden toplanması mümkün en yüksek puan 85, işle ilgili stres vericilerden 80, kendini yorumlama biçiminden 50, fizik çevreden yansıyanlar açısından 25’tir. Bu çalışmada ölçeğin sosyal stres vericiler alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,81; işle ilgili stres vericiler alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,78; kendini yorumlama alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,59 ve fiziki çevre stres vericileri alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,55 olarak hesaplandı (EK-2).

<b>Stres Kaynakları Ölçeği Alt Boyutları</b>	<b>Alt Boyut Puan Aralığı</b>
<b>Sosyal Stres Vericiler</b>	85-60 puan 4. grup
	59-40 puan 3. grup
	39-25 puan 2. grup
	24-17 puan 1. grup
<b>İşle İlgili Stres Vericiler</b>	85-60 puan 4. grup
	59-40 puan 3. grup
	39-25 puan 2. grup
	24-17 puan 1. grup
<b>Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklı</b>	50-35 puan 4. grup
	34-25 puan 3. grup
	24-15 puan 2. grup
	14-10 puan 1. grup
<b>Fiziksel Çevreden Kaynaklı</b>	25-18 puan 4. grup
	17-13 puan 3. grup
	12-8 puan 2. grup
	7-5 puan 1. grup

Her stres vericiden alınan puanlar dört grupta değerlendirilmektedir.

1. grup: Sağlığı tehdit edici bir nitelik taşımıyor.
2. grup: Hastalık gelişme ihtimali var.
3. grup: Hastalık geliştirme eğiliminde.
4. grup: Hastalık geliştirme ihtimali oldukça yüksek.

### 2.4.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ):

Folkman ve Lazarus tarafından 1980 yılında dörtlü likert tipte geliştirilen Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin 30 maddelik formunun Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması 1995 yılında Şahin ve Durak tarafından yapılmıştır (EK-3).

Her bir ifade tamamen uygun (4 puan) ile hiç uygun değil (1 puan) arasında değişen puanlar almaktadır. Her bir ifadeye karşılık gelen seçenekler sırasıyla "tamamen uygun", "uygun", "uygun değil", "hiç uygun değil" şeklindedir.

Ölçeğin beş alt boyutu vardır. Bunlar;

- ✦ Kendine Güvenli Yaklaşım
- ✦ Çaresiz Yaklaşım
- ✦ Boyun Eğici Yaklaşım
- ✦ İyimser Yaklaşım
- ✦ Sosyal Destek Arama'dır.

Ölçeğin alt boyutlarına yönelik Şahin ve Durak'ın çalışmada ve bu çalışmadaki cronbach alfa (iç tutarlılık) katsayıları:

SBTÖ	Şahin ve Durak (1995)	Bu çalışmada
Kendine Güvenli Yaklaşım	0.62–0.80	0,83
Çaresiz Yaklaşım	0.64–0.73	0,78
Boyun Eğici Yaklaşım	0.47–0.72	0,72
İyimser Yaklaşım	0.49–0.68	0,69
Sosyal Destek Arama	0.45–0.47	0,44

#### *Ölçek Alt Boyutları*

✦ **Kendine Güvenli Yaklaşım:** Yedi maddeden (8-10-14-16-20-23-26) oluşan Kendine Güvenli Yaklaşım faktörü, problemin önemi ve çözüm seçeneklerini değerlendirme; çözümde planlı ve temkinli olma; durumu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı ve bilinçli çabaları vurgulayan bir faktördür.

✦ **Çaresiz Yaklaşım:** Sekiz maddeden (3-7-11-19-22-25-27-28) oluşan bu faktör, olaylara daha hoş görülme ve iyimser bakmayı, sorunları daha sakin ve

gerçekçi bir şekilde değerlendirmeyi yansıtan hem probleme hem de duygulara yönelik bir faktördür.

✦ **Boyun Eğici Yaklaşım:** Altı maddeden (5-13-15-17-21-24) oluşan bu faktör; olaylar ya da sorunlar karşısında enerjinin büyük bir kısmını problemi çözmeye değil, duygulara ve başka kaynaklara dayandırmayı ifade eden bir faktördür.

✦ **İyimser Yaklaşım:** Beş maddeden (2-4-6-12-18) oluşan bu faktör; kaderci bir yaklaşımla kendini çaresiz hissetmeyi ve çözümü doğüstü güçlerde aramayı vurgulayan bir faktördür.

✦ **Sosyal Desteğe Başvurma:** Dört maddeden (1-9-29-30) oluşan bu faktör; Sorunları başkaları ile paylaşmak ve çözüm için başkalarından yardım istemek gibi sosyal destek aramanın probleme ve duygulara yönelik iki alt boyutunu içeren bir faktördür.

2.5. Verilerin Değerlendirilmesi: Araştırmanın verileri SPSS programı kullanılarak bilgisayar ortamında analiz edildi. Verilerin değerlendirilmesinde; tanımlayıcı istatistiksel analizler (ortalama, standart sapma, frekans), Mann Whitney U, Kruskal Wallis testleri ve Spearman Korelasyon Analizi kullanıldı. Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0.05$  kabul edildi.

## 2.6. Etik:

Araştırma gerekli yasal izinler alındıktan sonra Namık Kemal Üniversitesi Hastanesinde gerçekleştirildi (Ek-4). Araştırmaya katılan bireylerden gönüllü ilkesi temel alındı.

### 3. BULGULAR

**Tablo 1 - Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Dağılımları**

	<b>n</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Ort.</b>	<b>Standart Sapma</b>
<b>Yaş</b>	187	19,00	59,00	32,70	8,70
<b>Cinsiyet</b>				<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Kadın</b>				50	26,7
<b>Erkek</b>				<b>137</b>	<b>73,3</b>
			<b>Toplam</b>	187	100
<b>Eğitim Durumu</b>				<b>n</b>	<b>%</b>
<b>İlköğretim</b>				11	5,9
<b>Lise</b>				27	14,4
<b>Ön Lisans</b>				28	15,0
<b>Üniversite ve üzeri</b>				<b>121</b>	<b>64,7</b>
			<b>Toplam</b>	187	100
<b>Gelir Durumu</b>				<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Gelir giderden az</b>				88	47,1
<b>Gelir giderle eşit</b>				<b>99</b>	<b>52,9</b>
			<b>Toplam</b>	187	100
<b>Medeni Durum</b>				<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Evli</b>				<b>114</b>	<b>61</b>
<b>Bekar</b>				73	39
			<b>Toplam</b>	187	100
<b>Çocuk Varlığı</b>				<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Var</b>				<b>101</b>	<b>54</b>
<b>Yok</b>				86	46
			<b>Toplam</b>	187	100
	<b>n</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Ort.</b>	<b>Standart Sapma</b>
<b>Çocuk Sayısı</b>	101	1,00	4,00	1,67	0,73

Tablo 1 incelendiğinde; hastanede çalışanların yaş ortalaması  $32,70 \pm 8,70$  olarak bulundu. Çalışanların %73,3'ünün (n=137) erkek, %64,7'sinin (n=121) üniversite ve üzeri eğitim durumuna sahip olduğu, %52,9'unun (n=99) gelirinin giderine eşit, %61'inin (n=114) evli ve %54'ünün (n=101) çocuk sahip olduğu saptandı.

**Tablo 2– Sağlık Çalışanlarının Meslekle İlgili Bilgilerin Dağılımı**

Meslek	n	%
Doktor	16	8,6
Hemşire	<b>97</b>	<b>51,9</b>
Ebe	6	3,2
Tekniker	14	7,5
Otomasyon	25	13,4
Temizlik Personeli	19	10,2
Güvenlik	10	5,3
<b>Toplam</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Çalıştığı Birim	n	%
Poliklinik	41	21,9
Servis	<b>90</b>	<b>48,1</b>
Yoğun Bakım	22	11,8
Ameliyathane	21	11,2
Diğer	13	7
<b>Toplam</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Çalışma Şekli	n	%
Nöbet (24 saat)	33	17,6
Shift (Gündüz)	<b>111</b>	<b>59,4</b>
Shift (Gece)	33	17,6
Diğer	10	5,3
<b>Toplam</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

	n	Min	Max	Ort.	Standart Sapma
Çalışma Yılı	187	0,10	35,00	8,67	7,90
Çalışma Saati	187	32,00	72,00	47,63	10,57

Kadro	n	%
Kadrolu	<b>99</b>	<b>52,9</b>
Sözleşme	34	18,2
Özel	54	28,9
<b>Toplam</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Mesleği İstekte Yapma Durumu	n	%
Evet	<b>145</b>	<b>77,5</b>
Hayır	42	22,5
<b>Toplam</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Çalıştığı Birimin Yoğunluğu	n	%
Orta Yoğunluk	88	46,1
Çok Yoğunluk	99	52,9
<b>Toplam</b>	<b>187</b>	<b>100</b>



Tablo 2 incelendiğinde; %51,9'unun (n=97) hemşire, %48,1'inin (n=90) serviste çalıştığı, %54,9'unun gündüz vardiyasında çalıştığı bulundu. Ortama çalışma yılları  $8,67 \pm 7,90$ , haftalık çalışma saatleri ise  $47,63 \pm 10,57$  olarak saptandı. Çalışanların %52,9'unun (n=99) kadrolu çalışan olduğu bulundu. Çalışanların %77,5'inin (n=145) mesleklerini isteyerek yaptıklarını ifade ettiği, %52,9'unun (n=99) çalışan çalıştıkları biriminin yoğunluk derecesini “çok” olarak tanımladığı görüldü.

**Tablo 3 – Yaş ile Ölçek Alt Boyutlarının Korelasyonu**

	Yaş	Sosyal Stres Vericiler	İşle İlgili Stres Vericiler	Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Kendine Güvenli Yaklaşım	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Sosyal Destek Arama
Yaş	1									
Sosyal Stres Vericiler	0,177*	<b>1</b>								
İşle İlgili Stres Vericiler	0,285**	0,475**	1							
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	0,118	0,705**	0,326**	1						
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	-0,002	0,423**	0,192**	0,433**	1					
Kendine Güvenli Yaklaşım	0,004	-0,377**	-0,229**	-0,177*	-0,145*	1				
Çaresiz Yaklaşım	0,009	0,331**	0,190**	0,320**	0,218**	-0,0219**	1			
Boyun Eğici Yaklaşım	0,017	0,273**	0,199**	0,222**	0,119	-0,333**	0,677**	1		
İyimser Yaklaşım	0,113	-0,098	0,066	0,029	-0,076	0,486**	0,121	0,214**	1	
Sosyal Destek Arama	0,104	0,080	0,090	0,184*	0,030	0,282**	0,236**	0,250**	0,426**	1

Tablo 3 incelendiğinde; yaş ile sosyal stres verici ve işle ilgili stres vericiler arasında zayıf, pozitif yönde, ileri derece anlamlı bir ilişki bulundu.

**Tablo 4** – Cinsiyet ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Erkek	50	36,28	2,228	0,002**
	Kadın	137	40,76		
İşle İlgili Stres Vericiler	Erkek	50	21,30	3,480	0,007**
	Kadın	137	23,79		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Erkek	50	30,28	3,322	0,065
	Kadın	137	32,03		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Erkek	50	19,08	8,541	1,000
	Kadın	137	19,08		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Erkek	50	22,78	0,896	0,022*
	Kadın	137	21,38		
Çaresiz Yaklaşım	Erkek	50	19,10	0,057	0,797
	Kadın	137	18,91		
Boyun Eğici Yaklaşım	Erkek	50	12,82	0,417	0,725
	Kadın	137	12,62		
İyimser Yaklaşım	Erkek	50	15,30	0,370	0,354
	Kadın	137	14,91		
Sosyal Destek Arama	Erkek	50	12,06	0,120	0,523
	Kadın	137	11,85		

\* p<0,05, \*\* p<0,01

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 4 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler ve işle ilgili stres vericiler alt boyutundan aldığı puanların, kadınlarda erkeklere göre istatistiksel olarak ileri düzeyde daha yüksek olduğu bulundu (p<0,01).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutundan aldığı puanlar erkeklerde kadınlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,05).

**Tablo 5 – Eğitim Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Eğitim Durumu	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Sosyal Stres Vericiler	İlköğretim	11	42,73	2,981	0,033*
	Lise	27	35,70		
	Ön Lisans	28	41,89		
	Üniversite ve üzeri	121	39,60		
İşle İlgili Stres Vericiler	İlköğretim	11	27,18	4,341	0,006**
	Lise	27	22,41		
	Ön Lisans	28	25,32		
	Üniversite ve üzeri	121	22,40		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	İlköğretim	11	32,09	0,265	0,851
	Lise	27	31,48		
	Ön Lisans	28	32,36		
	Üniversite ve üzeri	121	31,35		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	İlköğretim	11	22,27	4,418	0,005**
	Lise	27	20,33		
	Ön Lisans	28	19,07		
	Üniversite ve üzeri	121	18,51		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Eğitim Durumu	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İlköğretim	11	20,27	3,185	0,025*
	Lise	27	23,63		
	Ön Lisans	28	21,68		
	Üniversite ve üzeri	121	21,49		
Çaresiz Yaklaşım	İlköğretim	11	21,36	1,688	0,171
	Lise	27	18,56		
	Ön Lisans	28	19,86		
	Üniversite ve üzeri	121	18,62		
Boyun Eğici Yaklaşım	İlköğretim	11	15,09	2,176	0,092
	Lise	27	12,07		
	Ön Lisans	28	12,54		
	Üniversite ve üzeri	121	12,62		
İyimser Yaklaşım	İlköğretim	11	15,27	0,317	0,813
	Lise	27	15,41		
	Ön Lisans	28	14,86		
	Üniversite ve üzeri	121	14,93		
Sosyal Destek Arama	İlköğretim	11	13,00	3,250	0,023*
	Lise	27	12,44		
	Ön Lisans	28	12,32		
	Üniversite ve üzeri	121	11,59		

\* p<0,05, \*\* p<0,01

X<sup>2</sup> KW: Kruskal - Wallis Testi

Tablo 5 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler (p<0,05), işle ilgili stres vericiler (p<0,01), fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler (p<0,01) alt boyutlarından aldığı puanların, ilköğretim mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptandı.

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutundan aldığı puanlar lise mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre daha yüksek bulunurken; sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar ise ilköğretim mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu ( $p<0,05$ ).

**Tablo 6–** Gelir Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Gelir Durumu	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Gelir giderden az	88	40,26	0,131	0,304
	Gelir giderle eşit	99	38,94		
İşle İlgili Stres Vericiler	Gelir giderden az	88	23,26	0,067	0,753
	Gelir giderle eşit	99	23,00		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Gelir giderden az	88	32,05	0,085	0,279
	Gelir giderle eşit	99	31,13		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Gelir giderden az	88	20,42	<b>0,055</b>	<b>0,000**</b>
	Gelir giderle eşit	99	17,89		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Gelir Durumu	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Gelir giderden az	88	21,59	0,406	0,573
	Gelir giderle eşit	99	21,90		
Çaresiz Yaklaşım	Gelir giderden az	88	19,18	0,547	0,528
	Gelir giderle eşit	99	18,76		
Boyun Eğici Yaklaşım	Gelir giderden az	88	12,89	0,003	0,424
	Gelir giderle eşit	99	12,48		
İyimser Yaklaşım	Gelir giderden az	88	15,06	0,215	0,818
	Gelir giderle eşit	99	14,97		
Sosyal Destek Arama	Gelir giderden az	88	12,02	0,003	0,448
	Gelir giderle eşit	99	11,80		

\*\* p<0,01

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 6 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar, geliri giderinden az olanlarda geliri giderine eşit olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,01).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (p>0,05).

**Tablo 7– Medeni Durum ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Evli	114	40,40	1,159	0,100
	Bekar	73	38,25		
İşle İlgili Stres Vericiler	Evli	114	24,04	<b>0,497</b>	<b>0,005**</b>
	Bekar	73	21,68		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Evli	114	32,68	<b>0,024</b>	<b>0,001**</b>
	Bekar	73	29,82		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Evli	114	19,38	0,300	0,197
	Bekar	73	18,62		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evli	114	21,89	0,112	0,546
	Bekar	73	21,55		
Çaresiz Yaklaşım	Evli	114	19,40	0,039	0,095
	Bekar	73	18,26		
Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	114	12,86	3,385	0,354
	Bekar	73	12,38		
İyimser Yaklaşım	Evli	114	15,14	1,187	0,391
	Bekar	73	14,81		
Sosyal Destek Arama	Evli	114	12,08	0,160	0,137
	Bekar	73	11,63		

\*\* p<0,01

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 7 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin işle ilgili ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar, evli olanlarda bekar olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,01).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (p>0,05).

**Tablo 8– Çocuk Sahibi Olma Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Çocuk Varlığı	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Var	101	40,98	0,267	0,016*
	Yok	86	37,90		
İşle İlgili Stres Vericiler	Var	101	24,71	0,767	0,000***
	Yok	86	21,26		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Var	101	32,56	0,905	0,009**
	Yok	86	30,38		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Var	101	19,56	0,658	0,067
	Yok	86	18,51		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Çocuk Varlığı	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Var	101	21,63	0,029	0,633
	Yok	86	21,90		
Çaresiz Yaklaşım	Var	101	19,38	1,362	0,175
	Yok	86	18,47		
Boyun Eğici Yaklaşım	Var	101	12,93	0,081	0,267
	Yok	86	12,37		
İyimser Yaklaşım	Var	101	15,12	2,255	0,535
	Yok	86	14,88		
Sosyal Destek Arama	Var	101	12,12	0,364	0,114
	Yok	86	11,65		

\*p<0,05, \*\* p<0,01, \*\*\*p<0,001

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 8 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal, işle ilgili ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar, çocuğu olanlarda çocuğu olmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,01).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile çocuk sahibi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (p>0,05).



**Tablo 9– Meslek Grubu ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Meslek Grubu	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Sağlık Profesyoneli	133	40,07	9,871	0,275
	İdari Kadro	54	38,31		
İşle İlgili Stres Vericiler	Sağlık Profesyoneli	133	22,75	0,091	0,158
	İdari Kadro	54	24,04		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Sağlık Profesyoneli	133	31,62	0,977	0,838
	İdari Kadro	54	31,43		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Sağlık Profesyoneli	133	18,56	<b>0,024</b>	<b>0,004**</b>
	İdari Kadro	54	20,35		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Meslek Grubu	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Sağlık Profesyoneli	133	21,47	0,247	0,106
	İdari Kadro	54	22,44		
Çaresiz Yaklaşım	Sağlık Profesyoneli	133	18,65	0,005	0,155
	İdari Kadro	54	19,70		
Boyun Eğici Yaklaşım	Sağlık Profesyoneli	133	12,52	3,516	0,332
	İdari Kadro	54	13,06		
İyimser Yaklaşım	Sağlık Profesyoneli	133	14,86	0,467	0,224
	İdari Kadro	54	15,37		
Sosyal Destek Arama	İdari Kadro	133	11,61	<b>0,056</b>	<b>0,002**</b>
	Sağlık Profesyoneli	54	12,63		

\*\* p<0,01

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 9 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar idari kadroda çalışanlarda sağlık profesyonellerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,01).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar sağlık profesyonellerinde, idari kadroda çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,01).

**Tablo 10– Çalışma Yılı ile Ölçeklerin Alt Boyutlarının Korelasyonu**

	<b>Çalışma Yılı</b>	<b>Sosyal Stres Vericiler</b>	<b>İşle İlgili Stres Vericiler</b>	<b>Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler</b>	<b>Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler</b>	<b>Kendine Güvenli Yaklaşım</b>	<b>Çaresiz Yaklaşım</b>	<b>Boyun Eğici Yaklaşım</b>	<b>İyimser Yaklaşım</b>	<b>Sosyal Destek Arama</b>
<b>Çalışma Yılı</b>	1									
<b>Sosyal Stres Vericiler</b>	,178*	1								
<b>İşle İlgili Stres Vericiler</b>	,241**	,475**	1							
<b>Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler</b>	,154*	,705**	,326**	1						
<b>Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler</b>	-,040	,423**	,192**	,433**	1					
<b>Kendine Güvenli Yaklaşım</b>	,009	-,377**	-,229**	-,177*	-,145*	1				
<b>Çaresiz Yaklaşım</b>	,033	,331**	,190**	,320**	,218**	-,219**	1			
<b>Boyun Eğici Yaklaşım</b>	-,012	,273**	,199**	,222**	,119	-,333**	,677**	1		
<b>İyimser Yaklaşım</b>	,075	-,098	,066	,029	-,076	,486**	,121	,214**	1	
<b>Sosyal Destek Arama</b>	,085	,080	,090	,184*	,030	,282	,236**	,250	,426**	1

Tablo 10 incelendiğinde; çalışma yılı ile sosyal stres verici, işle ilgili stres vericiler ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler arasında zayıf güçte, pozitif yönde ve ileri derece anlamlı bir ilişki saptandı.

**Tablo 11– Çalıştığı Birim ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Çalıştığı Birim	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Sosyal Stres Vericiler	Poliklinik	41	39,73	1,162	0,329
	Servis	90	39,70		
	Yoğun Bakım	22	38,55		
	Ameliyathane	21	42,10		
	Diğer	13	35,69		
İşle İlgili Stres Vericiler	Poliklinik	41	24,59	2,092	0,084
	Servis	90	22,68		
	Yoğun Bakım	22	22,18		
	Ameliyathane	21	24,71		
	Diğer	13	20,62		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Poliklinik	41	30,95	3,391	0,011*
	Servis	90	32,51		
	Yoğun Bakım	22	29,23		
	Ameliyathane	21	33,24		
	Diğer	13	28,15		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Poliklinik	41	19,90	4,175	0,003**
	Servis	90	19,72		
	Yoğun Bakım	22	18,09		
	Ameliyathane	21	16,57		
	Diğer	13	17,77		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Çalıştığı Birim	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Poliklinik	41	21,56	0,574	0,682
	Servis	90	21,70		
	Yoğun Bakım	22	21,45		
	Ameliyathane	21	21,76		
	Diğer	13	23,23		
Çaresiz Yaklaşım	Poliklinik	41	18,32	0,758	0,554
	Servis	90	19,27		
	Yoğun Bakım	22	19,91		
	Ameliyathane	21	18,05		
	Diğer	13	18,69		
Boyun Eğici Yaklaşım	Poliklinik	41	12,46	0,822	0,512
	Servis	90	13,12		
	Yoğun Bakım	22	12,05		
	Ameliyathane	21	12,05		
	Diğer	13	12,31		
İyimser Yaklaşım	Poliklinik	41	14,78	0,809	0,521
	Servis	90	15,23		
	Yoğun Bakım	22	14,59		
	Ameliyathane	21	14,52		
	Diğer	13	15,69		
Sosyal Destek Arama	Poliklinik	41	11,83	0,601	0,662
	Servis	90	12,03		
	Yoğun Bakım	22	11,32		
	Ameliyathane	21	12,05		
	Diğer	13	12,00		

\*\* p<0,01

X<sup>2</sup> KW: Kruskal - Wallis Testi

Tablo 11 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldıkları puanlar, ameliyathanede çalışanlarda diğer birimlerde çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu ( $p<0,05$ ).

Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından alınan puanlar poliklinikte çalışanlarda, diğer birimlerde çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu ( $p<0,01$ ).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile örneklemin çalıştığı birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 12– Çalışma Şekli ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Çalışma Şekli	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Sosyal Stres Vericiler	Nöbet (24 saat)	33	42,00	2,203	0,089
	Shift (Gündüz)	111	39,17		
	Shift (Gece)	33	40,03		
	Diğer	10	34,30		
İşle İlgili Stres Vericiler	Nöbet (24 saat)	33	24,27	1,119	0,343
	Shift (Gündüz)	111	23,23		
	Shift (Gece)	33	22,09		
	Diğer	10	21,50		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Nöbet (24 saat)	33	33,00	0,862	0,462
	Shift (Gündüz)	111	31,32		
	Shift (Gece)	33	31,00		
	Diğer	10	31,30		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Nöbet (24 saat)	33	18,58	1,995	0,116
	Shift (Gündüz)	111	18,94		
	Shift (Gece)	33	19,21		
	Diğer	10	21,90		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Çalışma Şekli	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Nöbet (24 saat)	33	21,64	0,101	0,960
	Shift (Gündüz)	111	21,81		
	Shift (Gece)	33	21,55		
	Diğer	10	22,20		
Çaresiz Yaklaşım	Nöbet (24 saat)	33	19,52	0,316	0,813
	Shift (Gündüz)	111	18,91		
	Shift (Gece)	33	18,45		
	Diğer	10	19,30		
Boyun Eğici Yaklaşım	Nöbet (24 saat)	33	12,91	0,236	0,871
	Shift (Gündüz)	111	12,75		
	Shift (Gece)	33	12,30		
	Diğer	10	12,30		
İyimser Yaklaşım	Nöbet (24 saat)	33	14,94	0,977	0,405
	Shift (Gündüz)	111	15,23		
	Shift (Gece)	33	14,61		
	Diğer	10	14,10		
Sosyal Destek Arama	Nöbet (24 saat)	33	11,94	1,985	0,118
	Shift (Gündüz)	33	12,12		
	Shift (Gece)	111	11,15		
	Diğer	33	11,90		

X<sup>2</sup> KW: Kruskal - Wallis Testi

Tablo 12 incelendiğinde çalışma şekli ve ölçeklerin alt boyutları arasında anlamlı bir fark saptanmadı (p>0,05).

**Tablo 13–** Kadro Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Kadro Durumu	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Sosyal Stres Vericiler	Kadrolu	99	40,89	2,513	0,084
	Sözleşme	54	37,68		
	Özel	34	38,31		
İşle İlgili Stres Vericiler	Kadrolu	99	23,30	2,907	0,057
	Sözleşme	54	21,15		
	Özel	34	24,04		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Kadrolu	99	32,12	1,522	0,221
	Sözleşme	54	30,15		
	Özel	34	31,43		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Kadrolu	99	18,22	5,729	0,004**
	Sözleşme	54	19,56		
	Özel	34	20,35		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Kadro Durumu	n	Ort.	X <sup>2</sup> KW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Kadrolu	99	21,63	1,643	0,196
	Sözleşme	54	21,03		
	Özel	34	22,44		
Çaresiz Yaklaşım	Kadrolu	99	18,47	1,317	0,271
	Sözleşme	54	19,18		
	Özel	34	19,70		
Boyun Eğici Yaklaşım	Kadrolu	99	12,46	0,519	0,596
	Sözleşme	54	12,68		
	Özel	34	13,06		
İyimser Yaklaşım	Kadrolu	99	14,91	0,797	0,452
	Sözleşme	54	14,74		
	Özel	34	15,37		
Sosyal Destek Arama	Kadrolu	99	11,71	5,662	0,004**
	Sözleşme	54	11,32		
	Özel	34	12,63		

\*\* p<0,01

X<sup>2</sup> KW: Kruskal - Wallis Testi

Tablo 13 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanların, özel çalışanlarda kadrolu ve sözleşmeli çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0,01).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar özel çalışanlarda kadrolu ve sözleşmeli çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu ( $p<0,01$ ).

**Tablo 14– Mesleği İsteyerek Yapma Durumu ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Mesleği İsteyerek Yapma	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Evet	145	38,83	1,567	0,035*
	Hayır	42	42,07		
İşle İlgili Stres Vericiler	Evet	145	23,30	0,596	0,418
	Hayır	42	22,50		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Evet	145	31,21	0,410	0,117
	Hayır	42	32,79		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Evet	145	18,93	1,002	0,336
	Hayır	42	19,60		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Mesleği İsteyerek Yapma	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evet	145	21,72	0,150	0,839
	Hayır	42	21,86		
Çaresiz Yaklaşım	Evet	145	18,63	0,364	0,067
	Hayır	42	20,10		
Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	145	12,70	1,563	0,826
	Hayır	42	12,57		
İyimser Yaklaşım	Evet	145	15,17	0,644	0,111
	Hayır	42	14,45		
Sosyal Destek Arama	Evet	145	11,97	0,103	0,388
	Hayır	42	11,67		

\*  $p < 0,05$

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 14 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler alt boyutundan aldığı puanların, mesleği isteyerek yapanlarda mesleği istemeden yapanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha düşük olduğu bulundu. ( $p < 0,05$ ).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile mesleği isteyerek yapma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p > 0,05$ ).



**Tablo 15– Çalıştığı Birimin Yoğunluk Derecesi ile Sosyal Stres Kaynağı Ölçeğinin Karşılaştırılması**

Stres Kaynağı Ölçeği Alt Boyutları	Birim Yoğunluk Derecesi	n	Ort.	Z	p
Sosyal Stres Vericiler	Orta	88	38,93	0,037	0,355
	Çok	99	40,12		
İşle İlgili Stres Vericiler	Orta	88	24,02	<b>0,327</b>	<b>0,039*</b>
	Çok	99	22,32		
Kendini Yorumlama Biçiminden Kaynaklanan Stres Vericiler	Orta	88	30,85	2,094	0,112
	Çok	99	32,19		
Fiziki Çevreden Kaynaklanan Stres Vericiler	Orta	88	18,42	<b>0,005</b>	<b>0,030*</b>
	Çok	99	19,67		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları	Birim Yoğunluk Derecesi	n	Ort.	Z	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Orta	88	21,58	0,648	0,547
	Çok	99	21,91		
Çaresiz Yaklaşım	Orta	88	19,89	<b>1,076</b>	<b>0,008**</b>
	Çok	99	18,13		
Boyun Eğici Yaklaşım	Orta	88	13,27	<b>0,801</b>	<b>0,023*</b>
	Çok	99	12,14		
İyimser Yaklaşım	Orta	88	15,31	0,192	0,138
	Çok	99	14,75		
Sosyal Destek Arama	Orta	88	12,02	0,525	0,448
	Çok	99	11,80		

\*p<0,05, \*\* p<0,01

Z: Mann Whitney U Testi

Tablo 15 incelendiğinde; hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin işle ilgili stres verici alt boyutundan aldığı puanlar birimi orta yoğunlukta olanlarda çok yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu ( $p<0,05$ ).

Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar birimi çok yoğun olanlarda, orta yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu ( $p<0,05$ ).

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin çaresiz yaklaşım ( $p<0,01$ ) ve boyun eğici yaklaşım ( $p<0,05$ ) alt boyutlarından alınan puanların, birimi orta yoğunlukta olanlarda çok yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulundu.

## TARTIŞMA

Bu çalışmada hastanede çalışanların yaş ortalaması  $32,70 \pm 8,70$  olarak bulundu. Çalışanların %73,3'ü (n=137) erkek, %64,7'si (n=121) üniversite ve üzeri eğitim durumuna sahip, %52,9'unun (n=99) gelirinin giderine eşit, %61'inin (n=114) evli, %54'ünün (n=101) çocuk sahip olduğu saptandı (Tablo 1). Akbaş (2007) çalışmasında hemşirelerin %47,6'sının (n=50) 23–27 yaş arasında, %59'unun (n=62) bekâr ve % 61,9'unun (n=65) lisans mezunu olduğu, Dalyan'ın (2010) çalışmasında servis sorumlu hemşirelerinin %71,4'ünün (n=45) 25-34 yaş arasında olduğu, %65,1'inin (n=41) evli, %46'sının (n=29) sağlık meslek lisesi mezunu olduğu, Karahan ve diğerlerinin (2007) çalışmasında hemşirelerin %52,7'sinin (n=48) 23-27 yaş aralığında, %57,1'inin (n=52) evli, %37,4'ünün (n=34) önlisans mezunu olduğu, Özbey'in (2011) çalışmasında hemşirelerin %35'inin (n=35) 33 yaş ve üzerinde, %53'ünün (n=53) bekar, %52'sinin (n=52) lisans mezunu olduğu, Tanşu'nun (2009) çalışmasında çalışanların %61'inin (n=306) 25-34 yaş aralığında olduğu, %47,4'ünün (n=238) bekar, %23,9'unun (n=120) önlisans mezunu olduğu, Güler'in (2013) çalışmasında çalışanların %79'unun evli, %44'ünün önlisans mezunu olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada çalışanların %51,9'unun (n=97) hemşire, %48,1'inin (n=90) serviste çalıştığı, %54,9'unun gündüz vardiyasında çalıştığı bulundu. Ortama çalışma yılları  $8,67 \pm 7,90$ , haftalık çalışma saatleri ise  $47,63 \pm 10,57$  olarak saptandı. Çalışanların %52,9'unun (n=99) kadrolu çalışan olduğu bulundu. Çalışanların %77,5'i (n=145) mesleklerini isteyerek yaptıklarını ifade etmektedir. %52,9 (n=99) çalışan çalıştıkları biriminin yoğunluk derecesini “çok” olarak ifade etmektedir (Tablo 2). Güler'in (2013) çalışmasında sağlık çalışanlarının %18'i doktor, %28'i ebe, %22'si hemşire, %18'i memur ve %14'ü de teknikerdir. Tanşu'nun (2009) çalışmasında örneklemin %12,7'si (n=64) uzman doktor, %32,9'u (n=165) asistan doktor, %39'u (n=196) hemşire ve %15,3'ü (n=77) sağlık teknisyenidir. Akbaş'ın (2007) çalışmasında hemşirelerin %64,8'i (n=68) vardiyalı çalışmakta, Güler'in (2013) çalışmasında sağlık çalışanlarının %54'ü sürekli gündüz çalışırken ve %46'sı vardiyalı değişimle çalışmaktadır. Karahan ve diğerlerinin (2007) çalışmasında ise çalışanların %68,1'i (n=62) nöbet sistemi ile çalışmaktadır. Akbaş'ın (2007)

çalışmasında hemşirelerin %61'i (n=64) 1 ile 3 yıl arasında çalışmakta iken, Dalyan'ın (2010) çalışmasında servis sorumlu hemşirelerinin %39,7'sinin (n=25) meslekte çalışma süreleri 11-15 yıl arasında olduğu, Güler'in (2013) çalışmasında çalışanların %25'inin 16-20 yıl arasında, Karahan ve diğerlerinin (2007) çalışmasında çalışanların %53,8'inin (n=49) 1-5 yıl arasında, Özbey'in (2011) çalışmasında hemşirelerin %35'inin (n=35) 2-6 yıl arasında çalıştığı görülmektedir. Akbaş (2007) çalışmasında hemşirelerin tamamının haftalık çalışma süresini 40 saat ve üzerinde, Güler (2013) çalışmasında sağlık çalışanlarının %82'sinin haftalık çalışma saatinin 40-45 saat, Özbey (2011) çalışmasında hemşirelerin %97'sinin (n=97) haftalık çalışma saatinin 40-45 saat arasında olduğunu belirtmiştir.

Bu çalışmada yaş ile sosyal stres verici ve işle ilgili stres vericiler arasında pozitif yönde zayıf ileri derece anlamlı bir ilişki vardır (Tablo 3). Örneklem grubunun yaşları 19-59 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 32,70 olarak bulunmuştur. Akbaş (2007), Arız (2010), Dalyan (2010), Bertan (2012), Dereli (2010), Erdal (2011) çalışmalarında yaş ile stres vericiler arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirtirken, Dinçsever (1988) çalışmasında yaş ile kendini yorumlama biçimi arasında negatif yönde bir ilişkiden bahsetmektedir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçla ilgili olarak, yaş arttıkça stres kaynakları ile olan etkileşimin de artması ile birlikte yaş ile sosyal stres verici ve işle ilgili stres vericiler arasında pozitif korelasyon olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada kadınların sosyal stres vericiler ve işle ilgili stres vericiler alt boyutundan aldığı puanların erkeklerden fazla olduğu görüldü (Tablo 4). Örneklem grubunun sadece %26,7 (n=50)'si kadınlardan oluşmaktadır. Arız (2010) ve Bertan (2012), çalışmalarında cinsiyet ile stres vericiler arasında anlamlı ilişki olmadığını belirtirken, Cam (2004), Dereli (2010) ve Ergun (2008) çalışmalarında kadınların iş stresinin çalışma koşullarından kaynaklandığını, aynı koşullarda çalışan erkeklere göre daha fazla olumsuz etkilendiklerini belirtmektedirler. Kadın çalışanların iş-aile sorumluluğu çatışması yaşayarak erkeklere oranla daha fazla stres kaynakları ile karşılaştıkları bilinmektedir. Aynı zamanda bu çalışmada, stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutundan alınan puanların, erkeklerde

kadınlara göre daha yüksek olduğu bulundu. Bu sonuç da kadınların yüksek stres kaynağı puanını da desteklemektedir.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler, işle ilgili stres vericiler, fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanların, ilköğretim mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutundan aldığı puanlar lise mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre ve sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar ilköğretim mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu (Tablo 5). Akbaş (2007) çalışmasında sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin toplam stres kaynağı puanlarını; lisans ve lisansüstü mezunu hemşirelerin puanlarından anlamlı düzeyde düşük olduğunu belirlemiştir. Aynı çalışmada eğitim durumuna göre sosyal stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin sosyal stres vericiler puanlarının; lisans ve lisansüstü mezunu hemşirelerin puanlarından anlamlı düzeyde düşük; olduğu bulunmuştur. Yine aynı çalışmada eğitim durumuna göre işle ilgili stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin işle ilgili stres vericiler puanları; lisans ve lisansüstü mezunu hemşirelerin puanlarından ileri düzeyde düşük bulunmuştur. Eğitim durumuna göre kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı farklılık bulunmaktadır. Sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları; lisans ve lisansüstü mezunu hemşirelerin puanlarından anlamlı düzeyde düşüktür. Önlisans mezunu hemşirelerin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları; lisans ve lisansüstü mezunu hemşirelerin puanlarından anlamlı düzeyde düşüktür. Eğitim durumuna göre fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Önlisans mezunu hemşirelerin fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları; lisans mezunu hemşirelerin puanlarından anlamlı düzeyde yüksektir. Dalyan'ın (2010) çalışmasında ise stres kaynağı ölçeği toplam puanı ve alt puan ortalamaları eğitim düzeylerine göre

istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Yine Dereli'nin (2010) çalışmasında da örgütsel stres kaynaklarından duyulan genel rahatsızlık düzeyi eğitim değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Aynı şekilde Güler (2013) ve Özbey'in (2011) çalışmasında da sağlık çalışanlarının almış oldukları eğitime göre stresle baş etme yöntemleri arasında herhangi bir farka rastlanmamıştır. Tanşu'nun (2009) çalışmasında en stresli grubun lisans mezunları olduğu tespit edilmektedir. Bunu sırasıyla yüksek lisans mezunları, ön lisans mezunları ve lise mezunları izlemektedir.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar geliri giderinden az olanların geliri giderine eşit olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile gelir durumu arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 6). Akbaş'ın (2007) çalışmasında alınan ücretin yeterliliğine göre stres kaynağı ölçeği toplam puanları, sosyal stres vericiler puanları, işle ilgili stres vericiler puanları, kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları, fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Güler'in (2013) çalışmasında sağlık çalışanlarında gelir durumunun strese neden olmadığı tespit edilmiştir. Literatürde ise işletmelerde çalışanların beklentilerini karşılamayan ve adil olmayan ücret politikalarının stres kaynağı olduğu belirtilmektedir. Daha açık ifadeyle çalışana verilen ücret eşit ve dengeli, yükselme ile orantılı değilse, nesnel ve bütün değilse çalışan için önemli bir stres kaynağı olabilecektir (Soysal 2009).

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin işle ilgili ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar evli olanlarda bekar olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı oranda yüksek bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 7). Akbaş'ın (2007) çalışmasında hemşirelerden evli olanların toplam stres kaynağı puanları bekar ve dul olanların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde düşüktür ancak medeni duruma göre sosyal stres vericiler puanları arasında anlamlılığa yakın olmakla birlikte istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. İşle ilgili stres

vericiler puanlarının ise evli olanların puanlarının anlamlı oranda düşük olduğu görülmektedir. Medeni duruma göre kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmazken, fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Aynı zamanda evli olan hemşirelerin fizik çevreden kaynaklanan stres vericilere ait puanları; bekâr olanların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek saptanmıştır. Dalyan (2010) çalışmasında evli olan servis sorumlu hemşirelerinin sosyal stres vericiler ve işle ilgili stres vericiler puanları, bekar servis sorumlu hemşirelerin puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. Dereli'nin (2010) çalışmasında örgütsel stres kaynaklarından duyulan genel rahatsızlık düzeyi, medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Güler'in (2013) çalışmasında ise çalışmaya katılan evli ve bekarların stresle baş etme yöntemi olarak en çok kendine güvenli yaklaşımı kullandıkları görülmüştür ancak istatistiksel anlamlılık söz konusu değildir. Karahan ve diğerlerinin (2007) çalışmasında çalışanların medeni durumları sosyal çevre ve fizik çevreden kaynaklanan stres vericilerle karşılaştırıldığında evli olanların yüksek puan aldıkları görülmüştür. Özbey'in (2011) çalışmasında bekar olan hemşireler, evli olanlara göre Boyun Eğici Yaklaşımı daha az tercih etmektedir. Tanşu'nun (2009) çalışmasında bekârların stres düzeylerinin evli olan çalışanlardan daha yüksek olduğunu gözlemlenmiştir.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal, işle ilgili ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar çocuğu olanlarda çocuğu olmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile çocuk sahibi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 8). Özbey'in (2011) çalışmasında çocuk sahibi olma ile stres kaynakları ve stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirtmiştir.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar idari kadroda çalışanlarda sağlık profesyonellerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin sosyal destek arama alt boyutundan

alınan puanlar sağlık profesyonellerinde idari kadroda çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (Tablo 9). Güler (2013) çalışmasında, sağlık çalışanların unvanları ile stresle baş etme yöntemleri arasında herhangi bir anlamlı farka rastlamamıştır. Tanşu (2009), çalışanların stres düzeylerini görev alanlarına göre incelenmiş ve en stresli çalışan grubunun hemşireler olduğunu saptamıştır.

Bu çalışmada çalışma yılı ile sosyal stres verici, işle ilgili stres vericiler ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler arasında pozitif yönde zayıf ileri derecede anlamlı bir ilişki vardır (Tablo 10). Akbaş'ın (2007) çalışmasında çalışma süresine göre stres kaynağı ölçeği toplam puanları, sosyal stres vericiler puanları, işle ilgili stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Aynı çalışmada, çalışma süresine göre kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Çalışma süresi 12 yıl ve üzerinde olan hemşirelerin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları; çalışma süresi 1-3 yıl, 4-6 yıl, 7-9 yıl ve 10-12 yıl arasında olan hemşirelerin puanlarından ileri düzeyde düşük bulunmuştur. Çalışma süresine göre fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında da istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı farklılık bulunmamış olup; çalışma süresi 12 yıl ve üzerinde olan hemşirelerin fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları; çalışma süresi 1-3 yıl, 4-6 yıl ve 10-12 yıl arasında olan hemşirelerin puanlarından ileri düzeyde anlamlı olarak saptanmıştır. Dalyan'ın (2010) çalışmasında da meslekte çalışma süresine göre servis sorumlu hemşirelerinin stres kaynağı ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Meslekte çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan servis sorumlu hemşirelerinin stres kaynağı toplam puanları, sosyal stres vericiler, işle ilgili stres vericiler, fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları çalışma süresi 16 yıl ve üzerinde olan servis sorumlu hemşirelerinin puanlarından anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Dalyan (2010) çalışmasında da kurumda çalışma süresine göre servis sorumlu hemşirelerinin stresle başa çıkma toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Dereli'nin (2010) çalışmasında farklı iş deneyimi süreleri için oluşturulan gruplar için genel örgütsel stres kaynaklarından duyulan rahatsızlık düzeyi farklılık göstermemektedir. Güler'in (2013) çalışmasında

sağlık çalışanlarının yapmış oldukları hizmet süreleri ile stresle baş etme yöntemleri arasında herhangi bir anlamlı farka rastlanmamıştır. Karahan ve diğerlerinin (2007) çalışmasında çalışma yılı artıkça sosyal, kendini yorumlama ve iş ile ilgili stres puanlarının azaldığı, istatistiksel olarak sadece 6 ve üstü yıl çalışan hemşirelerin fiziksel çevreden kaynaklanan stres puanlarının anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur. Özbey'in (2011) çalışmasında ise çalışma yılı ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan alınan puanlar ameliyathanede çalışanlarda diğer birimlerde çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (Tablo 11). Elde edilen bu sonuç, ameliyathanenin özellikleri gereği hem sınırları olan bir birim olması hem de bu birimde çalışanların, diğer birimlerde göre karar verme gibi otonomisi yüksek görevleri daha fazla üstleniyor olmaları ile ilişkili olabilir. Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından alınan puanlar, poliklinikte çalışanlarda diğer birimlerde çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (Tablo 11). Ülkemizde poliklinik sisteminin, sınırlı fiziki şartlarda ve yoğun hasta popülasyonları ile birlikte yürütüldüğü dikkate alındığında, poliklinik çalışanlarının fiziksel çevreden daha çok stres uyarını alıyor olduğu düşünülebilir. Diğer yandan, bu çalışmada stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile çalıştığı birimler arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 11).

Bu çalışmada, çalışma şekli ve ölçeklerin alt boyutları arasında anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 12). Akbaş'ın (2007) çalışmasında da çalışma şekline göre stres kaynağı ölçeği toplam puanları, sosyal stres vericiler puanları, işle ilgili stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Aynı çalışmada, çalışma şekline göre kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Gündüz çalışan hemşirelerin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları; vardiyalı çalışan hemşirelerin puanlarından ileri düzeyde anlamlı düşüktür. Çalışma şekline göre fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler puanları arasında anlamlılığa yakın olmakla birlikte istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık



bulunmamaktadır. Dalyan'ın (2010) çalışmasında ise vardiyalı/nöbet usulü çalışan servis sorumlu hemşirelerinin stres kaynağı toplam puanları, gündüz çalışan servis sorumlu hemşirelerinin puanlarından anlamlı şekilde yüksektir. Vardiyalı/nöbet usulü çalışan servis sorumlu hemşirelerinin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanları, gündüz çalışan servis sorumlu hemşirelerinin puanlarından anlamlı şekilde yüksektir. Stresle başa çıkma ölçeği toplam puanı ve diğer alt puan ortalamaları çalışma şekline göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Güler (2013) çalışmasında da sağlık çalışanlarının çalışma şekilleri, stresle baş etme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Literatüre göre vardiyalı çalışma düzeni çalışanlarda birçok uyku problemi oluşturabilmekte ve buna bağlı olarak sürekli yorgunluk, stres ve depresyona neden olabilmektedir (Soysal 2009).

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar özel çalışanlarda, kadrolu ve sözleşmeli çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar özel çalışanlarda kadrolu ve sözleşmeli çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu (Tablo 13). Bu çalışmanın örneklemini oluşturan bireyler arasından, özel kadro ile çalışmakta olan bireylerin birçoğunun idari kadrolarda çalışmakta olduğu dikkate alındığında, çalıştıkları birimlerdeki fiziksel şartların olumsuzluğundan etkileniyor olabildikleri, ek olarak idari birimlerdeki kuvvetli hiyerarşi gereği sosyal destek almakta güçlük çekiyor oldukları düşünülebilir.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler alt boyutundan aldığı puanların, mesleği isteyerek yapanlarda mesleği istemeden yapanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha düşük olduğu bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile mesleği isteyerek yapma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 14). Güler'in (2013) çalışmasında sağlık çalışanlarının mesleği seçme durumları ile stresle baş etme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Bu çalışmada elde edilen anlamlı sonuç nedeniyle, mesleği isteyerek yapıyor olma sonucu, bireylerin negatif olay ve koşullar karşısındaki motivasyonunun yüksek olması ile

ilişkili olarak sosyal ortamdaki stres kaynaklarını daha iyi yönetebildikleri düşünülebilir.

Bu çalışmada hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin işle ilgili stres verici alt boyutundan aldığı puanlar birimi orta yoğunlukta olanlarda çok yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı oranda yüksek bulundu. Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar birimi çok yoğunlukta olanlarda orta yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı oranda yüksek bulundu. Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin çaresiz yaklaşım ( $p<0,01$ ) ve boyun eğici yaklaşım ( $p<0,05$ ) alt boyutlarından alınan puanların birimi orta yoğunlukta olanlarda çok yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı oranda yüksek bulundu (Tablo 15). Dalyan'ın (2010) çalışmasında stresle başa çıkma ölçeği toplam puanı ve diğer alt puan ortalamaları haftalık çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Güler (2013) ve Özbey'in (2011) çalışmalarında sağlık çalışanlarının haftalık çalışma saatleri ile stresle başa çıkma alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Literatürde insan fizyolojisine en uygun çalışma süresinin günlük azami 7,5 saat ve haftalık 45 saat olduğu belirtilmektedir. Bu anlamda çalışma sürelerinin uzatılması veya mola sürelerinin kısalığına bağlı olarak stres ve yorgunluk söz konusu olmakta bu durum da iş kazalarına neden olabilmektedir (Soysal 2009).

## SONUÇLAR

Bu çalışmada elde edilen sonuçlar aşağıda sıralanmıştır.

- Hastanede çalışanların yaş ortalaması  $32,70 \pm 8,70$
- Çalışanların %73,3'ü (n=137) erkek, %64,7'si (n=121) üniversite ve üzeri eğitim durumuna sahip, %52,9'unun (n=99) gelirinin giderine eşit, %61'inin (n=114) evli, %54'ünün (n=101) çocuk sahibi,
- %51,9'u (n=97) hemşire, %48,1'i (n=90) servis çalışanı, %54,9'u gündüz shifti çalışanı, Çalışanların ortalama çalışma yılları  $8,67 \pm 7,90$ , haftalık çalışma saatleri ise  $47,63 \pm 10,57$ ,
- Çalışanların 552,9'u (n=99) kadrolu çalışan,
- Çalışanların %77,5'i (n=145) mesleklerini isteyerek yaptıklarını ifade etmekte,
- Çalışanların %52,9'u (n=99) çalıştıkları biriminin yoğunluk derecesini "çok" olarak ifade etmekte,
- Yaş ile sosyal stres verici ve işle ilgili stres vericiler arasında pozitif yönde zayıf ileri derece anlamlı bir ilişki vardır
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler ve işle ilgili stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar kadınlarda erkeklere göre istatistiksel olarak ileri derecede anlamlı bulundu
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutundan aldığı puanlar erkeklerde kadınlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler ( $p < 0,05$ ), işle ilgili stres vericiler ( $p < 0,01$ ), fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler ( $p < 0,01$ ) alt boyutlarından aldığı puanlar ilköğretim mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutundan aldığı puanlar lise mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre ve sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar ilköğretim mezunu olanlarda diğer eğitim durumlarından mezun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p < 0,05$ ).

- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar geliri giderinden az olanların geliri giderine eşit olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin işle ilgili ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar evli olanlarda bekar olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal, işle ilgili ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar çocuğu olanlarda çocuğu olmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile çocuk sahibi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar idari kadroda çalışanlarda sağlık profesyonellerine göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar sağlık profesyonellerinde idari kadroda çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Çalışma yılı ile sosyal stres verici, işle ilgili stres vericiler ve kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler arasında pozitif yönde zayıf ileri derece anlamlı bir ilişki vardır
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan alınan puanlar ameliyathanede çalışanlarda diğer birimlerde çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).

- Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutlarından aldığı puanlar poliklinikte çalışanlar diğer birimlerde çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile çalıştığı birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).
- Çalışma şekli ve ölçeklerin alt boyutları arasında anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin fiziksel çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar özel çalışanlarda kadrolu ve sözleşmeli çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin sosyal destek arama alt boyutundan alınan puanlar özel çalışanlarda kadrolu ve sözleşmeli çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,01$ ).
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin sosyal stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar mesleği isteyerek yapmayanlarda mesleği isteyerek yapanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile mesleği isteyerek yapma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).
- Hastanede çalışanların stres kaynağı ölçeğinin işle ilgili stres verici alt boyutundan aldığı puanlar birimi orta yoğunlukta olanlarda çok yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).
- Fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler alt boyutundan aldığı puanlar birimi çok yoğunlukta olanlarda orta yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).
- Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin çaresiz yaklaşım ( $p<0,01$ ) ve boyun eğici yaklaşım( $p<0,05$ ) alt boyutlarından alınan birimi orta yoğunlukta olanlarda çok yoğun olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

## KAYNAKÇA

AKBAŞ, G. 2007. Servis Hemşirelerinin Stres ve Motivasyon Düzeylerinin Belirlenmesi. *Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Necmiye Sabuncu).

AKSOY, A., KUTLUCA, F. 2005. Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 49: 457-486.

ARIZ. T. 2010. İş Tatmini ile Stres Düzeyleri İlişkisi: Ankara Göl Başı Hasvak ve Kalecik Devlet Hastaneleri Örneği. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ömer R. Önder)

ARSLAN, N. 2009. Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi *Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Adana. (Danışman: Doç. Dr. Gürsel ÖZTUNÇ)

AYDIN, Ş. 2004. Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (6)3.

AYTAÇ, S. 2008. İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, Uludağ Üniversitesi İİBF, s.4

BALCIOĞLU, İ. 2005. Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi. Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi. İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri. No: 47, Aralık 2005; s.09-12.

BALTAŞ, A., BALTAŞ, Z. 1989. Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul: Remzi Kitabevi, s.1989.

BALTAŞ, A., BALTAŞ, Z. 1999. Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi, s.26.

BRAHAM, B.J. 1998. Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek. (Çev.: Vedat G. Diker). İstanbul: Hayat Yayınları, s.54

BARUTÇUGİL, İ. 2002. Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul. ISBN: 9799758515393.

BERTAN, B. 2012. Resmi-Özel İlköğretim Okullarında Görev Yapan Okul Müdürlerinin Yaşadıkları Örgütsel Stres ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki (Pendik Örneği). *Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Adil Çağlar).

CAM, E. 2004. Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 1-10. ISSN: 1303-5134

ÇINAR, O. 2010. Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33): 101-121.

COHEN, S., JANİCKİ-DEVERTS, D., MİLLER, G. 2007. Psychological Stress and Disease. *JAMA*, October 10, 2007—Vol 298, No. 14:1685-1687.

CÜCELOĞLU, D. 1994. İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları. İstanbul: Remzi Kitabevi, s.321

DALYAN, Z. 2010. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. *Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Kürşat Özdemir).

DEMİR, A.H. 2002. “İlköğretim Öğrencilerinde Stres Yaratan Yönetici Davranışları ve Öğrencilerin Başa Çıkma Davranışları”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara., s.15

DEMİREL, E.T. 2013. Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 1, s. 220-241, s.222

DERELİ, E. 2010. The Effect of Organizational Sources of Stress on Employees' Job-Related Affective Well-Being. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Human Resources Management and Development Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. İnci Artan Erdem)

DİNÇSEVER, A. 1988. Tedavi Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İşlevlerini Yerine Getirirken Karşılaştıkları Sorunlar ve Yaşadıkları Stresin Araştırılması. *İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Çaylan Pektekin).

ERDAL, S. 2011. Örgütlerde Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Organizasyonu Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul. (Danışman: Yard. Doç. Dr. Sefer Gümüş).

ERDOĞAN, İ. 1999. İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul.

ERDOĞAN, T. 2009. Stresin Sağlık Çalışanları Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 447-461.

ERGUN, G. 2008. Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İş Gücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı, Yüksek Lisans Tezi*, İzmir. (Danışman: Prof. Dr. Berna Taner).

ERTEKİN, Y. 1993. Stres ve Yönetim. Ankara: TODAİE Yayını, s.5

ERYILMAZ, A.R. 2009. Ergenlik Döneminde Stres ve Başa Çıkma. Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Aralık 2009. Cilt:VI, Sayı:II, 20-37.

GARROSA, E., MORENO-JIMÉNEZ, B., RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A., 2011. Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *International Journal of Nursing Studies*. 48: 479–489.

GRAY-STANLEY, J.A., MURAMATSU, N. 2011. Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers. *Res Dev Disabil*. 32(3): 1065-1074.

GÖK, S. 2009. Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 27:2.



GÜÇLÜ, N. 2001 Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.

GÜLER, A. 2013. Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul. (Danışman Dr. Mehmet Sarıtaş).

GÜMÜŞTEKİN, G.E., ÖZTEMİZ, A.B. 2004. Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23: 61-85.

HALİS, M., UĞURLU, Y.Ö. 2008. Güncel Çalışmalar Işığında Örgüt İklimi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10:2.

İŞTAR E. 2012 Stres ve Verimlilik İlişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33.

KAHN, HOWARD, COOPER, CARY L. 1993. Stress in the Dealing Room. High Performers Under Pressure. London.

KARAGÜL, M. 2011. Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi* Balıkesir, (Danışman: Prof. Dr. Edip Örucü)

KARAHAN, A., GÜRPINAR, K., ÖZYÜREK, P. 2007. Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt içi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3:27-44.

ÖNSÜZ, M.F., HIDIROĞLU, S., GÜRBÜZ, Y., TOPUZOĞLU, A., KARAVUŞ, M. 2008. Bir Üniversite Hastânesinde Çalışan Asistan Doktorların Örgütsel Stres Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *New/Yeni Symposium Journal*, 46:1.

ÖZBEY, H. 2011. Nöroloji Hemşirelerinin İşyeri Ortamı ile İlgili Stresörleri Tanılama ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Belirlenmesi. *Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Birsen Yürügen).

ÖZEN, Ö.H. 2011. Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Doktora Tezi, Zonguldak. (Danışman: Prof. Dr. Güven Murat).

PEHLİVAN, İ 1995. Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara.

PEHLİVAN, İ. 2000. İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara.

POLAT, N. 2008. Hemşirelerde İşe Bağlı Stres Ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi, Ankara. (Danışman: Prof. Dr. Şahin Kavuncubaşı)

SOSYAL, A. 2009. Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 14(2): 333-359.

SABUNCUOĞLU, Z., TÜZ M. 1998. Örgütsel Psikoloji, Alfa Basım Yayın, Bursa, s.192.

SERİNKAN, C., KAYMAKÇI, K., ALIŞAN, U., AVCIK, C. 2007. Kamu Sektöründe Örgütsel Stres ve Kariyer: Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4:1.

SOYSAL, A. 2009. Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2): 333-359.

SÜMER, M. 2008. Okul Öncesi Öğretmenliği Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Stilleri ve Bazı Değişkenlere Göre Mizah Tarzlarının Karşılaştırılması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya. (Danışman: Doç. Dr. Mehmet Engin Deniz)

TANŞU, M. 2009. Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal

*Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Doç. Dr. Turhan Erkmen).*

TURUNÇ, Y. 2009. Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Edirne. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Burcu Tokuç).*

UZUN, Ö., YİĞİT, E., 2011. Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(1): 181-213.*

YAMAÇ, Ö. 2009. Üniversite Öğrencilerinin Algıladıkları Sosyal Destek ile Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişki. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Erdal Hamarta).*

YATESJERE, E. 1986. Gerilim Altında Yönetici. (Çeviren: Dilber, F.) İstanbul: İlgi Yayıncılık.

YILMAZ, O. 2006 Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta. (Danışman: Yrd.Doç.Dr. Murat Kayalar).*

YILMAZ, Z., MURAT, M. 2008. İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları ile Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 18(2): 203-222.*

YUMUŞAK, S. 2012. İşgörende İş Stresin Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 5.*

## EKLER

### EK 1 - HASTANE ÇALIŞANLARI STRES ANKETİ

Bu araştırma çalışanların stres kaynaklarını ve stresle baş etme şekillerini ölçmek üzere planlanmıştır. Araştırmanın güvenilirliği için eksiksiz ve doğru doldurmanız önemlidir.		
<b>Yaş:</b> <b>Cinsiyet:</b> <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın	<b>Medeni durum:</b> <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar	<b>Varsa çocuk Sayısı:</b> <b>Çalışma Yılı:</b> _____ (ay/yıl)
<b>Meslek:</b>	<b>Çalıştığı birim:</b>	<b>Haftalık ortalama maksimum çalışma saati:</b>
<b>Çalışma Şekli:</b> <input type="checkbox"/> Nöbet (24 saat) <input type="checkbox"/> Shift (Gündüz çalışma zamanı ağırlıklı) <input type="checkbox"/> Shift (Gece çalışma zamanı ağırlıklı) <input type="checkbox"/> Diğer _____	<b>Kadronuz:</b> <input type="checkbox"/> Kadrolu <input type="checkbox"/> Sözleşmeli <input type="checkbox"/> Özel	<b>Eğitim düzeyi:</b> <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans (2 yıllık) <input type="checkbox"/> Üniversite ve üzeri
<b>Gelir durumu:</b> <input type="checkbox"/> Gelir giderimden az <input type="checkbox"/> Gelir giderimle eşit <input type="checkbox"/> Gelir giderimden fazla	<b>Mesleği isteyerek yapma durumu:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	<b>Çalıştığınız birimin yoğunluğunu nasıl tanımlıyorsunuz?</b> <input type="checkbox"/> Az <input type="checkbox"/> Orta <input type="checkbox"/> Çok

## EK 2 - ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI					
Aşağıdaki durumlar stres verici olarak bulduğumuz günlük şartlardır. Her birini okuyarak, sizin için bunlar hangi sıklıkta oluyorsa o sıklığın numarasını satırın sol tarafındaki parantez içine yazınız.	Asla	Seyrek Olarak	Bazen	Sık Sık	Her Zaman
1-Yabancılarla karşılaşmaktan rahatsız olurum.	1	2	3	4	5
2-Bir grup önünde konuşurken rahatsız olurum.	1	2	3	4	5
3-İstediklerimi yapıp yapamayacağım konusunda kuşku duyarım.	1	2	3	4	5
4-Birlikte çalıştığım insanların yaptığım iş konusunda fikirleri yok.	1	2	3	4	5
5-Amirlerimle görüş ayrılıklarım var.	1	2	3	4	5
6-İşte zamanımı alan, birbirleri ile çatışanlardır.	1	2	3	4	5
7-‘Yöneticilik’ konusunda kendime güvenmiyorum.	1	2	3	4	5
8-‘Yönetim’ işim arasında yeni taleplerde bulunarak beni engeller.	1	2	3	4	5
9-Çalışmam gerekenlerle benim bölümüm arasında çatışma var.	1	2	3	4	5
10-Sadece yaptığım iş yetersiz olduğunda beni hatırlarlar.	1	2	3	4	5
11-Beni etkileyecek olan kararlar ve değişiklikler, bilgim olmadan veya bana sorulmadan yapılır.	1	2	3	4	5
12-Yapacak çok işim ve çok az zamanım var.	1	2	3	4	5
13-İşimde yaptıklarımın daha fazla niteliklerim olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14-Şu sırada yapmakta olduğum iş için yetersiz olduğumu hissediyorum	1	2	3	4	5
15-Yakın olarak çalıştığım mesai arkadaşlarım, benden daha farklı alanlarda eğitim yapmışlar.	1	2	3	4	5
16-İşimi yapabilmem için, başka bölümlere de gitmem gerekir.	1	2	3	4	5
17-İşyerimdeki insanlarla veya ailemle olan çatışmaları çözümleyemem.	1	2	3	4	5
18-Diğer bölümlerle olan çatışmaları çözümleyemem.	1	2	3	4	5
19-Birlikte çalıştığım insanlardan çok az kişisel destek alırım.	1	2	3	4	5
20-Bir plan üzerinde çalışmak yerine vaktimi onunla ilgili güçlükleri yenmek için harcıyorum.	1	2	3	4	5
21-Fazla mesailer ve hafta sonunu da içine alan iş koşullarım sebebiyle ailemin baskısını hissediyorum	1	2	3	4	5
22-Kendi kendime zaman sınırlamaları koyarım.	1	2	3	4	5
23-Daha alt derecedeki kişilere ve çocuklara olumsuz bir şey söylemem zor olur.	1	2	3	4	5
24-Saldırgan kişilerle başa çıkmakta güçlük çekerim.	1	2	3	4	5
25-Pasif kişilerle iş yapmakta güçlük çekerim.	1	2	3	4	5
26-Birbirleri ile çakışan sorumluluklar beni güç durumda bırakır.	1	2	3	4	5
27-Yaşlıtlarım arasındaki bir çatışmada hakemlik yapmaktan rahatsız olurum.	1	2	3	4	5
28-Benden küçükler (veya çocuklar) arasındaki bir çatışmada hakemlik yapmaktan rahatsız olurum.	1	2	3	4	5
29-Yaşlıtlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5
30-Amirlerimle çatışmaya girmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5
31-Astlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5
32-Karmaşık işler canımı sıkar.	1	2	3	4	5
33-Kişisel ihtiyaçlarım, işyerim ile çatışma halindedir.	1	2	3	4	5

34-Gürültülü çevrem beni rahatsız ediyor.	1	2	3	4	5
35-Bir iş üzerinde dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum.	1	2	3	4	5
36-Eşimin benden birçok istekleri var.	1	2	3	4	5
37-Ebeveynimin sağlığıyla ilgilenmem gerekli.	1	2	3	4	5
38-Çocuklarımla iletişim kurmakta güçlük çekiyorum.	1	2	3	4	5
39-Hissettiklerimi söylemekte güçlük çekiyorum.	1	2	3	4	5
40-Çalıştığım yerde çok sigara içiliyor.	1	2	3	4	5
41-Çalıştığım yerdeki koku beni rahatsız ediyor.	1	2	3	4	5
42-Oldukça gürültülü bir yerde çalışıyorum.	1	2	3	4	5
43-Oturduğum yerdeki çevre kirliliğinden şikayetçiyim.	1	2	3	4	5

### EK 3 - STRESLE BAŞETME ÖLÇEĞİ

STRESLE BAŞETME ÖLÇEĞİ Bu ölçek, kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarınızla uygunluk derecesini işaretleyin.	Tamamen	Uygun	Uygun Değil	Hiç Uygun Değil
Bir sıkıntım olduğunda:				
1. Kimsenin bilmesini istemem.				
2. İyimser olmaya çalışırım.				
3. Bir mucize olmasını beklerim.				
4. Olayı/olayları büyütmeyip üzerinde durmamaya çalışırım.				
5. Başa gelen çekilir diye düşünürüm.				
6. Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7. Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.				
8. Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.				
9. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.				
10. Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11. Olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.				
13. İş olacağına varır diye düşünürüm.				
14. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
15. Problemin çözümü için adak adarım.				
16. Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
17. Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.				
18. Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
19. Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım.				
20. Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.				
21. Mücadeleden vazgeçerim.				
22. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23. Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24. Olanlar karşısında “kaderim buymuş” derim.				
25. “Keşke daha güçlü bir insan olsaydım” diye düşünürdüm.				
26. Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.				
27. “Benim suçum ne” diye düşünürüm.				
28. “Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm.				
29. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30. Bana destek olabilecek kişilerin varlığı beni rahatlatır.				