

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

**ÇALIŞANLARDA STRES KAYNAKLARI, STRESLE
BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE SAĞLIK SEKTÖRÜ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Ahmet BALCI**

İSTANBUL, 2014

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

**ÇALIŞANLARDA STRES KAYNAKLARI, STRESLE
BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE SAĞLIK SEKTÖRÜ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Ahmet BALCI
Öğrenci No:
1107461006

Danışman:
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2014

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 30/01/2014

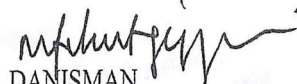
Ahmet BALCI

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

30.01.2014

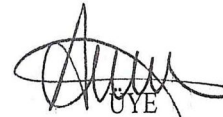
Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 1107461006 numaralı **Ahmet BALCI**'nın "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 30.12.2013 tarih ve 2013/39 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (...) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında oyçokluğu/oybirliği ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

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


DANIŞMAN

PROF. DR. MEHMET FİKRET GEZGİN


ÜYE
YRD. DOÇ. DR. ERKUT ALTINDAĞ


ÜYE
YRD. DOÇ. DR. ALİ SAYGILI

Adı ve Soyadı : Ahmet BALCI
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2014
Alanı : İşletme
Anahtar Kelimeler : Stres, Stresle Başa Çıkma, Sağlık

ÖZ

ÇALIŞANLARDA STRES KAYNAKLARI, STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE SAĞLIK SEKTÖRÜ

Stres, insanoğlunun var olduğu günden bu yana varlığını hissettiren bir durumdur. Günümüzde, kişiler hızla değişen teknoloji ve rekabet ortamına ayak uydurmaya çalışmakta, bundan dolayı da zorlanmaktadır. Bu durum kişilerde stres düzeyinin artmasına neden olmaktadır. Stres düzeyi kişiye göre farklılık gösterdiği gibi, çalışma ortamı ve çevresel koşullara göre de farklılıklar gösterir.

Bu çalışmada amaçlanan; “stres” olgusunu açıklamak, bireylerde, çalışanlarda ve sağlık sektörü çalışanlarında stres kaynaklarını belirleyerek, stresle başa çıkma yöntemlerini saptamaktır.

Kişilerde stres kaynaklı kötü alışkanlıklar, zihinsel ve fizyolojik fonksiyon bozuklukları gibi bireysel sonuçlarla birlikte performans kaybı, verim düşüklüğü, devamsızlık gibi örgütsel sonuçlar da görülmektedir. Bireyleri tehdit eden stres, aynı zamanda örgütün amaçlarına ulaşmasını da engellemektedir. Sağlık çalışanları diğer çalışanların karşılaştığı stres kaynaklarına ilaveten, şiddete maruz kalma ve hastalık bulaşma riskinden dolayı daha fazla stres yaşamaktadır.

Name and Surname : Ahmet BALCI
Supervisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Degree and Date : Master, 2014
Major : Management
Key Words : Stress, Overcoming Stress, Health

ABSTRACT

THE STRESS SOURCES IN STAFF, OVERCOMING STRESS AND HEALTH SECTOR

Stress is a condition that makes you feel its presence since the mankind's existence. Today, persons try to adjust to technology which changes fast and competitive environment, for that reason they are coerced. This case causes increasing the stress degree for persons. Stress degree ranges not only from person to person, but also working environment and conditions.

The aim of this study is to explain the “stress” fact, and to determine the methods of overcoming stress by establishing the source of stress in persons, staff and health sector staff.

It is also seen organizational results such as lack of performance, decreasing of output and absence with the individual results such as bad behaviours from stress, mental and physiological function disorder. Stress which threatens person, also prevents organization from reaching its goals. Health staffs, in addition to stress source of other staff have more stress because of being subjected to violence and the risk of infection.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZET

ABSTRACT

TABLolar LİSTESİ.....	viii
-----------------------	------

ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
-----------------------	----

KISALTMALAR.....	x
------------------	---

GİRİŞ.....	1
------------	---

BİRİNCİ BÖLÜM STRES VE STRES KAYNAKLARI

1. STRES KAVRAMI VE STRES TANIMLARI.....	3
--	---

2. STRESÖR KAVRAMI VE KAPSAMI.....	6
------------------------------------	---

3. STRESİN AŞAMALARI.....	7
---------------------------	---

3.1. Alarm Aşaması.....	9
-------------------------	---

3.2. Direnme Aşaması.....	10
---------------------------	----

3.3. Tükenme Aşaması.....	11
---------------------------	----

4. STRESİN SONUÇLARI.....	13
---------------------------	----

4.1. Bireysel Sonuçlar.....	15
-----------------------------	----

4.1.1. Fizyolojik Sonuçlar.....	15
---------------------------------	----

4.1.2. Psikolojik Sonuçlar.....	17
---------------------------------	----

4.1.2.1. Depresyon.....	17
-------------------------	----

4.1.2.2. Uyku Bozuklukları.....	18
---------------------------------	----

4.1.3. Davranışsal Sonuçlar.....	19
----------------------------------	----

4.2. Örgütsel Sonuçlar.....	19
-----------------------------	----

4.2.1. İşe Devamsızlık.....	21
-----------------------------	----

4.2.2. Performans.....	21
------------------------	----

4.2.3. İşgücü Devri.....	22
--------------------------	----

4.2.4. İş Kazaları.....	23
-------------------------	----

5. STRES KAYNAKLARI.....	25
5.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	25
5.1.1. Kişilik.....	26
5.1.2. Yaş.....	28
5.1.3. Cinsiyet.....	29
5.1.4. Aile Yapısı.....	29
5.1.5. Ekonomik Şartlar.....	30
5.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	31
5.2.1. İşin Niteliği İle İlgili Stres Kaynakları.....	33
5.2.1.1. İşin Monoton Olması.....	34
5.2.1.2. Aşırı veya Yetersiz İşyükü	34
5.2.1.3. Çalışma Düzeni İle İlgili Sorunlar	35
5.2.1.4. Fiziksel Koşullar.....	36
5.2.1.5. Tehlikeli İş Ortamı.....	36
5.2.2. Örgütsel Rol İle İlgili Stres Kaynakları.....	37
5.2.2.1. Rol Belirsizliği.....	37
5.2.2.2. Rol Çatışması.....	38
5.2.3. Örgütsel İlişkiler İle İlgili Stres Kaynakları.....	39
5.2.3.1. Örgütsel İletişim.....	39
5.2.3.2. Mobbing.....	40
5.2.4. Örgütsel Yapı İle İlgili Stres Kaynakları.....	41
5.2.4.1. Örgüt Kültürü.....	41
5.2.4.2. Yönetim Şekli.....	42
5.2.4.3. Kariyer, Terfi.....	43
5.2.4.4. Performans Değerlendirme.....	44
5.3. Çevresel Stres Kaynakları.....	45
5.3.1. Genel Ekonomik Sorunlar.....	45
5.3.2. Kentsel Yaşam Sorunları.....	47
5.3.3. Sosyal, Kültürel ve Teknolojik Değişim.....	48
5.4. Sağlık Çalışanları Açısından Stres Kaynakları.....	49

İKİNCİ BÖLÜM

STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

1. BİREYSEL YÖNTEMLER.....	53
1.1. Gevşeme Teknikleri.....	54
1.1.1. Gevşeme Uygulaması.....	55
1.1.2. Meditasyon ve Yoga.....	56
1.2. Zaman Yönetimi.....	56
1.3. Sosyal Destek.....	57
1.4. Bedensel Hareketler.....	59
1.5. “Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” Modeli.....	60
1.6. Sağlık Çalışanları Açısından Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri.....	61
2. ÖRGÜTSEL YÖNTEMLER.....	64
2.1. Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi.....	64
2.2. İşin Zenginleştirilmesi ve Rotasyonu.....	65
2.3. Katılımcı Yönetim ve Yöneticilere Düşen Görevler.....	66
2.4. Kariyer Geliştirme ve Yönetimi.....	68
2.5. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması.....	69
2.6. Stres Yönetimi Eğitimi.....	69
2.7. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri.....	71

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK SEKTÖRÜ

1. SAĞLIK HİZMETLERİ.....	73
1.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri.....	73
1.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri.....	74
1.3. Rehabilitasyon Hizmetleri.....	74
2. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA GÖRÜLEN STRES KAYNAKLARI.....	75
2.1. Şiddet.....	77
2.2. Enfeksiyon Riski.....	78
2.3. Hastanelerdeki Kimyasal Riskli Maddeler.....	79
2.4. Radyasyon.....	80

3. SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ.....	81
3.1. Bireysel Yöntemler.....	82
3.2. Örgütsel Yöntemler.....	84
SONUÇ.....	87
KAYNAKÇA.....	89
ÖZGEÇMİŞ.....	95

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. Stresin Belirtileri.....	12
Tablo 2. Stres Sonuçları Örnekleri.....	14
Tablo 3. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Sonuçları.....	20
Tablo 4. “A” ve “B” Tipi Kişilik Yapıları.....	28
Tablo 5. “Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” Modeli.....	61
Tablo 6. Stresle Bireysel Başa Çıkma Tarzları.....	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1. Genel Uyum Sendromu.....	8
Şekil 2. Stresin Organizmada Yarattığı Gelişim.....	10
Şekil 3. Stres Kaynakları.....	25
Şekil 4. Stres ve Performans İlişkisi.....	33

KISALTMALAR LİSTESİ

AÜ	Anadolu Üniversitesi
BEÜ	Beykent Üniversitesi
C	Cilt
CBÜ	Celal Bayar Üniversitesi
Çev	Çevirmen
DEÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Ed	Editör
EÜ	Erciyes Üniversitesi
GÜ	Gazi Üniversitesi
İABD	İşletme Ana Bilim Dalı
İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İÜ	İstanbul Üniversitesi
İYABD	İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı
s	Sayfa
S	Sayı
SBE	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SDÜ	Süleyman Demirel Üniversitesi
TTB	Türk Tabipleri Birliği
TÜHİS	Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası
UÜ	Uludağ Üniversitesi
YDT	Yayınlanmamış Doktora Tezi
YYLT	Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

GİRİŞ

Çalışma Konusunun Seçimi:Stres; bireyin aile, sosyal ve çalışmahayatını, en önemlisi de sağlığını olumsuz yönde etkileyen, tehdit eden bir faktördür. Çağımızın getirdiği değişken ve rekabetçi koşullarda insanlar özellikle çalışma hayatında zorlanmakta, dolayısıyla stres yaşamaktadırlar. Bireyin iş ortamında maruz kaldığı stres bireyin psikolojik, fiziksel yönden sorunlar yaşamasına, hatta kişinin kronik ve kalıcı hastalıklara yakalanmasına zemin hazırlamaktadır. Çalışanın iş hayatında maruz kaldığı stres, en başta kişinin ve örgütün amaçlarına ters düşmekte, sonrasında kişinin aile ve sosyal hayatını da zora sokmaktadır. Yani, stres toplumsal bir mesele haline gelmektedir diyebiliriz. Bu yüzden çalışanlar ve işletmeler çalışma hayatındaki stresi en aza indirebilmek için özellikle son yıllarda stresle başa çıkma çalışmaları ve programları düzenlemektedirler.

Stres, iş hayatında kişilerin performansını önemli derecede etkilemektedir. Bu durumda verimliliğin azalması kaçınılmaz bir sonuç olacaktır. Özellikle sağlık çalışanlarında görülen stres daha spesifikdir. Çünkü söz konusu olan insan sağlığıdır. Sağlık çalışanlarının temel görevi; insanların sağlığını korumak, hastalıklarını tedavi etmek ve hayatını kurtarmaktır. Sağlık çalışanlarının kutsal olan görevini layıkıyla yerine getirmesi için stresten daha fazla korunmaya ihtiyacı vardır.

Çalışmanın Amacı: Bu çalışmada “stres” olgusunun anlaşılması, stresin kişideki belirtileri ve sonuçlarının geçmişte yapılan çalışma ve araştırmalardan yararlanılarak neler olduğunun ortaya konması, çalışanların stres kaynaklarının incelenmesi ve stresle başa çıkma yöntemlerinin belirlenmesiyle birlikte; sağlık çalışanlarının kendine has olan stres kaynaklarının belirlenerek başa çıkma yöntemlerinin saptanması amaçlanmıştır.

Çalışmanın Planı: Çalışmanın birinci bölümünde stres kavramı, geçmişten günümüze stres tanımları incelenmiştir. Yine birinci bölümde, stresin bireyler ve örgütler üzerindeki belirtileri, sonuçlarının yanında; bireysel, örgütsel ve çevresel açıdan stres kaynakları ele alınmıştır. İkinci bölümde, bireysel, örgütsel ve çevresel stresle başa çıkma yöntemleri incelenmiştir. Üçüncü ve son bölümde ise sağlık

sektörü başlığı altında; sağlık çalışanlarının kendine özgü stres kaynakları ve başa çıkma yöntemleri ele alınmıştır.

Çalışmada Kullanılan Metod ve Teknikler:Bu çalışma teorik çalışma şeklindedir. Tez konusu ile ilgili piyasada satışı sunulmuş kitaplardan kaynak taraması yapılmıştır. Kütüphane kaynaklarından, kurumun arşiv bilgilerinden, makalelerden, yayınlanmamış yüksek lisans tezlerinden, yayınlanmamış doktora tezlerinden, internet üzerindeki ilgili sitelerden ve ayrıca derlenen bilgilerin yorumunda kişisel bilgi, gözlem ve deneyimlerden de yararlanılmıştır.

Çalışmada Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Tez içinde değinilen bazı konularla ilgili; özellikle sağlık sektörü konusunda, çalışma ve araştırmaların sınırlı olması nedeniyle yeteri kadar kaynak bulunamadı.

Varsayımlar: Çalışmanın varsayımları şunlardır:

- i. Algılama stratejisinin değiştirilmesi, stresi yönetmede atılacak ilk adımdır.
- ii. Örgütlerde rol belirsizliği, çalışanlarda endişe ve öfkeye yol açar.
- iii. Hekim dışı sağlık çalışanları hak ettiği değeri görmediği için yoğun stres yaşarlar.

I. BÖLÜM

STRES VE STRES KAYNAKLARI

1. STRES KAVRAMI VE STRES TANIMLARI

Stres, hayatımızın kaçınılmaz bir gerçeğidir. Günümüz çağında ve koşullarında insanlar rekabet, çeşitlilik, hızlı değişim gibi unsurlara ayak uydurmaya çalışmakta bu da kişilerde zaten var olan stres düzeyini artırmaktadır. Günlük yaşamda hemen herkesin kullandığı bir kavram olan stres, son yıllarda üzerinde yapılan araştırmaların artmasına karşın insanoğlunun yaratıldığı günden beri varlığını hissettiren bir durumdur.

Stres, Latince kökenli bir sözcük olan “estricia” dan gelmektedir. “17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise Bir nesnenin veya insanın, bir tür gücün etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı oluşturduğu direnç anlamında kullanılmaya başlamıştır.”¹ Geçmişten günümüze kadar stresle ilgili yapılan çalışmalar birbirinden farklılık taşımaktadır. Bilim adamlarının strese neden olan olaylara, stresin belirtilerine ve stresin sonuçlarına göre farklı yaklaşım tarzları stres tanımlarını farklılaştırmaktadır. “Stres sözcüğü ilk kez 17. yüzyılda elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere Fizikçi Robert Hook tarafından kullanılmıştır.”² Başka bir fizikçiye göre ise stres; “Kişinin kendi içinde ya da çevresinde olumlu ya da olumsuz yönde değişiklikler meydana geldiği zaman kişinin bu değişiklikleri algılaması sonucu gösterdiği fizyolojik ve psikolojik tepkilere denir.”³ Stres, kişinin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda, vücudunda özel biyokimyasal salgılar oluşarak kişinin zihinsel ve bedensel sağlığını olumsuz yönde etkileyen psikolojik bir durum olarak da tanımlanabilir.⁴ Daha teknik açıdan stres, “Bedenin korku, kavga, yalıtılmışlık, sıcak,

¹ A.Başal, Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul, 2007, s.23

² E. Roskies, Stresle Başa Çıkma Kendimizle Olumlu Diyalog, (Çev. N.H.Şahin), Ankara, 1994, s.2

³ Ü.Dökmen, Yaşama Yerleşmek, İstanbul, 2008, s.32

⁴ H. Tutar, İşyerinde Psikolojik Şiddet, Ankara, 2003, s.71

soğuk benzeri, beden ısısı ve kan basıncı gibi yaşamsal işlevlerinin dengesine zarar veren uyarıcılara tepkisidir.”¹ Bu tanıma göre stres, sadece olumsuz anlamda kullanılmamakta, stresöre karşı kişinin gösterdiği tepki şeklinde belirtilmektedir.

Psikolojik bir yaklaşıma göre stres, “Olağanüstü talepler, sınırlamalar veya fırsatlarla yüz yüze gelindiğinde birey tarafından yaşanan bir gerilim durumudur.”² Farklı bir yaklaşıma göre stres, “Tüm insanlar ve hayvanlarda yoğun sıkıntılar yaratan ve davranışlarını da önemli ölçüde etkileyen evrensel bir olaydır. İnsanlar üzerinde fizyolojik, sosyal ve psikolojik sistemlerde rahatsızlık yaratabilecek aşırı taleplerin sonucudur.”³ Tanımdan da anlaşılacağı üzere stres, bütün canlılar üzerinde etkili olabilmektedir. Stres;

-“Vücudun dengesini bozan zararlı ve çeşitli anormal durumlara karşı vücudun gösterdiği tepki.

-Dışarıdan uygulanan herhangi bir etkinin sonucu olarak vücudun gösterdiği direnme.

-Bireyde gerilim ve dengesizliğin ortaya çıkmasında etkili olan fiziksel veya psikolojik uyarıdır.”⁴ Stres, kişileri psikolojik yönden etkilediği gibi; aynı zamanda bu etkinin fiziksel sonuçları da görülmektedir.

Keith Davis stresi şöyle şöyle tanımlamıştır: “Stres bir kişinin duygularında, düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında gerilim durumudur.”⁵ Stresin bireyler üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra olumlu ve motive edici bir yönü de bulunmaktadır. Buna göre; “Stres yaşamamıza renk katan etkili bir güdüleyici

¹ Başal, s.23

² A. Karahan-K. Gürpınar-P.Özyürek, “Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi” Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:1, Afyon, 2007, s.30

³ A. Şengül,Organizasyonel Stresin Yönetimi: İzmir Çevresinde Orta Kademe Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi(YYL), Ankara, 1999, s.6

⁴ M.Okutan-D.Tengilimoğlu, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, GÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (İİBF), Sayı:3, Ankara, 2002, s.3

⁵ K. Davis, İşletmede İnsan Davranışı, (Çev. K. Tosun vd.), İstanbul, 1977, s.566

olabilmektedir. Ne olimpiyatlara katılan atletler normal olarak antrenmanlarda rekor kırarlar, ne de aktörler sahne provalarında yüksek başarıyı gösterirler. Onlar da hepimizin yaptığı gibi, en yüksek performanslarına, meraklı seyircilerin önüne çıkmanın verdiği stres sayesinde kavuşurlar.”¹Bir kavramı anlamamanın yollarından biri, onun zıt anlamlarını ortaya koymaktır. Bu nedenle, stresin ne olduğunun tam olarak anlaşılabilmesi için, ne olmadığının ortaya konması gerekir. Öyleyse stresnedir?

-“Stres, sadece sinirsel bir gerilim değildir. Bu gerçek özellikle vurgulanmalıdır.

-Stres daima belirsiz bir hasarın sonucunda oluşmaz.

-Stres kaçınılacak birşey değildir, stresten tümüyle kurtulmak ölümle mümkündür.”²

Stres kavramı üzerine yapılan tanımlama ve açıklamalardan yola çıkarak aşağıdaki sonuçlara ulaşılabilir:

-“Stres, insan bedeninde yer alan bir süreç olmakla beraber aynı zamanda, insan bedeninin çevresinden gelen zorlayıcılara, uyum sağlamanın da normal bir sonucudur.

-Stres, insanların fiziksel ve sağlık durumlarını etkileyerek onlarda duygusal bir gerginlik yaratan bir süreçtir.

-Stres, örgüt yöneticilerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal değişmelere neden olan çevresel veya içsel şartlara karşı bir uyum sürecidir.

-Stres, kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur.

-Stres, motive edilmiş durumdan daha aşırı bir biçimde, insanı harekete geçirir.

-Streste tehlike söz konusudur ve bu tehlikenin önemi algılanmalıdır.

¹ Başal, s.26

² Tutar, İşyerinde Psikolojik Şiddet, s.72

-Stres, organizmanın tümünü etkiler ve çoğu kez kontrol edilebilir bir tepki değildir.”¹ Stressiz bir hayat düşünölemeyeceği gibi, stressiz bir insan da düşünölemez. Çünkü insanlar çevrelerinde ve zihinlerinde algıladıkları birçok şeye tepki verirler. Stres olmazsa kişi tepki veremez. Çünkü enerjisi yoktur. Bu da ölüm anlamına gelir. İnsan aşırı stresle de uzun süre yaşayamaz. Dolayısıyla, stres gerekli düzeyde olmalıdır. Fakat çok kolay bir iş değildir. Kişi stresi yönetmek için, kişilik özelliklerine göre gerekli olan psikolojik, fiziksel, davranışsal becerileri öğrenmeli ve uygulamalıdır.

2. STRESÖR KAVRAMI VE KAPSAMI

Strese neden olan her bir etmene stresör denmektedir. “Birey için bazı stresörler daha anlamlı ve önemli olabilir. Bu ise bireyin aile yaşantısı ve çevresine bağılıdır. Strese neden olan etkenler, organizmanın uyum kapasitesini değıştiren, stres yaşamasına neden olan iç ya da dış ortamdan kaynaklanan uyarılardır. Strese neden olan etkenler çevreden veya kişinin kendi içinden gelen baskı veya talepleridir. Genel bir bakışla, strese neden olan etkenler altı başlık altında incelenebilmektedir.

-Fiziksel etkenler: Kişinin içinde ve dışında olan etkenler,

-Psikolojik etkenler: Kişilik yapıları ve düşünce tarzları,

-Toplumsal etkenler: Kişiler arası çatışmalar, maddi durumlar, zaman yönetimi,

-Ruhsal etkenler: Değerlerin kaybı, yaşam amacının olmaması,

-İşle ilgili etkenler: İş arkadaşları ile olan ilişkiler, rol çatışması, ücretlendirme,

¹ S. Güney, Örgütsel Davranış, İstanbul, 2011, s.407-408

-Durumsal etkenler: Kişinin dışarıdan destek almaması, yetersiz eğitim almış olmasıdır.”¹

Kişiler stres kaynaklarıyla karşı karşıya geldiklerinde mücadele etmeye çalışırlar. Bu durumda stresle başetme kavramı ortaya çıkar. Stresle baş etme, kişinin kaynaklarını aşan ya da zorlayan, tüketen olarak değerlendirilen kendine has iç ve dış talepler arasındaki çatışmalarla başa çıkmak için psikolojik, fiziksel, duygusal ve davranışsal uğraşılardır.

3. STRESİN AŞAMALARI

Stres, kişilerin doğal düzenini değiştiren, kişiler üzerinde psikolojik, fiziksel, davranışsal ve sosyal etkileri olan spesifik bir durumdur. Bireylerde çeşitli nedenlerle ortaya çıkan strese karşı beden, farklı savunma mekanizmalarıyla yanıt vermeye çalışır. Kişinin bedenlen strese karşı oluşturduğu savunma mekanizmaları, stresin hem belirtileri hem de sonuçlarıdır.² Strese neden olan faktörler kişilere göre farklılık gösterse de strese karşı bünye benzer tepkiler verir. Tehdit ya da uyarıcı ile karşılaşıldığında beyindeki hipotalamus, bedene belirli işaretler yollar, bu işaretle de bedensel tepkiye dönüşür. Enerji için hormon üretimi yükselir, şeker ve yağlar kana karışır, solunum ve kalp atışları hızlanır, kan basıncı artar, kaslar gerginleşir, gözbebekleri genişler. Bu durum bedenin ve beynin kendini savunma mekanizmasıdır.³ Hemen hemen her bireyin stresi algılamasında bireysel faktörlerine bağlı olarak bazı farklılıklar vardır. Bu algılamaya etki eden etmenler şunlardır:

-“Kişinin gelişme döneminde ya da yaşamının diğer dönemlerindeki önemli yaşantı ya da deneyimlerinin olması.

¹ Ö. Güler-S. Çınar, “Hemşirelik Öğrencilerinin Algıladıkları Stresörler ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin Belirlenmesi”, İstanbul, 2010, s.254,
<http://hemsireliknew.maltepe.edu.tr/dergiler/ozel/pdf/253-260.pdf> (31.12.2013)

² H.Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, İstanbul, 2000, s.249

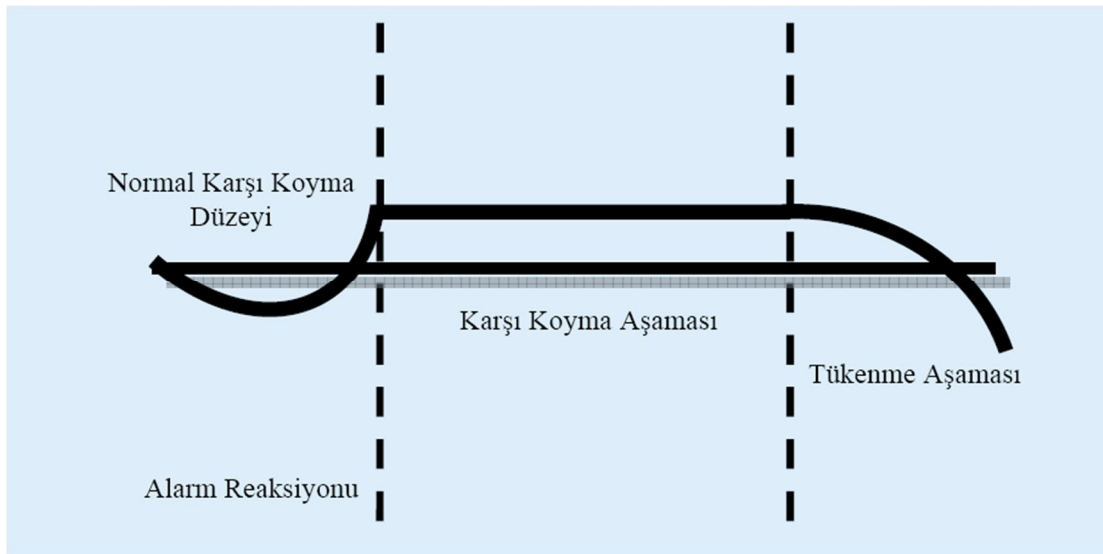
³ S. Aytaç, İş Stresi Yönetimi El Kitabı, İstanbul, 2009, s.5-6

-Olayın olduğu sıradaki sosyal destek sisteminin varlığı ve yeterliliğı (kişinin evli olması, eşinden yeterli destek görmesi vb.).

-Maddi yeterlilik ve sosyal güvencenin varlığı sayılabilmektedir.”¹ Bu farklılıklar stresin bireydeki belirtilerini ve bireyin strese gösterdiği tepkileri etkilemektedir. Stres belirtileri ayrıca bireyin yaşına, kişilik yapısına, cinsiyetine ve strese neden olan etmenlere göre de farklılık gösterir.

Birey, stresli durumlara farklı aşamalarda tepki verir. Hans Selye tarafından geliştirilen teori genel uyum sendromu olarak bilinmektedir. Amaç, uyaran karşısında otonom faaliyetler ve hormonal cevapla bedenin iç dengesinin korunmasıdır.² Genel uyum sendromu teorisine göre bireyin strese tepkisi üç aşamada gerçekleşir. Bunlar alarm, direnme ve tükenme aşamalarıdır.

Şekil 1: Genel Uyum Sendromu



Kaynak: Z.Sabuncuoğlu-M.Vergiliel Tüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2008, s.3

¹ N. Şahin, Stres Nedir? Ne Değildir? Stresle Başa Çıkma, Ankara, 1994, s.14

² Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.195

3.1. Alarm Aşaması

Strese neden olan etkenin fark edildiği ve bireyin uyarıcıyı stres olarak algıladığı durumdur. Kişi stresör ile karşılaştığında sempatik sinir sisteminin aktif hale gelmesiyle vücut savaş ya da kaç tepkisi gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi sırasında meydana gelen fiziksel ve kimyasal değişimler neticesinde birey, stresör ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir.¹ Savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı alarm aşamasında organizmada görülen değişiklikler şunlardır:

- “Solunum sayısını arttırarak bedene daha çok oksijen sağlanır.
- Kan basıncı yükselir, kalp ritmi hızlanarak kan dolaşımı süratlendirilir, her bölgeye daha çok kan gider.
- Kaslar daha gergin hale gelerek kuvvet gerektiren işlere hazırlık sağlanır.
- Sindirim faaliyetleri yavaşlar, bu bölgedeki kan öncelikle beyine gider, bağırsak ve mesane kasları gevşer.
- Göz bebekleri büyür, ışığı daha fazla algılayarak uyanık olma sağlanır.-Karaciğer ve kaslarda depolanmış yağ ve şeker kana karışır, vücuda gereken enerji daha kolay sağlanır.
- Kanda alyuvar sayısı artar, böylece beyine ve dokulara taşınan oksijen miktarı artar, kan pıhtılaşma işlemi yavaşlamaya başlar. Çünkü heparin salgılaması artmıştır.
- Beş duyu uyanık hale gelir, dış algı artar, herhangi bir dış tehlikeden haberdar olmak için bu mutlaka gereklidir.”²

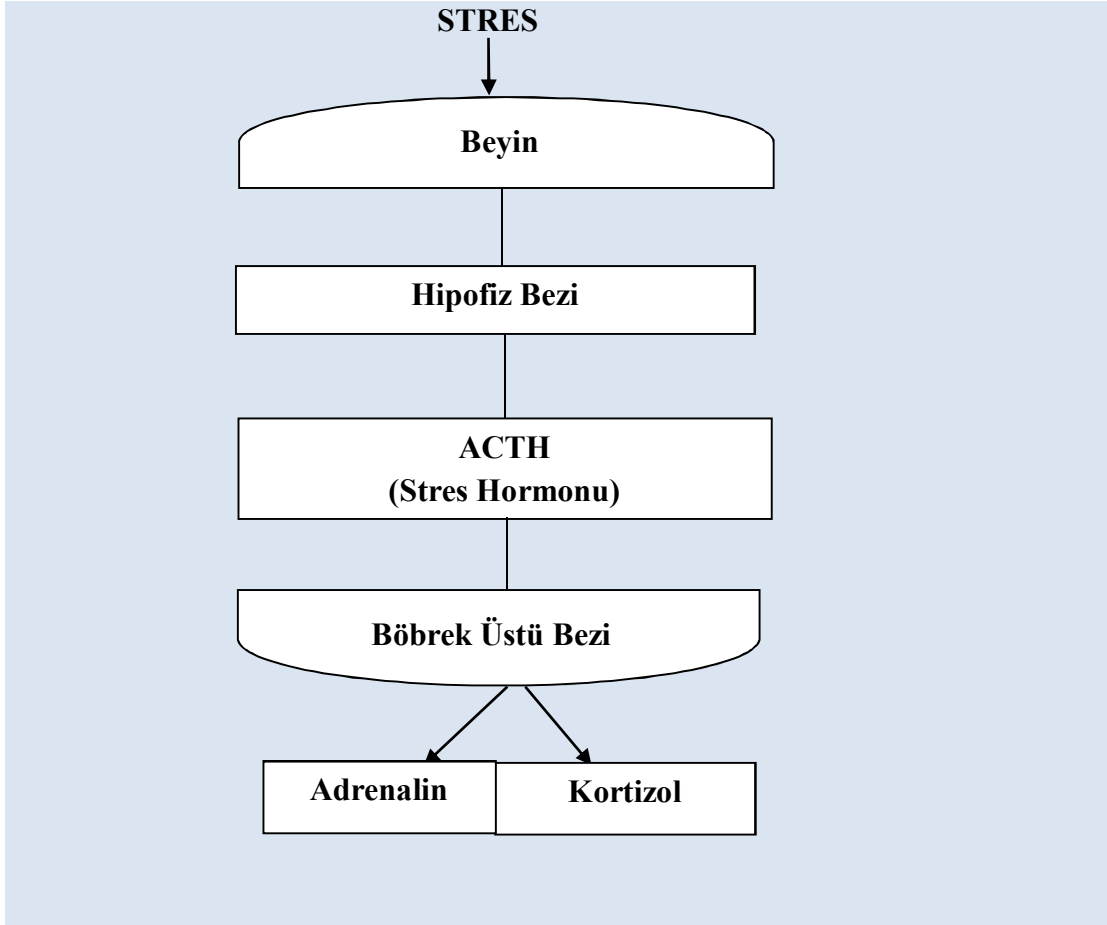
Alarm aşamasında strese neden olan etkenler ve bunların yoğunluğu arttığı ölçüde stres eğrisi normal direnç seviyesinin üzerine çıkarak normal davranıştan sapmanın ilk işaretleri verilmeye başlanır. Eğer bu aşamanın sonunda savunma

¹ N.Güçlü, “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:21, Sayı:1, Ankara, 2001, s.94

² H. Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.195

mekanizması başarılı ise beden normale döner. Stres durumunun devam etmesi halinde direnme aşamasına geçilir.

Şekil 2: Stresin Organizmada Yarattığı Gelişim



Kaynak: Z. Sabuncuoğlu-M. Vergiliel Tüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2008, s.302

3.2. Direnme Aşaması

Alarm aşamasını uyum ya da direnme aşaması takip eder. Direnme aşaması bedenin tepki düzeyinin en yüksek noktasını oluşturur. Bu safhada beden, dengeleyici kaynaklarını etkili biçimde kullanarak fizyolojik bütünlüğünü muhafaza etmeye çalışır ve baskı yaratan değişikliklere karşı direnir. Direnç aşaması, genel

uyum sendromunun en uzun kısmıdır. Direnme aşamasında strese neden olan faktöre karşı vücut direncini yükseltir ve bedenin direnci normalin üzerine çıkar.¹ Strese neden olan faktörlere uyum sağlanırsa, kaybedilen enerji yeniden kazanılmaya başlar, alarm aşamasında oluşan zararlar onarılır ve vücut normale döner. Direnme safhasında stresin ortadan kalkmadığı ve etkisinin devam ettiği hallerde beden tükenme aşamasına girer.

3.3. Tükenme Aşaması

Direncin azalıp, beden kapasitesinin tükenmesi ve hastalıkların başladığı safhadır. Strese neden olan olayı algılayan beyin, hipotalamus, hipofiz bezi, böbrek üstü bezlerine mesaj göndererek stres hormonu, adrenalin ve kortizol hormonlarının salgılanmasını sağlar.. Bunun sonucunda göz bebekleri büyür, kalp atışları hızlanır, damarlar büzülür, soğuk terleme görülür, kan şekeri yükselir, mide asit salgısını artırır tepkisini gösterip direnç aşamasına geçer. Direnç aşamasındaki stres kaynakları ve yoğunluk dereceleri azalmadığı ya da artış gösterdikleri durumlarda vücudun adaptasyon kapasitesi zorlanır, davranışlarda ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilir. Alarm safhasındaki tepkiler ve kronik stres belirtileri tekrardan ortaya çıkar. Strese neden olan olay ciddi ise ve uzun süre devam ederse kişi tükenir ve bireyde kalıcı izler meydana gelir. Stresin devam etmesi vücutta sistematik yıpranmalara, hasarlara, hastalıklara ve ölüme neden olur.²

¹ A. Baltaş- Z. Baltaş, Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 1998, s.27

² Güçlü, s.94-95

Tablo 1: Stresin Belirtileri

Fiziksel Belirtiler	-Kalp çarpıntısı, kan basıncında artış -Uykusuzluk -Sırt ve göğüs ağrısı -Ani kilo değişimleri -Sürekli kendini yorgun hissetme -Tırnak yeme ve diş gıcırdatma -Titreme, kekeleme -Baş ağrıları -Alkol ve sigara kullanımında artış -Boğazda ve ağızda kuruluk
Ruhsal Belirtiler	-İçinde bir boşluk hissetme -Affetmeyip kin duyma -Hayatın anlamının kaybolması
Sosyal Belirtiler	-Diğer insanlardan soyutlanmak -Alınganlık -İletişim kuramama -Yalnızlık -Ben merkezli olma
Duygusal Belirtiler	-Kızgınlık, depresyon, üzüntü -Soğukluk -Sık sık kâbus görme -Aşırı ağlama veya gülme krizleri -Heyecan duymama -Hastalık kuruntusu
Zihinsel Belirtiler	-Konsantrasyon güçlüğü -Unutkanlık ve hafıza kaybı -Karamsarlık -Fobiler

Kaynak: A. Rowshan, Stres Yönetimi, (Çev. Ş. Cüceloğlu), İstanbul, 2011, s.18-20

Stres, bireyleri fiziksel ve psikolojik olarak etkilemekte ve stresin belirtileri bireylerin kişilik yapılarına, yaşına, cinsiyetine, stres kaynağına, bireyin stresi algılamasındaki farklılıklara göre değişiklik göstermektedir.

4. STRESİN SONUÇLARI

Stres, kişilerde fiziksel, psikolojik, davranışsal sapmalara sebep olan, dış koşullara ve uyarıcılara karşı oluşan uyum tepkisidir. Stres, uygun nitelik ve yoğunlukta olduğunda bireyi geliştiren, tecrübe kazandıran bir uyarıcıdır. Stresin bireye zarar vermesi, nedeni anlaşılamayan veya bahsedilemeyen kaygıların bireyde gerilime dönüşmesiyle başlar.¹ Kişilerin stresten etkilenme düzeyleri birbirlerinden farklılıklar gösterir. Bununla birlikte stres faktörlerinin zamanı, yoğunluğu, gerçekleşme aralıkları gibi etkenler de stresin sonuçlarını etkilemektedir. Kişilerde, davranış normlarına ve algılama biçimlerine göre strese neden olaylar karşısında; geri çekilme, benimseme, korku, panik gibi duygusal problemler oluşabilir. Strese karşı gösterilen tepkiler çeşitli hastalıkların ortaya çıkmasına zemin hazırlar. Bu hastalıklar migren, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları gibi fiziksel sonuçlu hastalıklar oluşabildiği gibi; panik atak, anksiyete, depresyon gibi psikolojik sonuçlu hastalıklar da oluşabilmektedir.

Stresle ilgili son yıllarda yapılan araştırmalardan bazı sonuçlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

¹ İ.Barutçugil, Performans Yönetimi, İstanbul, 2002, s.144

Tablo 2: Stres Sonuçları Örnekleri

Tez Künyesi	Sonuç
Melek TANŞU Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama Yıldız Teknik Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, 2009	*Evli çalışanların stres düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. *Çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça stres düzeylerinde artış gözlemlenmiş, sadece doktora mezunlarının stres düzeyleri düşük çıkmıştır. *Genç çalışanların stres düzeylerinin en yüksek olduğu, yaş grupları yükseldikçe stresin azaldığı gözlemlenmiştir.
Cömert YAVUZ Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Çivril Devlet Hastanesi Örneği) Beykent Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, 2013	*Enfeksiyon riski ile çalışmak sağlık çalışanları üzerinde stres oluşturmaktadır. *Yüksek lisans mezunları ve doktor olan sağlık çalışanları, stresi daha iyi yönetmektedir. *Mesleki kıdemi 10-20 yıl olan çalışanlar daha çok stres yaşarken, mesleki kıdemi 20 yıl ve üstü olanlar stresi daha iyi yönetmektedirler.
Özlem CANPOLAT Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres İle Baş Etmede Etkililiği Kocaeli Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, 2006	*Stres altında sıkıntısını içine atıp, kendi kendilerini tüketen, akşam ya da birkaç akşam uyuyamadığını belirten işçilerin stres düzeyleri diğer baş etme yöntemlerini kullananlara oranla daha fazla çıkmıştır. Olumlu hayaller kuran, sorun yaşadığı kişiyle olumlu ilişkiler kuran işçilerin stres düzeyleri ise daha düşük çıkmıştır. *İşin ekonomik olarak yetersiz oluşunu, dinlenme saatlerinin az oluşunu, işyerinin karmaşık yapısını, iş kazası riskinin fazla olmasını, çalışma saatlerinin fazlalığını, dinlenme saatlerinin az oluşunu stres kaynağı olarak gören işçilerin stres düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.

Kaynak: Yüksek Öğretim Kurulu Tez Veri Sisteminden Derlenmiştir.

Stresin sonuçlarını genel olarak bireysel ve örgütsel olmak üzere iki kısımda incelemek mümkündür.

4.1. Bireysel Sonuçlar

Stres, kişinin fizyolojik, ruhsal ve davranışsal dengelerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklar kişinin çalışma hayatında yansımaktadır. Kişi stres yaşarken fizyolojik, psikolojik, davranışsal sonuçlardan bir kısmıyla ya da tamamıyla karşılaşabilmektedir. Her bir kişinin tolere edebileceği bir stres düzeyi bulunmaktadır. Bu anlamda bazı kişilerin strese karşı daha dayanıklı olmaları, bu kişilerin kişilik yapıları kadar beslenme alışkanlıkları, sosyal destek imkânları, stresle baş etme yetenekleri ve stres kaynağı ile ilgili tecrübeleriyle de yakından ilgilidir.¹ Hiç bir birey stresten etkilenmeyecek kadar güçlü değildir. Bireylerin stresten etkilenme düzeyleri farklılık göstermekte bu farklılıklarda stres sonuçlarının bireylere göre değişiklik göstermesine neden olmaktadır.

Stresin kişilerin davranışları, biyolojik ve psikolojik yapıları üzerindeki sonuçlarını şu başlıklar altında ele alınabilir.

4.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Günümüzde pek çok hastalığın stresle olan ilişkisi değişik şekillerde ortaya konabilmektedir. Kişilerin fizyolojik farklılıkları, stresten farklı ölçülerde ve biçimlerde etkilenmesine neden olmaktadır. İnsan bedeni hormonları ve merkezi sinir sistemi yardımı ile vücudun ihtiyaçlarını karşılamakta, iç ve dış çevrede ortaya çıkan değişikliklere uyum sağlamak ve dengesini muhafaza edebilmektedir. Stres etmenine karşı kişinin gösterdiği fizyolojik tepkinin, stresin bir sonucu olarak kişinin bir organını veya sistemini doğrudan olumsuz olarak etkilemesi mümkündür. Özellikle kişinin bedensel eksiklikleri ya da kalıtsal olarak zayıflıkları varsa, stresin fizyolojik sonuçları daha etkili olmaktadır. Bununla beraber stres, psikosomatik hastalıkları tetiklemekte, hastalıklara direnme gücünü zayıflatmakta,

¹ A. Soysal, “İş Yaşamında Stres”, Çimento İşverenler Dergisi, C:23, S:3, İstanbul, 2009, s.29

bağışıklık sistemini bozmakta, kişinin bireysel direncini kırmakta ve hastalığa yol açan etmenin vücuda yerleşmesini kolaylaştırmaktadır.¹ Strese neden olan etkenler karşısında organizmanın savunma mekanizması yeterli olmadığı zaman bazı fizyolojik değişiklikler meydana gelmektedir. Bu fizyolojik değişikliklerin devamlılığı sonucunda strese bağlı olarak bazı hastalıklar ortaya çıkmaktadır. Bu tür hastalıklara psikosomatik hastalıklar denilmektedir. Psikosomatik hastalıklar, duygusal çatışmaların bedensel belirtiler oluşturmaktan kaynaklanan fizyolojik hastalıklardır. “Psikosomatik bozuklukların strese bağlı olarak ortaya çıkmasını açıklayan üç kuram bulunmaktadır. Kuramlardan birine göre, yapısal olarak zayıf ya da hassas olan veya stres nedeniyle bu duruma gelmiş olan beden bölgesinin ya da organın psikolojik stres ile etkilenmesi söz konusudur. İkinci kurama göre, belirli hastalık tipleriyle belirli türdeki stres etkenleri arasında bağlantı olabileceği üzerinde durulmaktadır. Üçüncü bir kurama göre ise, psikosomatik bozuklukların oluşmasında fizyolojik ön yatkınlık ve psikolojik stres faktörlerinin birlikte rol aldığı öne sürülmektedir.”² Stresin bireylerde neden olduğu fizyolojik hastalıklar şunlardır:

-“Dolaşım sistemi, kalp ve damar hastalıkları; çarpıntı, kalp atışlarında düzensizlikler ve atışlar, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hiper tansiyon.

-Solunum sistemi hastalıkları; aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım.

-Sindirim sistemi hastalıkları; iştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi hastalıklar.

-Üreme sistemi hastalıkları; cinsel iktidarsızlık, soğukluk.

-İç salgı bezi hastalıkları; hipertiroid, şeker hastalığı.

-Deri hastalıkları; kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi.

¹ M.B. Erdal, İşletmelerde Stres Kaynakları Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama, Celal Bayar Üniversitesi, SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi (YDT), Manisa, 2009, s.68

² Erdal, s.68-69

-Hareket sistemi hastalıkları; kireçlenme, kas gerilmesine bağlı hastalıklar, migren, kronik baş ağrıları.”¹

4.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Stresin, kişinin fizyolojik yapısında olduğu gibi psikolojik yapıları üzerinde de bazı olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Stresin neden olduğu fizyolojik etkilere karşı organizma, birtakım duygusal tepkiler vererek, stresle baş etmeye çalışır. Herhangi bir uyarıcı, bireyin yaşam alanınamüdahale gibi algılanırsa birey kızgınlık ve öfke yaşayacaktır. Uyarıcıların veya denge halindeki değişimin, kayıp gibi yorumlandığı zamanlarda yaşanan duygu, özellikle karamsarlık ya da depresyondur. Kızgınlık, öfke, karamsarlık ve depresyon duyguları duygusal dengenin bozulmasına neden oldukları için başlı başına stres kaynağıdır.² Stresin kişilerde neden olduğu psikolojik rahatsızlıklardan en önemli olanları depresyon ve uyku bozukluklarıdır.

4.1.2.1. Depresyon

Kişilerin çöküntü ve bunalım hallerini, sıkıntısını, huzursuzluğunu, üzüntüsünü, tedirginliğini, üşengeçliğini, enerji kaybını anlatmak için kullanılan bir kavram olan depresyonun, sanayileşme ve kentleşmenin getirdiği çekişme, yüksek tempoda çalışma zorunluluğu, kişiler arası ilişkilerin zayıflaması ve beklentilerin artması neticesinde son yıllarda giderek artan bir ruhsal rahatsızlık olduğu görülmektedir. Dünya nüfusunun %3-5’inin farklı seviyelerde depresyon geçirdiği tahmin edilmektedir. “Fertlerin karşılaştıkları çeşitli başarısızlıklar, hayal kırıklıkları, çok yakın bir tanıdığın ölümü, sevgiliden ayrılma, suçlanma ve iftiraya uğrama, emeklilik ve arzu edilmeyen gebelik gibi bir takım olaylar depresyona sebebiyet verebilirler.”³ Depresyona neden olan faktörler, genel olarak her insanda üzüntü sebebidir. İnsanların çoğu depresyona neden olan olaylar karşısında, belirli bir süre sonra hayatlarının normal seyrini sürdürmeye çalışırken; diğer insanlar, depresyona

¹ Okutan - Tengilimoğlu, s.12

² Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi s.251

³ F.Eroğlu, Davranış Bilimleri, İstanbul, 1998, s.437-438

neden olan olayların etkisinden kurtulamaz ve uzun süren depresyon dönemi geçirirler. Yapılan bir araştırmaya göre kronik depresyonun belirtileri şu şekilde açıklanmıştır: “Uyku düzensizlikleri, iştahsızlık, cinsel yaşamda sorunlar, sosyal ilişkilerden hoşlanmama, kararsızlık ve erteleme, giyimde ve görünüşte değişim ihtiyacı, genellikle tertipsizlik ve dağınıklığa meyilli olma, yorgunluk ve düşük konsantrasyon, mutluluk veren şeylerden hoşlanmanın azalması, beceriksizlik duygusu. Her altı kadından ve her on iki erkekten birinin kronik bunalımlı bir olay yaşadığı ortaya konmuştur.”¹ Depresyon, bireylerin çalışma hayatını da etkilemektedir. Yapılan bu çalışmanın sonucunda hemen hemen her yöneticinin yıllar süren iş hayatında depresif işgörenler ve üstlerle karşılaştığı anlamını çıkarmak mümkündür.

4.1.2.2. Uyku Bozuklukları

Uyku, insanın temel gereksinimlerinden en önemlilerindendir. Yetişkin bir bireyin ortalama 6-7 saat uyumaya ihtiyacı vardır. Kişinin ruh sağlığındaki sorunlar ve dalgalanmalar uyku düzenini olumsuz şekilde etkilemektedir. Stres altındaki kişilerde uyku bozukluğu iki şekilde kendini gösterir. Bunlardan birincisi, uykuya dalmada güçlük çekmek; ikincisi ise, gece boyunca kesintisiz olarak uyuyamamaktır. Bir diğer uyku sorunu ise uzun süre uyunduğu halde sabah dinlenmiş olarak uyanamamaktır.

Stresli durumlarda kaslardaki gerilim azalmaz ve beyin merkezi uyanık kalır. Bu durum kronikleşirse bazı sağlık problemleri oluşur. Stres yaşayan kişilerin büyük bir kısmı uyku sorunu yaşarken bazıları ise aşırı derecede uyuma isteği duymaktadır. Uyku sorunları, stresin neden olduğu psikolojik bir sonuç olmakla beraber, uykusuzluk kişilerde gerilimin artmasına ve performansta düşüşe neden olmaktadır.²

¹ G. Ergun, Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2008, s.196

² A. Yılmaz-S. Ekici “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C:2, S:10, Manisa, 2003, s.6

4.1.3. Davranışsal Sonuçlar

Kişinin günlük hayatta karşılaştığı olaylar neticesinde yaşadığı stres, kişisel davranış boyutunda incelenmelidir. Bireysel başa çıkmada optimal kararlar alınabilmesi için kişinin davranış biçimleri analiz edilmelidir. Fizyolojik ve psikolojik dengedeki bozulma sonucu organizma “savaş ya da kaç” davranışları başlatır. Bu yolla strese neden olan durumdan sıyrılmaya ve tekrar eski haline dönmeye çalışır.

Strese neden olan olayların bireyin psikolojik yapısında meydana getirdiği davranışsal sonuçlar arasında saldırganlık, düzensiz beslenme, sigara, alkol, uyuşturucu madde kullanımı gibi zararlı alışkanlıklar yer almaktadır.

Bu tip maddeler kaygı seviyesini düşüren, kimyasal ve ruhsal etkileri sebebi ile kişinin stresli durumlarda ilk başvurdukları olumsuz kaçış yollarıdır. İlk başta yalnızca kaygıdan ve gerilimden kurtulmak için kullanılan bu maddeler zaman geçtikçe bağımlılık yaratmakta, zararlı sonuçlara yol açmakta ve sağlığı olumsuz etkilemektedir.¹

4.2. Örgütsel Sonuçlar

Stresin, bireyler üzerinde çeşitli fizyolojik, psikolojik ve davranışsal zararları olabildiği gibi aşırı strese maruz kalan çalışan, örgütsel açıdan önemli zararlara neden olabilmektedir. “Örgütün varlığını sürdürmesi, büyümesi ve karlılığını arttırması ancak işgörenlerin etkin ve verimli çalışmasıyla mümkündür. Örgütte bireyin çalışma performansı düşükse, örgütün performansı da buna bağlı olarak düşecektir. Stresin örgütsel sonuçları; örgütsel sonuçları, örgütsel performansı, işgörenlerin işe devam durumlarını, işgücü devir hızını, iş kazalarını, örgüt iklimini ve örgütsel kararların isabet düzeyini olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir.”²

¹ Ç. Kirel, “Örgütsel Stres Yönetimi”, Anadolu Üniversitesi İİBF Dergisi, C:11, S:1, Eskişehir, 1993, s.56

² Erdal, s.75

Bilimsel araştırmalar, stresin örgütlerde verimlilik ve performans düşüklüğüne yol açtığını, işgören ve örgüt yönetiminde önemli kayıplara neden olduğunu ortaya koymaktadır.¹

Tablo 3: Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Sonuçları

Neden	Sonuç
-Örgüte bağlılığın azalması	-İş kazaları
-İşten tatminsizlik	-Uyarı ve cezalarda artış
-Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş	-Sigorta ödemelerinin miktarında artış
-Verimliliğin azalması	-Aleyhte açılan davaların sayısında artış
-Kararların etkinliliğin zayıflaması	-Kariyer durgunluğu
-İşgücü devrinin yükselmesi	-İşe devamsızlıklarda artış
-Örgütsel iklimde soğukluk	-İş ilişkilerinde gerginlik
-Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme	-Örgütsel iletişiminin zayıflaması
-Personel şikâyet ve taleplerinin artması	-Uzayan yemek ve çay molaları
-Hile ve sabotaj	-Hesapta olmayan zaman kayıpları
-Müşteri şikâyetlerinde artış	-Personele ödenen tazminatların artması
-Bölümlerarası işbirliğinin zayıflaması	-Örgütün imajının zayıflaması

Kaynak: A. Yılmaz-S. Ekici “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma” Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C:2, S:10, Manisa, 2003, s.8

¹ C. Cooper-A. Straw, Bir Haftada Başarılı Stres Yönetimi, (Çev. E. Köymen), İstanbul, 1998, s.12

Tabloda ayrıntılı olarak belirtilen stresin örgütsel sonuçları içerisinde performans düşüklüğü, işe devamsızlık, işgücü devri ve iş kazaları en önemlilerindendir.

4.2.1. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlık, bazı çalışanların işlerini tamamen terk etmeden, çeşitli sebepler yüzünden işe gelmemesi durumudur. Devamsızlık, izin ya da yıllık tatiller dışında çalışma programında işe gelmeme sebebiyle aksaklığa neden olan bütün durumlardır. İşe devamsızlık, örgütlerde görülen önemli insan kaynakları sorunlarından biridir. İşyerinde sürekli olarak stresli bir ortam olması, işgörenlerin iş ortamından uzaklaşma isteği duymasına ve işe devamsızlık göstermesine neden olur.¹ “İşe devamsızlık, örgütsel stresten kaçınmak amacıyla yapılan davranışlardan biri olarak görülebilir. İş doyumsuzluğu ve fiziksel rahatsızlıklar devamsızlığa neden olarak gösterilebilecek faktörlerden sayılabilirken daha farklı devamsızlık nedenleri ise şu şekilde sıralanabilir; yaş, cinsiyet, aile, işyerinin uzaklığı, kıdemlilik, öğrenim derecesi, monotonluk, ağır çalışma koşulları, işe uyumsuzluk ve ilgisizlik, düşük moral ve iş doyumsuzluğu, günlük çalışma süreleri, ücret miktarı ve ödeme biçimi, hastalık sigortaları ve çalışma grubu.”² Stres, işgörenlerin işe devamsızlık yapmalarına ve işten ayrılmalarına sebep olmakta, örgütler bu durumdan zarar görmektedir. İşgörenlerin birinde görülen stres, diğerlerini de olumsuz olarak etkilemekte dolayısıyla verimlilik azalmaktadır. Stres sonucu oluşan işe devamsızlık, örgütsel performansı, verimliliği ve maliyeti olumsuz yönde etkileyerek örgütte büyük zararlar ve kayıplara neden olmaktadır.

4.2.2. Performans

Stres, çalışma hayatında işgören performansını doğrudan etkilemekte ve örgütsel performansta da önemli değişiklikler meydana getirmektedir. Performans,

¹ S. Taştan, Yönetim ve İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2004, s.15

² Soysal, s.29

Çalışanların iyi ya da ideal olarak belirtilmiş olan iş standartlarını hangi derecede başardıklarını ortaya koyan bir göstergedir. Performans, örgütte çalışan bireylerin iş yapma konusundaki verimlilik, etkinlik, kabiliyetlerinin farklı olması ile ilgilidir. Stresin performansa etkileri; içinde bulunulan duruma, göreve, çalışanların kişilik özellikleri ve algılama şekillerine göre de farklılık göstermektedir. Çoğunlukla, benzer işleri yapan bireylerden bazıları işlerini, diğerk çalışanlardan nitelik, miktar ve süre bakımından daha farklı düzeylerde yapmaktadır. Stresin sebep olduğu fizyolojik hastalıklar ve rahatsızlıklar, saldırgan ve depresif davranış biçimleri, iş kazaları, işgücü devri, işe devamsızlık, işe yabancılaşma duygusu iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.¹ “Stresin işgörenler üzerindeki bireysel performans sonuçları, bireylerden oluşan örgütün performansını etkilemektedir. Örgütsel performans, sinerji etkisinden dolayı, işgörenlerin bireysel performanslarının toplamından daha büyüktür. Ancak rgtteki işgörenlerin bireysel performanslarındaki azalma, örgüt performansı üzerinde daha büyük bir azalma şeklinde yansımaktadır. Çünkü birey olarak işgören, örgütteki hem fiziki hem de beşeri kaynaklar ile sürekli bir etkileşim içindedir. Bir işgörenin performanslarındaki değişim, diğerk işgörenleri ve örgütün fiziki kaynaklarını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir.”² Kr etmek ve rekabet ortamında ayakta kalmak örgüt açısından önemlidir. Bu yüzden örgütlerin az maliyet ile en yüksek mal ve hizmet üretimi yapmaları, performanslarını maksimize etmeleri gerekmektedir. Aşırı stres, maliyetin artmasına, iş tatmin düzeyinin, üretim ve verimliliğinin azalmasına dolayısıyla da örgütsel performansın düşmesine neden olmaktadır.

4.2.3. İşgücü Devri

Örgütlerde, yöneticilerin en fazla sorun yaşadığı konuların başında işgücü devri gelmektedir. İşgücü devri; bir işletmede belirli bir dönemde işten ayrılan ya da uzaklaştırılan toplam çalışan sayısının, aynı döneme ait ortalama çalışan sayısına oranının yüzdesel ifadesidir. İşgören devir hızının yüksek olması, örgütteki alışan

¹ Eroğlu, s.338-344

² Erdal, s.78

giriş ve çıkış hareketlerinin yoğunluğunun göstergelerinden biridir. Ortalama olarak bir örgütteki işgücü devrinin üçte ikisinin emeklilik, kendi isteğiyle ayrılma ve belirli bir sebeple işten çıkarılma gibi nedenlere bağlı olduğu; geri kalan üçte birinin ise doğrudan veya dolaylı olarak stresle ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.¹ İşgören devir hızının yüksek olmasının nedenleri arasındaki faktörler şunlardır: “Örgütte işgören seçme, değerlendirme ve işe yerleştirme sisteminin iyi olmaması, tatminkâr bir ücretleme ve terfi sisteminin bulunmaması veya bu konularda bazı haksızlıkların yapılmış olması, çalışma şartlarının kötü olması, yöneticilerin emrinde çalışanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri, işgörenin kendini gerçekleştirmesine, yeteneklerini kullanmasına ve kariyerini geliştirmesine olanak sağlanmayan otokratik örgütler.”² Bu faktörler, çalışanların strese girmesine, örgüte olan bağlılığının ve sadakatının azalmasına neden olmaktadır. İşgücü devri; örgütün faaliyetlerini, plan ve projelerini, verimliliği, çalışanların ürün kullanımı, ürün ve hizmet üretimi ve sunumunda amaçlanan kalitenin yakalanmasını, maliyeti, ülke ekonomisini önemli ölçüde etkileyen, örgüt yönetimi ve çalışanlarda stres düzeyini arttıran, çözülmesi gereken bir sorundur.

4.2.4. İş Kazaları

İş kazası, bazı iç ve dış etkenlerin bir araya gelmesi sonucu oluşan, ani ve beklenmedik bir biçimde gerçekleşen, maddi ve manevi kayba ve zarara sebep olan olaylardır. Bir olayın iş kazası olarak sayılabilmesi için iş ile ilgili olması, işyerinde gerçekleşmesi ve çalışanı fiziksel veya psikolojik olarak etkilemesi gerekmektedir.³ Yapılan araştırmalara göre iş kazaları üç temel nedenden kaynaklanmaktadır:

1.“Teknik Sebepler: İş kazalarının bir kısmı, işyerindeki teknik ve mekanik donatım ile ilgili hususlardan kaynaklanmaktadır. Mesela, işletmedeki tehlikeli kimyasal, mekanik veya fiziki şartlar, alet ve teçhizatın kusurlu kullanılması,

¹ E. Ünsalan-B. Şimşeker, İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 2006, s.69

² Soysal, s.29

³ Z. Adal, “İş Kazalarına Yol Açan Etkenler”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, C:4, S:1, İstanbul, 1975, s.325-339

makinelerin işlerindeki yerleşme ve dizaynının yanlış olması, makinelerin mekanik koruyucu sistemlerinin yeterli olmaması veya yetersiz tamir edilmeleri, işletmede koruyucu ekiplerin eksikliği ve teknik yönden iş güvenliğinin gelişmemiş olması gibi etkenler, iş kazalarının teknik sebeplerini oluştururlar.

2.Çevresel Sebepler: İş kazalarının meydana gelmesinde, uygun olmayan bazı çevre şartlarının da rolü vardır. Bunlar arasında, havalandırma ve aydınlatmanın yetersizliğini, yoğun gürültüyü, sıcak ve soğuk gibi iklim etkilerini, ıslak ve kaygan zeminlerde çalışma durumlarını sıralamak mümkündür. Ayrıca, güvencesiz ve tehlikeli olan bütün çalışma şartları, iş kazalarına sebebiyet verebilirler.

3.Beşeri Sebepler: İş kazalarının önemli bir kısmı, kişisel etkenler ve ruhsal nedenlerden meydana gelmektedir. Güvencesiz kişisel davranışlar, güvenlik tedbirlerine uymamak veya onları ciddiye almama, kaba şaka ve hareketler, işyerinde kavgalar ve dikkatsiz tavırlar, iş kazalarına yol açmaktadır.”¹

Nedeni ne olursa olsun iş kazaları, örgütteki çalışma koşullarının, teknik, beşeri ve çevresel faktörler bakımından uygun olmadığı konusunda önemli bir göstergedir. Örgütlerde, stres iş kazalarıyla ilişkili tek faktör olmamakta ve teknik, beşeri ve çevresel faktörler ile etkileşim içindedir. Stres veya gerilimin, bireylerde fizyolojik ve psikolojik olarak neden olduğu kaza yapma eğilimi, işin teknik yapısı ve olumsuz çalışma koşullarının neden olduğu kaza yapma ortamıyla birleştiği zaman iş kazaları ihtimali artmaktadır. İş kazaları, örgütteki verimliliği ve etkinliliği olumsuz yönde etkilemekle birlikte önemli bir maliyet kaynağıdır. İş kazalarından korunma eğitimi ve işin tehlike düzeyini azaltmak için yapılan çalışmalar iş kazası riskini önemli ölçüde azaltmaktadır. Yapılan bir araştırmada, iş kazalarını önlemek için psikolojik olarak alınabilecek önlemlerden en önemlisi olarak %64,5’lik bölümü motivasyonun, %20,02’lik bölümü iş ve çalışan eğitiminin, %15,5’lik bölümü ise stresten uzak çalışma ortamının kazaları önlemede etkin olabileceği belirlenmiştir.²

¹ Eroğlu, s.332-333

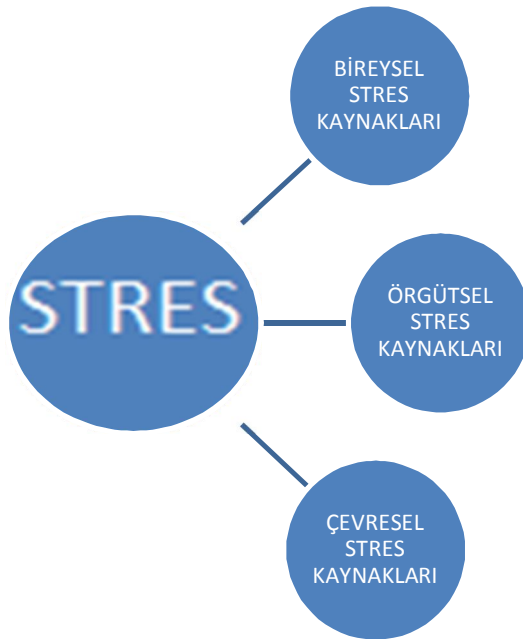
²A. Özçiftçi-V. Ömürbek-Ö. Tekşen, “İnsan Davranışlarının İş Kazaları Üzerindeki Etkileri” Zonguldak Karaelmas Üniversitesi İİBF Teknoloji Dergisi, C:8, S:2, Zonguldak, 2005, s.196.

5. STRES KAYNAKLARI

Stres yaratan çok sayıda faktör bulunmaktadır. Strese yol açan bu faktörlere stres kaynağı denir. Bireyin fizyolojik ve psikolojik düzenini etkileyen herşey bir stres kaynağı olarak adlandırılabilir. Strese neden olan faktörler bireyin kişilik özelliklerinden, iş hayatından ve çevresel unsurlardan kaynaklanmaktadır.

Bireysel, örgütsel, çevresel stres kaynakları kendi içerisinde de etkileşimi mevcuttur halindedir. Örneğin, kişinin aile yaşamında ya da trafikte karşılaştığı bir stresör, aynı zamanda kişinin çalışma hayatını da etkileyebilmektedir. Stres kaynakları üç gruba ayrılabilir:

Şekil 3: Stres Kaynakları



5.1. Bireysel Stres Kaynakları

Kişisel stres kaynakları bireyin daha çok psikolojik ve fizyolojik özellikleri ile ilgilidir. Başka bir deyişle stresin kaynağı bizzat kişinin kendisi olabilmektedir. Stresin oluşumu, strese neden olan etmenlere bağlı olduğu kadar, onun kişi tarafından nasıl algılandığı ile de alakalıdır. Bireyin kişiliği ve duygusal yapısı, aile sorunları, yaşam standartları, orta ve ileri yaş dönemi bunalımları, ekonomik

sorunları gibi faktörler bireysel stres kaynakları arasında sayılabilir. Bu faktörlerden önemli olanları şunlardır: Kişilik, yaş, cinsiyet aile yapısı, ekonomik şartlar.

5.1.1. Kişilik

Kişiye diğer bireylerden farklı kılan en belirgin özelliklerinden birisi olan kişilik, stres üzerinde de etkili olan etmenlerden birisidir. Kişilik, bireyin zihinsel ve bedensel olarak diğer bireylerden farklı özelliklere sahip olması ve bu özelliklerin bireyin davranış ve düşüncelerine yansımalarıdır.¹ Daha geniş bir tanımla kişilik, zaman ve şartların bireylere biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği, belirli bir zaman içerisinde de devamlılığını koruyan psikolojik davranışlarındaki farklılıkları ve benzerlikleri belirleyen eğilimlerin tümüne verilen addır. Kişinin stresörlere karşı gösterdiği tepkiyi; kişinin, fizyolojik yatkınlıkları, deneyimleri, kişilik özellikleri, sosyal destek kaynakları gibi birçok bireysel faktörler belirler. “Stres kaynağı bizzat bireyin kendisi yani kişiliği olabilir. Yani, işgörenin otokratik olması, cinsiyeti, içe dönük veya dışa dönük bir karaktere sahip olması, ilişkiler açısından destekleyici veya yarışmacı tavır sergilemesi, duygusal açıdan hassas ve zayıf olması, güçlü ve etkileyici olması ya da sabırlı ve yavaş olması, olumsuzluklar karşısındaki tepkileri ve genel olarak başarı ihtiyacı gibi kişilik özellikleri stres kaynağı açısından belirleyici özellikler olarak değerlendirilebilir.”²

Bireysel stres faktörleri genellikle aşağıdaki etmenlerden kaynaklanır:

- “Dürtüler
- Acelecilik
- Mükemmeliyetçilik
- İnsanları memnun etmek
- Çok çalışmak

¹ M. Tezcan, Türk Kişiliği ve Kültür-Kişilik İlişkileri, Ankara, 1997, s.11

² U. Zel, Yönetim ve Organizasyon, Ankara 2001, s.430

- Güçlü olmak
- Ulaşılması imkânsız standartlara yetişmeye çalışmak
- İşini kaybetme endişesi.
- Gereğinden fazla sorumluluk üstlenmek.
- Çok fazla iş yüklenmek.”¹

Bazı araştırmacılar bireylerde davranış biçimlerini “A” ve “B” tipi olarak sınıflandırmışlardır. Fakat insanların tamamen saf bir şekilde “A” tipi ya da “B” tipi olamayacağını, bunun yerine bu iki tipten birine karşı daha fazla eğilimli olabileceklerini belirtmişlerdir.²

Aşağıdaki tablodan anlaşılacağı üzere A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylere nazaran strese çok daha fazla yatkındırlar. Lazarus’a göre B tipi kişiler de strese kapılırlar, fakat zorlama ve tehdit karşısında daha az paniğe kapılırlar.

¹ K. Keenan, Stresle Başa Çıkma, (Çev. S. Aydın), İstanbul 1999, s.22

² A.Pehlivan, İş Yaşamında Stres, Ankara, 2000, s.33

Tablo 4: “A” ve “B” Tipi Kişilik Yapıları

“A” Tipi Kişilik Yapısı	“B” Tipi Kişilik Yapısı
Daima eylem halindedirler.	Zamanla ilgileri pek yoktur.
Sabırsızdırlar.	Sabırlıdırlar.
Hızlı yerler.	Övünmekten hoşlanmazlar.
Hızlı konuşurlar.	Oyunları kazanmak için değil, eğlenmek için oynarlar.
Kaygılıdırlar.	Yumuşak başlıdırlar.
Mücadeleci ve rekabetçidirler.	Rekabeti sevmezler.
Sayılarla karşı saplantılıdırlar.	Sakin yapılarıdır.
Çabuk sinirlenirler.	Uzlaşmacıdırlar.
Hırslıdırlar.	İşi hemen bitirme baskısı altında değildirler.
Agresif ve saldırgan yapıdadırlar.	Kararlıdırlar.

Kaynak: N.Güçlü, “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, C:21, S:1, Ankara, 2001, s.98

5.1.2. Yaş

Yaş unsuru önemli sayılabilecek bir stres kaynağıdır. Yaşla ilgili problemler genellikle yaşı ilerlediği orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaşmaktadır. Bu dönemlerde görülen fiziksel veruhsal yönden değişimler ve gerileme kişilerde önemli bir stres oluşumuna yol açabilir. Özellikle kadınlarda menapoz,erkeklerde ise andropoz dönemlerinin getirdiğihormonal değişiklikler sebebiyle kişilerin, fiziksel ve ruhsal dengesi bozulabilmektedir.

Çalışanlar yaşlandıkça, genç çalışanlara göre zihinsel ve fiziksel yönden daha çok yorulmakta, dolayısıyla bu kişilerde görülen hayal kırıklığı, kendine olan güven eksikliği gibi olumsuzluklar stres kaynağı olarak ön plana çıkmaktadır.¹

5.1.3. Cinsiyet

Kadınların ve erkeklerin yaşamlarındaki benzer stres kaynaklarına verdikleri anlam ve tepkiler farklı olmaktadır. Kadınların aile ve çalışma hayatının yanında sosyal hayatta da erkeklere nazaran daha fazla strese maruz kaldığı da yadsınamaz bir gerçektir. Özellikle erkek egemen toplumlarda bu durum çok daha belirgindir. Aile yaşamında kadın birey hem annelik hem ev işleri hem de aileyi toparlayıcı görev üstlenir. Çalışan annelerde ise durum daha da zorlaşır. Bu da kadın bireyin erkeğe göre daha fazla yük altına girmesi demektir. Bu durumda da stres kaçınılmazdır. Kadın bireyin sosyal çevrede sıklıkla yaşadığı olumsuzluklara, cinsel taciz, küçük görülme ve aşağılanmaya maruz kalmak gibi davranışlar örnek gösterilebilir.

Ayrıca, sosyal hayatın bir parçası olan çalışma hayatına gelecek olursak; bazı erkek yöneticilerin kadınlarla eşit olarak çalışmayı ve kadın amir ya da patronu kabullenmekte zorlandıkları söylenilebilir.

Erkek egemen toplumlarda erkeğin avantajlarının yanı sıra en önemli dezavantajı ise erkeğin güçlü görünme çabasında olmasıdır. Bu da erkek birey için hatırı sayılır bir stres kaynağıdır denilebilir.

5.1.4. Aile Yapısı

Aile yapısından kaynaklanan stresin önemli bir kısmı aile bireylerinin birbirleriyle olan ilişkileriyle alakalıdır. Aile içi ilişkilerin şekli ve ihtiyaçların karşılanma düzeyleri, aile bireylerinin yetenekleri, olanakları, istekleri, bilgi ve deneyimleri, beklentileri, algılama güçleri, yetiştirme tarzları, sosyal ve kültürel

¹ İ.Erdoğan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996, s.83

değerleri ve dünya görüşleriyle beraber diğer kişilik özellikleri doğrultusunda farklılıklar göstermektedir. Aile bireyleri arasındaki her 3 ilişki türünde (kadın-erkek, çocuk-ebeveyn ve kardeşler arasında) meydana gelen uyumsuzluk, anlaşmazlık, iletişim kopukluğu hem ilgili kişilerde hem de ailenin diğer üyelerinde gerginlik ve strese yol açar. Eşler arasındaki çatışmalar, en fazla kıskançlık, ekonomik sorunlar, cinsellik, hâkimiyet kurma isteği gibi nedenlerden kaynaklanırken; çocuk-ebeveyn anlaşmazlıklarının en önemli nedenleri arasında, çocuklarının isteklerinin yerine getirilmemesi, anne-babanın çocuklarının davranışlarını aşırı kısıtlaması gibi örnekler gösterilebilir. Kardeşler arasındaki uyuşmazlıklar ise genelde aile imkânlarının paylaşılması, diğerlerinden daha gözde olma, kıskançlık gibi nedenlerden ileri gelir. Ayrıca aile bireylerinin hastalanması, ölümü, eşlerin boşanması ve ekonomik sorunlar gibi faktörler de önemli stres kaynakları arasındadır. Aile içi ilişkiler birey açısından oldukça önemlidir. Bireyin ailesi ile olan ilişkilerinde yaşadığı sorunlar bireyde strese sebep olmakta bu da bireyin sosyal ve çalışma hayatını olumsuz olarak etkileyebilmektedir.¹

5.1.5. Ekonomik Şartlar

Bireylerin ekonomik durumunun kötü olması bireyler için başlı başına bir stres kaynağıdır. “Stres nedeni olarak sayılan ekonomik sorunlar içinde bireyin gelir seviyesinin düşük olması önemli bir etkidir. Bireyin gelir seviyesinin düşük olması satın alma gücünü de olumsuz yönde etkileyecektir. Temel fizyolojik ihtiyaçlarını yeterli ölçüde karşılayamayan bireyin fiziksel ve ruhsal bakımdan hasta olması kaçınılmazdır.”² Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre, gelir seviyesi düşük olan bireyler, potansiyel yeteneklerini ortaya çıkaracak olan zaman ve ortamı bulamayabilirler.³

¹ H. Ekinci-S. Ekici “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi, C:22, S:2, Bursa, 2003, s.102

² Eroğlu, s.315

³ C. Aktan, Maslow’un Motivasyon Teorisi, Ankara 2000, s.385

Strese sebep olan ekonomik şartlardan birisi de işsizliktir. İşsizlik bir anlamda bireylerin belirli bir gelir kaynağından mahrum olması demektir. İşsizlik, emeğini arzetmek dışında başka gelir kaynaklarına sahip olmayan bireyler açısından asgari düzeyde temel ihtiyaçlarının görülmesi noktasında eksiklikler yaratır. Bu da başlı başına önemli bir stres kaynağıdır.

5.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgüt, bireylerin yaşadığı, çalıştığı, birbirleriyle ilişkilerde bulunduğu sosyal bir sistemdir. Örgütsel stres ise “bireyin çevre ile ilişkisi olarak ifade edilen, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum veya olayın sonucu olan bir tepkidir. Örgütsel stres, kişi ve iş ilişkilerinden doğan insanı normal işlevlerinden alıkoyan değişiklikler getiren bir durumdur.”¹ Stres düzeyi kişiden kişiye değiştiği gibi örgütlerde stres, örgütlerin yapısına, kullanılan teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğilim ve deneyimlerine, örgüt içi ilişkilere ve yapılan işin ne olduğuna göre de değişir. Bu değişiklikler, örgütsel stresin farklı tanımlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Örgütsel stres kavramı “Cooper-Marshall tarafından mesleki stres (occupational stress), War-Wall tarafından çalışma stresi (work stress), Buzzard tarafından endüstriyel stres (industrial stress), Caplan-Cobb-French tarafından iş stresi (job stress), Buck tarafından iş baskısı (job pressure) ve Singer tarafından iş gerilimi (job strain) gibi kavramlarla ifade edilmektedir”²

Soysal’a göre örgütsel stres kaynakları şunlardır:

-“İşle ilgili stres kaynakları; aşırı veya yetersiz iş gücü ve zaman baskısı, tekdüze çalışma ve monotonluk, çalışma ortamının kötü olması, fazla mesai ve vardiyalı çalışma sistemi, işyeri düzeni.

¹ S. Akgündüz, Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İşTatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2006, s.24

² Ö. Güllüoğlu, “Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, S.43, İstanbul, 2012, s.79

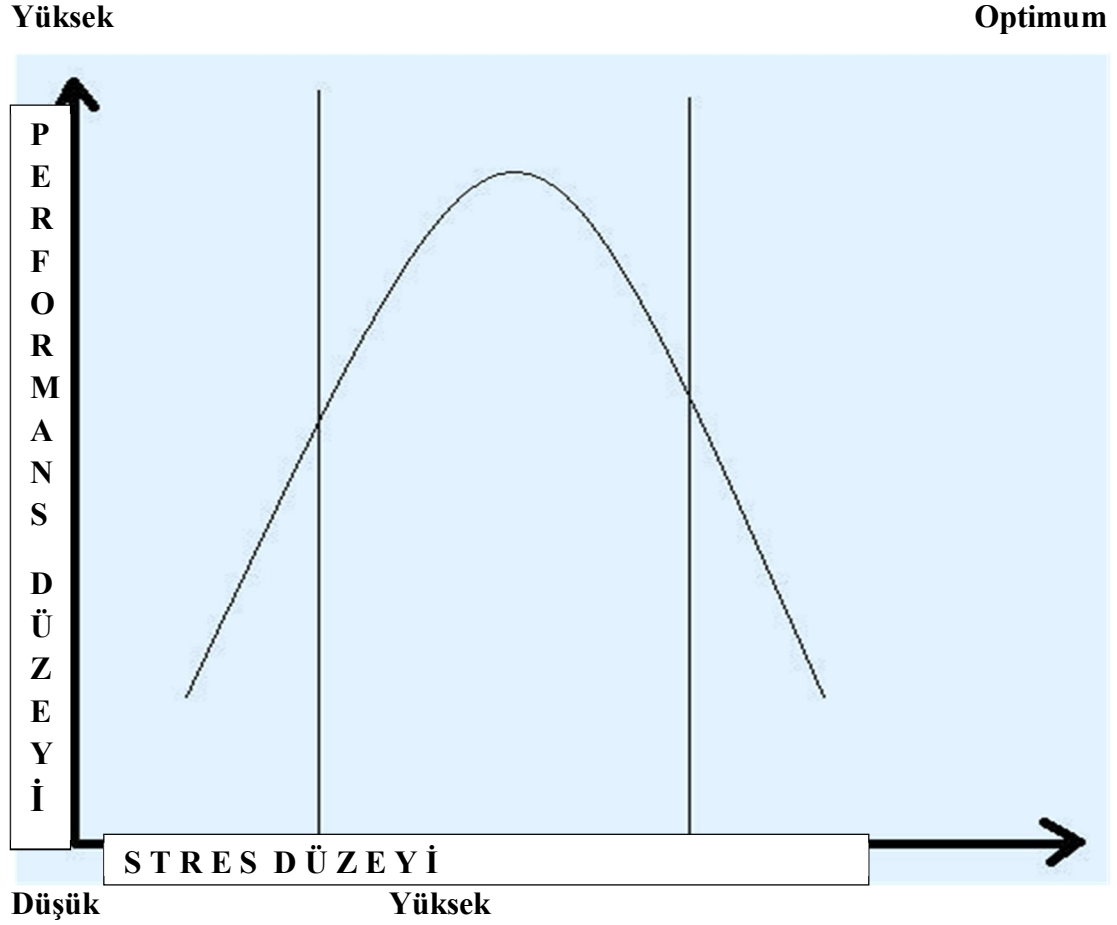
-Örgütsel yapı ve politikalar ile ilgili stres kaynakları; değerlendirme ve kariyer sorunları, hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları, liderlik stili, örgütsel iletişim sisteminin olmayışı ya da eksik olması, yetki ve sorumluluk hataları, çalışanların kararlara katılım düzeyinin azlığı, rol çatışması ve rol belirsizliği, adil olmayan düşük ücret, zorbalık (mobbing).

-Dış çevre ile ilgili stres kaynakları; değişen teknoloji, krizler ve işsizlik, sosyal hayattır”¹

Örgütsel strese kaynaklık eden çok sayıda faktör bulunmaktadır. İşgörenin fiziksel ve psikolojik yapısı, stresten etkilenme düzeyi ve yapılan iş bu faktörleri etkilemektedir. Aşırı sorumluluk altında olmak, kariyer geliştirme ile ilgili problemler, yapılan işten zevk almamak, görev dağılımında haksızlıkların yapılması, yöneticilere karşı güvensizlik duyma, çevre koşulları olarak; aydınlatma, gürültü, sıcaklık problemleri, işte kaza ve tehlike unsuruaşırı iş yükü, çalışanlar arasındaki iletişim kopukluğu, ücret konusundaki tatminsizlikler, iş ile ilgili plan ve program eksikliği gibi pek çok etken örgütsel stres kaynakları arasında gösterilebilir. Bütün bu faktörler örgütlerin performansını, verimliliğini, çalışanların motivasyonunu, mal ve hizmet üretimini olumsuz yönde etkilemektedir.

¹ Soysal, 20

Şekil 4: Stres ve Performans İlişkisi



Kaynak: İ. Pehlivan, Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995, s.70

5.2.1. İşin Niteliği İle İlgili Stres Kaynakları

Çalışma hayatında üstlenilen her iş belli bir sorumluluk ve risk taşır. Doğal olarak her iş bir stres kaynağı oluşturur. İşin stres kaynağı olmasına çeşitli faktörler etki eder. Bunlar hem bireyden hem de işin niteliğinden kaynaklanan faktörlerdir.

Yapılan işten beklenen çeşitli talep ve isteklerin karşılanamaması durumu, iş ile ilgili stres etkenleri; olumsuz fiziksel koşullar, iş yetiştirme telaşı ve zaman yetersizliği, aşırı ya da yetersiz iş yükü, teknik sorunlar, teknolojik gelişmeler ve değişimler ile birlikte yapılan işin monotonlaşması, fiziksel olarak ağır ve yorucu işler, işgörenlerin iş ile ilgili gerekli bilgi ve donanıma sahip olmaması, işyerindeki

çalışma koşullarının standartlara ve çalışanlara uygun olmaması, vardiyalı çalışma düzeni, nöbet sistemi gibi faktörler işin niteliğiyle ilgili stres kaynaklarından olup çalışanlarda ve örgütlerde strese ve gerilime yol açmaktadır.¹

5.2.1.1. İşin Monoton Olması

Günümüz şartlarında giderek gelişen teknoloji, çalışanı makinalara bağlı hale getirmekte, bunun sonucunda bireyin yaratıcılığı ve yetenekleri körelmektedir. Bu durum monotonluğu arttırmakla birlikte işin sıkıcı hale gelmesine dolayısıyla bireylerde strese neden olmaktadır. Yapılan işin monoton olması ve bireyin kendini işe dahil edememesi, bireyde işe karşı yabancılaşma duygusuna neden olur ve bu durum da birey için önemli bir stres kaynağıdır.² Benzer işlerin değişmeksizin ve sürekli tekrarlanması çalışanlarda bezginliğe yol açar. Monotonluğun çalışanlar üzerindeki diğer etkileri ise ilgisizlik, sıkıntı, gerilim, umutsuzluk, iletişim bozukluğu gibi psikolojik ve sosyal bozukluklardır.

5.2.1.2. Aşırı veya Yetersiz İş Yükü

Çalışanlarda stres yaratan etmenlerden biri de iş yüküdür. Aşırı iş yükü, kişilere belirli bir zamanda yapabileceğinden daha fazla sorumluluğun yüklenmesi ya da kişilerin sahip olduğu niteliklerin yapılacak işe yetersiz kalması olarak tanımlanmaktadır. “İş yükü, insan makine sistemlerinde insana düşen görevlerin maliyetlerinin genel bir tanımıdır. Bu maliyet, dikkatin azalması, tepki süresinin uzaması, görevleri tam olarak yerine getirememe, stres, yorgunluk ve performans azalması olarak yansır.”³ Aşırı iş yükü unsurlarınıki kısımda incelemek mümkündür:

Niteliksel aşırı iş yükü, yapılacak işin gerektirdiği bilgi, beceri ve performans ile çalışan kişinin sahip olduğu niteliklerin uyumsuzluğu durumunda gerçekleşir.

¹ Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.229

² Güney, s.411

³ Ş. Şimşek, Yönetim ve Organizasyon, Konya, 2002, s.318

Yani, iş yapacak olan kişinin gerektirdiği donanıma ve yeteneğe tam olarak sahip değilse bu iş kendisine zor gelecek ve bu da bireyin strese girmesine neden olacaktır.

Niceliksel aşırı iş yükü, bir kişinin yapacağı iş için zamanın yetersiz olması, belirli bir zamanda yapılacak farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir. Fiziksel olarak ağır ve yorucu işler, çalışma sırasında daha fazla enerji harcanmasına yol açar. Bu tür işlerde dinlenme süresinin yeterli olmaması alışan kişide gerginlik, stres, yorgunluk ve dikkatsizliğe yol açabileceği gibi iş kazaları riskini de doğurabilir.

Aşırı iş yükü kadar çalışanlarda stres yaratan diğer bir etmen ise yetersiz iş yüküdür. İş yükünün az olması ya da iş yükünün kişinin zeka ve yeteneklerinin altında olması çalışan kişi için işi sıkıcı hale getirmektedir. Özellikle A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler, iş yükü yetersizliğini başarısızlık ve güvensizlik işareti olarak algıladığı için çok daha fazla gerginlik ve stres yaşamaktadırlar.¹

5.2.1.3. Çalışma Düzeni İle İlgili Sorunlar

Çalışma düzeninden kaynaklanan strese en büyük neden şüphesiz vardiyalı çalışma ortamıdır. Vardiyalı çalışma düzeni iş yaşamının birçok alanında görülen, mal ve hizmet üretiminin aksamaması için öngörülmüş bir nöbetleşe çalışma yöntemidir. İnsan vücudu ruhsal ve fiziksel açıdan bir denge içindedir. Günlük çalışma saatlerinin değişmesi, bireylerde uyumsuzluğa özellikle uyku ve beslenme alışkanlıklarının değişmesine neden olur. Vardiyalı çalışma düzeni bireylerin psikolojik ve fiziksel dengelerini bozmakta; uyku problemleri, yorgunluk, iş motivasyonunun azalmasına, stres ve depresyona neden olabilmektedir. Bunun dışında bireylerin aile ve diğer sosyal hayatlarına bazı sınırlamalar getirmektedir.

Örgütlerde çalışma süreleri ile dinlenme molalarının sıklığı ve süresi çalışan kişilerin psikolojik ve fiziksel dengelerini değiştiren önemli bir unsurdur. Yapılan araştırmalara göre, insan fizyolojisine en uygun çalışma süresi günlük en çok 7,5

¹ A. Yılmaz - S.Ekici, “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”, SDÜ İİBF Dergisi, C:11, S:1, Isparta, 2006, s.35

saat, haftalık ise 45 saattir. Dolayısıyla uzun süre çalışan bir kişinin yaşamın diğer alanlarına yeterli zaman ayıramayacağı aşıkardır. Bu durum çalışan için başlı başına bir stres kaynağıdır.

Ayrıca, çalışma sürelerinin uzunluğu veya dinlenme molalarının kısa ve az olması çalışan kişide yorgunluk, gerginlik ve strese neden olmakla birlikte, iş kazalarına zemin hazırlamaktadır.¹

5.2.1.4. Fiziksel Koşullar

Çalışma koşullarını etkileyen faktörlerden birisi de çalışılan ortamın fiziksel koşullarıdır. Nihayetinde bir işgören gününün önemli bir kısmını işyerinde geçirmektedir. “Özellikle çalışma ortamının zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olan ergonomik açıdan elverişsizliği başlıca stres nedenleri olarak görülebilmektedir. Sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, ısı ve nem, yetersiz veya aşırı aydınlatma, kirli hava ve tozlar, zehirli maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları da stres nedenleri arasında sayılabilmektedir.”²

Ayrıca üretim işçileri üzerinde kan basıncıyla ilgili yapılan bir çalışmada gürültü ve iş stresi arasında önemli oranda etkileşim olduğu sonucunu ortaya konulmuştur.³

5.2.1.5. Tehlikeli İş Ortamı

Çalışma hayatında strese yol açan önemli bir etken de, işgörenlerin görev esnasında tehlikeye maruz kalmalarıdır. Özellikle bazı iş kollarında çalışanın iş kazası geçirme riski daha yüksektir. Metalurji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından

¹ M.Camkurt, “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C:21, S:1, Ankara, 2007, s.88

² Soysal, s.21

³ A. Kaya-Y. Kaya, “Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi SBE Dergisi, C:1, S:23, Kayseri, 2007, s.48

tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü potansiyel bir stres vericidir. Buna göre düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölüme varan ciddi sonuçların doğması ihtimali işgörenleri bir gerilim ve tedirginlik içerisine sokar.¹

Stres yaratan bu etkenler kişinin vücut dengesini bozarak ve kişiyi endişeye itebilir. Bunun sonucunda işgörenlerde uzun vadede tükenmişlik, depresyon, anksiyete gibi psikolojik rahatsızlıklar görülebilmektedir.

5.2.2. Örgütsel Rol İle İlgili Stres Kaynakları

İş yaşamından kaynaklanan stres faktörlerinden bir bölümü de, bireylerin örgütteki rol davranışlarıyla ilgilidir. Çalışan bir kişinin, diğer çalışanlar tarafından beklenen davranışlarının tümüne birden örgütsel rol denir.

Örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörlerini; “çelişkili görevler ve yetki karmaşası, yetki ve sorumlulukların denk olmaması, kişi-rol uyumsuzluğu ve çatışması, farklı örgütsel kademede bulunanlara karşı sorumluluklar”² olarak sıralamak mümkündür. Örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörlerini “rol belirsizliği” ve “rol çatışması” olarak iki bölümde incelenebilir.

5.2.2.1. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, genellikle örgütsel programların, iş ve görev tanımlarının ve ayrıntılarının belirgin olmaması veya çalışana aktarılmaması, işin yapılmasına ilişkin bilgi, iletişim, eğitim eksikliği gibi durumlarda ortaya çıkar. “Çalışan, işinin ne olduğunu, sonuçlarının, neler olması gerektiğini, işin nerede, ne zaman, kimlerle koordineli biçimde yapılacağını bilememekte ve rol belirsizliği duygusuna kapılabilmektedir. Diğer taraftan çalışan, yöneticinin gözünde performansının nasıl değerlendirildiğine ilişkin bir bilgi edinmemesi halinde de rol belirsizliği

¹ E. Cam, “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi S:1 Ankara, 2004, s.3-4,

<http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/viewFile/71/210> (24.01.2014)

² Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.230

yaşayabilmektedir.”¹ Dolayısıyla örgütlerde rol belirsizliği kişilerde; stres, psikolojik gerilim, karamsarlık, endişe, hiçlik duygusu, kendine güven eksikliği, düşük motivasyon, verimsizlik, işe devamsızlık ve işten ayrılma isteği gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

5.2.2.2. Rol Çatışması

Rol çatışması, bireyin örgütteki işi veya görevi ile kendisi arasındaki çelişki ve uyumsuzluk anlamlarında kullanılan bir kavramdır. Bireyin aynı anda birçok rolü gerçekleştirmesi gereken durumlardır. Tutar, rol çatışmasının farklı şekillerini şöyle ifade etmektedir:

-“Birey iş ya da görevini yaparken bu rollerden birini seçmek zorunluluğunda olması,

-Bireyin bilgi, beceri, deneyim ve özelliklerinin yaptığı iş ya da görevin gereklerinden yüksek ya da düşük olması,

-Bireyin yaptığı iş ve görevin kendi değer yargılarına ters düşmesi ve dolayısıyla kişinin işini veya görevini sevmemesi,

-Bireyin birden fazla yöneticiden birbiriyle çelişkili emir ve talimatlar alması gibi durumlardır.”²

Rol çatışmasının çalışanlarda örgüte duyulan güveni ve iş doyumunu azaltan bir etmen olduğu sonucuna varılabilir. Bunlardan yola çıkarak, örgütlerde rol çatışması yaşayan bireylerin, stres ve endişe yaşadığı, iş motivasyonlarının ve performanslarının düştüğü, kendini değersiz ve çaresiz görme, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi olumsuzluklar yaşayabilecekleri söylenilebilir.

¹ Soysal, s.25

² Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.249

5.2.3. Örgütsel İlişkiler İle İlgili Stres Kaynakları

Bireylerin çalışma yaşamındaki ilişkileri, iletişimleri ve birbirleriyle olan etkileşimleri stres faktörü açısından son derece önemlidir. İşyerindeki ilişkilerini iyi düzenleyemeyen bireyler, kendilerini ve diğer çalışanları olumsuz yönde etkileyebilmekte yani, örgütsel ilişkiden kaynaklanan stresi yaşayabilmektedirler.

Örgütte çalışanlar ve yönetici arasındaki ilişkilerin bozuk olması, yapılan işi, mal ve hizmet üretimini olumsuz yönde etkilemekte ve çalışanlarda işe karşı yabancılaşma, yaptığı işten zevk almama, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi sonuçlara neden olmaktadır.

5.2.3.1. Örgütsel İletişim

Örgütsel ilişkilerde bireylerin birbirleriyle olan iletişimleri son derece önemlidir. Örgütsel iletişim, birden fazla kişinin belirli bir hedef doğrultusunda bir araya gelerek, etkili bir biçimde çalışabilmeleri için işbirliği, koordinasyon ve bilgi akışını sağlamak, karar alma ve denetim sürecini gerçekleştirmek, problem çözmek amacıyla oluşturduğu iletişim şeklidir.¹ Örgütsel iletişim strese yol açma açısından dikey iletişim ve yatay iletişim olarak farklılık gösterir.

Dikey iletişim, örgüt yapısı içerisinde üstler ile astlar arasındaki iletişimdir. Yönetici ile çalışan arasındaki ilişkinin biçimi, bireyleri olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen önemli bir unsurdur. Çalışanlar birbirinden farklı kişilik yapısına sahip oldukları için yöneticilerden beklentileri de farklı olmaktadır. Örneğin çalışmaktan hoşlanan, sorumluluk almak isteyen çalışanlar otokratik bir yönetim uygulayan yöneticiyle sorun yaşayacaklardır. Diğer yönden ise otoriteye itaat eden ve saygı gösteren çalışanlar, kendilerini serbest bırakan yöneticiye karşı şüpheli yaklaşacaklardır. Bu şüpheler ise uzun vadede ilişkilerin zayıflamasına, karşılıklı tedirginlik ve güvensizliğe zemin hazırlayan bir durum olarak olumsuz ilişkiler doğurabilecektir.

¹ B.Akinci, Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim, İstanbul, 1999, s.22-25

Yöneticilerin güç ve otoritelerini kullanmaları ile çalışanların bu konudaki beklentilerinin çatışması ilişkilerin bozulmasına neden olur. Çalışan kişilerin kendilerini yöneticilerden daha üstün görmesi veya yöneticinin durumu bu şekilde algılaması, yöneticinin çalışanın yaptığı işten memnun olmaması, yöneticilerin kaygı, korku, gerilim yaratacak davranışları, gerçekleştirilmesi imkansız performans talepleri, yöneticinin adil olmaması, yeteneklere, katılımcılığa, teknik bilgi ve donanımına uygun davranmaması yönetici ile çalışan arasındaki ilişkilerin bozulmasına dolayısıyla da strese neden olmaktadır.¹

Yatay iletişim, örgüt hiyerarşisinde aynı seviyede ya da birbiri üzerinde otoritesi olmayan farklı seviyelerdeki çalışanların arasındaki iletişim şeklidir. Yatay iletişim, yapılan işlerin koordinasyonu, bilgi aktarımı ve problemlerin çözümü gibi amaçlara hizmet etmektedir. Yatay iletişimin boyutu ve işlevliği örgütün yapısına göre farklılıklar gösterir. Yatay iletişim dikey iletişime göre daha kısa ve doğrudandır. Bu da zaman kazanılması, örgüt içi karışıklıkların azalması ve çalışanların kararlara katılmasında etkili rol oynar.

Çalışanlar arasındaki iletişim eksikliği yada bozuklukları; kıskançlık, dedikodu, rekabet, yükselme arzusu, karakter farklılıklarından kaynaklanan çatışmalar, yaş ve cinsiyet unsuru, iftira, sorumluluktan kaçma, çalışanların yöneticilere diğer çalışanlar ve işle ilgili asılsız bilgi aktarımı gibi durumlardan kaynaklanmaktadır. Bu da örgüt çalışanları için önemli bir stres kaynağıdır. Örgütsel ilişkiler doğru kararların alınabilmesi, işte verimlilik, etkili ve adil bir yönetimin olması ve örgüt içi stresin azaltılması açısından önemli yer tutar.

5.2.3.2. Mobbing

Örgütsel ilişkilerde görülebilen önemli bir diğer stres kaynağı ise mobbing (yıldıрма) dir. Mobbing kavramı, çalışan bir kişinin yada grubun üstleri, astları ya da aynı seviyedekiler tarafından hedef alınarak ısrarlı ve sistemli bir şekilde yapılan aşağılama, yıldıрма, tehdit, her türlü kötü muameleye maruz kalması anlamına

¹ Güney, s.413-414

gelmektedir.¹ Başka bir tanıma göre mobbing, bir ya da daha fazla kişinin, diğer kişi ya da kişilere kasıtlı ve sürekli acımasız bir biçimde mağdurların kendine olan güvenine düşmanca yapılan saldırı, psikolojik şiddettir.

Yapılan bazı çalışma ve araştırmalardan da anlaşılacağı üzere, mobbing saldırısına uğrayan kişiler genellikle çalışkan, naif, kibar, iyi eğitim almış olmakla birlikte kariyer ve mevkii açısından yükselebilecekleri izlenimi verenlerdir. Mobbing saldırısı, çalışanlarda zayıflık, zavallılık gibi duyguların ortaya çıkmasına neden olabilir. Dolayısıyla özgüveni zayıf kişiler bu saldırıdan daha çok etkilenecektir. Mobbinge uğrayan kişilerde kısa vadede stres, endişe, üzüntü, korku, işte verimsizlik işe devamsızlık görülebildiği gibi, uzun vadede travma sonrası stres bozukluğu, panik atak, depresyon, işten ayrılma, hatta bir daha çalışmama gibi ağır sonuçlar görülebilmektedir.

5.2.4. Örgütsel Yapı İle İlgili Stres Kaynakları

Örgütteki kültür yapısı, kurallar, politikalar, kariyer ve meslek gelişimi, yönetici ve çalışanlar, beşeri ilişkiler, insan kaynakları görev ve sorumlulukların dağılımı, kararlara ve yönetime katılma, yönetim tarzı, örgütün kurulma, büyüme ve küçülme evreleri örgütsel yapıyı oluşturur. Bürokratik engeller, hiyerarşik, katı, merkezi örgüt yapıları, adaletsiz yönetim, işten çıkarılma korkusu, yetersiz ücret, terfi imkanının olmaması ya da sınırlılığı, örgütün amaç ve sisteminin belirgin olmaması, sübjektif tutumlar, performans değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, örgütsel yapıda stres oluşturan faktörlerdendir.²

5.2.4.1. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü, örgüt personelinin benimsediği değer ve normlardan oluşmakla beraber, örgütün yasal yaptırım gücünü artırır, düzenini ve devamlılığını sağlar. Örgütsel yapıda örgütü tümüyle kapsayan bir değerler sistemi olduğu gibi her

¹ Tutar, İşyerinde Psikolojik Şiddet, s.10-11

² Okutan-Tengilimoğlu, s.8

birimin kendine has değer sistemi bulunmaktadır. Diğer bir söylemle, örgütte genel örgüt kültürü ve bunu oluşturan alt kültürler vardır. Çalışanlar ilk olarak alt kültürün değer ve normlarını benimsemek durumundadır.¹ Bireyler bulundukları örgütün değer ve normlarına uyum sağlarlar ya da uymayabilirler. Bu kabul veya reddetme davranışı bireyin örgüt ile özdeşleşme seviyesini belirlerken, bu süreçte yaşadığı ya da yaşayacağını düşündüğü baskılar ise stres faktörünü oluşturmaktadır. Çalışma ortamında ekip çalışmasının yoksunluğu, çalışanların sadece bireysel çıkarlarını düşünerek yardımlaşma olgusunun olmadığı, görüş farklılıkları, bireysel çekişme ve rekabet, çatışma, gruplaşma ve güç gösterisinin olduğu durumlarda bireyler devamlı bir mücadele halinde olduğu için stres yaşamaktadır.

Örgüt amaçları doğrultusunda bireyleri çalışma arzusuna iten ve verimli kılan en önemli etken moraldir. Bireyin, iş hayatını değerlendirmesi sonucu duyduğu haz ise tatmin duygusudur. Örgütlerde bireyin organizasyon içindeki rolüne verilen değer tatmin edici değilse bireyde moral eksikliği ve stres, sonuç olarak da motivasyon kaybı ve performans düşüklüğü gibi olumsuzluk durumları ortaya çıkacaktır.

5.2.4.2. Yönetim Şekli

Örgütün yönetim şekli ya da yönetim şeklindeki eksiklik ve olumsuzluklar örgütsel yapıda strese neden olan faktörlerdendir. Çalışanların işleriyle ilgili yönetme ve karar verme sürecine katılmalarıyla ilgili iki farklı yönetim şekinden söz edilebilir: Merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapısı.

Merkezi örgüt yapısında, karar verme yetkisi büyük ölçüde yöneticinin inisiyatifindedir. Buna karşın çalışanlar işle ilgili ve kendilerini etkileyecek konularda görüşlerinin dikkate alınmasını isterler. Çalışanların kararlara katılımını engelleyen merkeziyetçilik işle ilgili sürecin yavaşlamasına ve verimsizliğe, ast-üst arasında çatışmalara, çalışanlarda özgüvenin azalmasına ve motivasyon eksikliğine, girişimciliğin azalmasına neden olur. Merkezi yönetim şeklinde güç çatışmaları nedeniyle politik kararların alınması da söz konusudur. Politik kararlar ile birlikte

¹ Güney, s.414-415

Çalışanların karar verme sürecine dahil edilmemesi adaletsiz bir yönetimi ortaya çıkarmaktadır. Merkezi yapının belli bir resmiyet gerektirmesi çalışanlar ile yönetici arasındaki ilişkinin sağlıklı olmasını engellemekle birlikte çalışanların davranış özgürlüklerinin kısıtlanmasına sebebiyet verir. Yöneticilerin g ve ceza kullanımı, sınırlı kaynaklar ile çalışanları yarıştırmaları strese ve gerilime neden olmaktadır.¹

Merkezi olmayan yönetim şeklinde çalışanlar işleri ile ilgili doğrudan karar verme yetkisine sahiptir. Kararlara katılım, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde çalışanların girişim, bilgi ve yaratıcılıklarını kullanmalarına ve geliştirmelerine olanak sağlar. Çalışanların karar mekanizmalarına katılmaları; kendilerini yönetimin bir parçası olarak görme ve iletişim, motivasyon, verim açısından azami düzeyde çalışmaları anlamına gelir ki bu da örgüt işleyişi ve örgütsel stresi minimize etme açısından son derece önemlidir.

5.2.4.3. Kariyer, Terfi

Kariyer konusu, hem örgütlerde başarılı olmak için mücadele veren bireyler, hem de çalışanlarının kariyerlerini geliştirmesi için yardımcı olan örgütler için oldukça mühimdir. Kariyer; bireyin görevde yükselmesi, belli bir statüye ulaşması, meslek sahibi olması veya ilerlemesi anlamına gelir. Başka bir tanıma göre kariyer, bireyin yaşamı boyunca sahip olduğu çeşitli işler ve iş hayatında kazandığı tüm deneyimleridir. Kariyer, performans değerlendirme ve terfi sorunları örgüt alışanlarında başta gelen stres kaynaklarının içerisindedir.²

Bireyler ve örgütler, mevcut pozisyonlarına göre eğitim olanaklarından yararlanarak daha çok gelişmek ve performanslarını yükseltme amacı gdebilirler. Bu yükseliş amacına ulaşmak için öngörülen plana göre yapılan uygulamalara kariyer geliştirme denir. Örgütte kariyer geliştirme programının yapılması hem örgüt hem çalışan açısından fayda sağlar. alışan açısından kariyer geliştirme, kişinin geleceğini ve kariyerini planlamasına imkan sağlar. Örgüt açısından ise çalışanın

¹ N.Genç, Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 2009, s.267

² Soysal, s.23

örgüte bağlılığının artması, yetenek ve bilgilerinin zenginleştirilmesi gibi yararları olur. Bu noktada örgüt organizasyonu, çalışanlarının kariyer geliştirmesine ve bu yöndeki istek ve ihtiyaçların karşılanmasına olanak vermiyorsa çalışanlar açısından sorun yaratacaktır. Bilgi ve becerilerini gerektiği kadar kullanamayan, gelecekteki pozisyon ve rollerinin ne olacağını bilmeyen ve yükselmesi engellenen çalışanlarda bıkkınlık, isteksizlik ve moral bozukluğu ortaya çıkabilmektedir.¹

Terfi, çalışan bir kişinin icra ettiği görevden daha fazla yetki ve sorumluluk taşıyan daha üst düzeyde farklı bir göreve geçirilmesi demektir. Bu durumda kişinin yetki ve sorumlulukla birlikte, sosyal saygınlığı ve aldığı ücreti de artacaktır. Her çalışan meslekte yükselmek ister. Gerek performansı gerekse yetenekleri doğrultusunda terfi edilmesi gereken ve terfi olanağı verilmeyen çalışan, yaptığı işin kapasitesine oranla daha düşük seviyede kaldığı ve kendini geliştiremediği için tatminsizlik yaşayacak ve doğal olarak da stres düzeyi artacaktır.² Alt basamakta yer alan bir çalışanın üst basamağa geçmesi yani terfi edilmesi durumunda, yapacağı görevin niteliklerine uygun özelliklerinin olması ve belli bir yöneticilik vasfını taşıması gerekir. Aksi halde çalışan kişi, görevinin getirdiği sorumlulukları yerine getirmekte zorlanacaktır. Dolayısıyla yüksek düzeyde strese girmesi kaçınılmazdır. Terfi kararını veren kişi ya da kişilerin duygusallıkla hareket ederek “işe göre adam” yerine “adama göre iş” gibi yanlış kararlar vermesi hem diğer çalışanlar açısından adil olmayan bir durum oluşturacak hem de örgüt işleyişi açısından sakıncalar doğuracaktır.

5.2.4.4. Performans Değerlendirme

Örgüt çalışanlarının verilen işleri hangi düzeyde başardığı ve işgörüme kabiliyetlerinin ne derecede olduğunu belirlemek örgüt için püf noktadır. Her yönetici, işgörenlerinin yeteneklerini ve belirlenen amaçlara uygun çalışıp çalışmadıklarını bilmek ve ölçmek ister. İşgören için bir karar alınırken yetenek ve

¹ E. Özkalp-Ç.Kirel, Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2001, s.226

² İ. Artan, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, İstanbul, 1986, s.81

performans değerlendirmesi bir sistem doğrultusunda yapılmalıdır. Bu sayede çalışanlardan en yüksek verim elde edilmiş olacaktır.

Performans değerlemesi, bireyin yeteneklerinin yaptığı işin nitelikleriyle ne ölçüde bağdaştığını araştıran veya işteki başarı ve verimliliğini ölçmeye yarayan objektif analiz ve sentezlerdir. Kişi başarılı ve özverili çalışmaları sonucunda olumlu geribildirim almaktan haz duyar ve performans değerlemelerini örgüt içindeki kariyer beklentileriyle kıyaslayabilir. Çalışan birey, özellikle içinde başarılı olan birey çalışmasına karşılık olarak, başarısız ve az çalışan diğer bireylerden daha fazla değer görmek ister. Aksi halde moral düşüklüğüyle birlikte motivasyonu ve verimi azalacaktır. Diğer taraftan, yapılan performans değerlemesi işgörenin eksik yönlerini görüp düzeltme ve yeteneklerini geliştirmesi bakımından önemlidir.¹

Dolayısıyla performans değerlemesi çalışanı değerlendirme, yöneltme ve özendirme amacı güderken, çalışan bireyde yüksek moral ve motivasyon, işletmeye güven duygusu ve verimlilik artacaktır.

5.3. Çevresel Stres Kaynakları

Bireylerin günlük hayatta karşılaştığı ulaşım ve çevre sorunları, sosyal, kültürel, teknolojik değişimler, gelir düzeyi, işsizlik, ekonomik kriz gibi faktörler çevresel stres kaynaklarını oluştururlar.

5.3.1. Genel Ekonomik Sorunlar

Ekonomik çevre, toplumun ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetlerin mevcut kaynaklarla üretildiği, tüketildiği, kaynakların, mal ve hizmetlerin, gelirin paylaşıldığı ortamdır.² Örgütler, ekonomik çevrenin bir alt sistemidir. Örgütlerin ekonomik çevresini; kaynakların durumu, kaynaklardan faydalanma düzeyleri, ekonomik konjonktürün yapısı, rekabet, sektörün durumu gibi etkenler oluşturur.

¹ Z. Sabuncuoğlu, İnsan Kaynakları Yönetimi, Bursa, 2005, s.184-186

² H. Ülgen-S.K. Mirze, İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul, 2010, s.84

Bu etkenlerde ortaya çıkan olumsuz gelişmeler örgütlerde krize sebep olacaktır. Özellikle ekonomik dengesizlikler ve küreselleşme örgütlerde rekabetçi ortama ve organizasyonel yapının daralmasına neden olmaktadır. Ekonomik sorunlar sadece örgütlerde değil bireyler üzerinde de etkili olabilmektedir. Örneğin kriz dönemlerinde işletmenin yaşadığı ekonomik problemler tüm çalışanları etkilemektedir.

Dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlikler ve krizler, enflasyon, işsizlik, gelir seviyesinin düşüklüğü, hayat pahalılığı önemli stres kaynaklarıdır. Ekonomik kriz, bireylerin gelecekları için endişe duymasına ve güven duygularının eksilmesine neden olur. Kriz döneminde taleplerin azalması, iş olanakların azalmasına ve örgütte çalışan bireylerin işten çıkarılma korkusu ve stres yaşamalarına sebep olur. Enflasyonun neden olduğu mal ve hizmetlerin fiyatlarındaki sürekli artışlar ve hayat pahalılığı, bireylerin gelirlerine göre satın alma güçlerinin azalmasına ve gereksinimlerini daha az karşılamalarına neden olur.¹ Çoğu kimse ihtiyaçlarını karşılayabilmek için ikinci bir iş yapmak zorunda kalacaktır. Bu da çalışanların sosyal hayatını sınırlamakla birlikte; çalışanlarda yorgunluk, gerilim ve strese neden olması muhtemeldir.

Ekonomik sorunlar arasında gelir seviyesinin düşük olması önemli yer tutar. Kişilerin gelir seviyesinin düşüklüğü, satın alma güçlerinin zayıf kalmasına ve ihtiyaçların karşılanamamasına neden olur. Gelir seviyesi düşük olan fertler, kendilerinde potansiyel olarak var olan yeteneklerini gerçekleştirmesini sağlayacak etkinliklere yönelmek için gerekli olan zaman ve ortamı bulamayacaklardır.² Gelir seviyesi, bireylerin sosyal konumlarını ve statülerini tayin etmede önemli bir faktör olduğu için, kötü ekonomik koşullara sahip olan bireyler, kendilerini yetersiz ve değersiz görerek stres içine girerler.

¹ E. Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2000, s.283

² Eroğlu, s.316

Ayrıca yüksek enflasyon unsuru da örgütlerin kazanç ve kârlarının azalmasına ve yeni yatırımların finanse edilememesine sebep olur. Bu durum örgütün büyümesiyle daha iyi pozisyonlara terfi etmek isteyen çalışanların beklentilerini riske sokmaktadır.¹ Bunun sonucunda da çalışanlarda stres görülmesi kaçınılmaz olacaktır.

5.3.2. Kentsel Yaşam Sorunları

Bireylerin sosyal ve iş yaşamlarında strese neden olan bir olgu da kentsel sorunlardır. Hava ve su kirliliği, kalabalık, gürültü, trafik yoğunluğu, nüfus artışı kentleşmenin yol açtığı sorunlardır. Kentlerde yaşayan kişiler bir yandan bu sorunlarla karşılaşırken bir yandan da yaşantısını sürdürmek için bir yarış halindedirler. Bu durum da gerilim ve strese yol açmaktadır. Kişiler, iş yerinin neden olduğu çevresel kirlenmelerden hem çalışması esnasında hem de iş dışında yaşadığı ortamda etkilenmektedir. Çevresel kirlenmeler, kişilerde çeşitli hastalıklara yol açmakla birlikte iş yaşamında verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Özellikle sanayi kentleri kirlenmelerin ve olumsuzluklarının yoğun yaşandığı bölgelerdir. Kırsal kesimlerden kentlere yapılan göçler sonucu nüfus yoğunluğu artmakta bu da iş imkanlarının azalmasına, işsizliğe, bireylerde psikolojik rahatsızlıklara yol açmaktadır.²

Bireylerde strese neden olan diğer bir etmen ise kentin ulaşım sorunlarıdır. Yeterli toplu taşıma araçlarının olmaması, trafik yoğunluğu, işyeri servis aracının olmaması, iş ile ev arasındaki mesafenin uzunluğu, yol çalışmaları insanları psikolojik ve fiziksel olarak etkilemektedir. Kişilerin zamanlarının büyük bir kısmını ulaşımına harcaması, sosyal hayattan kopmalarına, işten soğumalarına ve ayrılma isteği duymalarına neden olur. Özellikle büyük kentlerde ulaşım sorunları daha fazla yaşanmaktadır.

¹ Akgündüz, s.14-15

² Eroğlu, s.315

5.3.3. Sosyal, Kültürel ve Teknolojik Değişim

Sosyo-kültürel çevre, kişilerin değer yargılarını ve tutumlarını, davranış şekillerini, kültürel alışkanlıklarını oluşturan unsurdur. Sosyo-kültürel değişim; sosyal ve kültürel yapıyı, toplumsal ilişkileri, tutum ve davranışları etkilemektedir. Kırsal kesimlerden kentlere yapılan göçler, durağanlıktan hareketliliğe geçiş, tüketim ekonomisine geçiş, kapalı sistemden açık sisteme geçiş gibi yaşanan değişimler kişileri etkilemektedir.¹ Gelenek ve görenekler, yaşantı şekilleri, sosyo kültürel değerler değişime uğrayıp evrenselleşmektedir. Bu değişim bireylerin yaşam tarzlarında kararsızlık ve dengesizliklere, uyum sorunlarına neden olmaktadır. Uyum sorunları, kişilerin değişme kapasitesi, istek ve yetenekleri ile paralel düzeyde olup kişilerde stres faktörüdür.

Kırsal alanlardan kente göç de önemli stres etmenlerinden birisidir. Göç ile birlikte birey yeni sorunlarla karşılaşmakta ve hızlı sosyal değişimlere ayak uydurmakta zorlanmaktadır. Kişiler bir yandan geleneksel yapısını sürdürmeye çalışırken bir yandan da sosyo- kültürel değişimler ile birlikte kimlik belirsizliği yaşamaktadır.²

Din, toplumsal yapı ve sınıf, iklim, katılım gibi etkenler sosyal ve kültürel stres kaynaklarını belirleyen faktörlerdir. Bu etkenler bireyin aile ve iş yaşamındaki tavır ve tutumlarını önemli oranda etkilemektedir. Teknolojik çevre, yeni bilgilerin üretildiği, ürün ve süreçlerde gelişmelere yol açan etkinliklerin oluşturulduğu ortamdır. Teknolojik gelişmeler iş hayatını kolaylaştırmakla birlikte çeşitli sorunlar yaratmaktadır. Teknoloji, tüketicilerin gereksinimlerinin daha iyi karşılanması, kaliteli hizmet ve ürünlerin sağlanmasına olanak vermekle birlikte, üretim, süreç ve verimini artırarak hataları azaltmaktadır. Örgütler teknolojik gelişmeler sayesinde ürün çeşitliliğinin artması, düşük maliyet ve kaliteli ürün gibi olanaklara sahip olmaktadır.

¹ K.Albrecht, Gerilim ve Yönetici, (Çev. K.Tosun vd.) İstanbul, 1993, s.10-11

² S.Saygılı, Strese Son, İstanbul, 1996, s.10-11

Teknoloji alanında yaşanan değişimler, yeni iş alanlarının oluşmasına olanak sağlarken bazı mesleklerin ortadan kalkmasına da neden olabilmektedir. Bunun sonucunda ise işsizlik problemi yaşanmaktadır. Özellikle bedensel işgücünün yerinimakinaların alması işçilerin iş bulma olanaklarını önemli ölçüde zayıflatmıştır.¹ Teknolojik dönüşüm sonucu çalışanların bilgi, zeka, yaratıcılık ve kararlarını kullanmalarına olanak vermeyen sistemler ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda çalışanlarda kendini gereksiz hissetme, işe karşı yabancılaşma, unutkanlık ve görevini iyi yapamama duygusu oluşur. Gelişen teknoloji ile yeni ekipman ve sistemi iyi bilme ve öğrenme ihtiyacı çalışan tarafından bir tehdit durumu gibi algılanmaktadır. Üretim ve bilgi teknolojileri, yeni teknolojiyi takip eden ve uyum sağlayan bilgi işçileri ile yeniliklere ayak uyduramayan ve kendini geliştirmeyen hizmet işçileri arasında gerilim ve huzursuzluğa neden olabilmektedir.² Teknolojik yenilikler ile ilgili bilgi ve deneyime sahip olmayan çalışanlar yeni sistem ve makinelere zarar verme ve teknolojiye uyum sağlayamadığı için işini kaybetme korkusu içindedir.

5.4. Sağlık Çalışanları Açısından Stres Kaynakları

Sağlık çalışanlarının; bireysel, örgütsel, çevresel stres kaynaklarına ilaveten kendine has stres faktörleri de bulunmaktadır. Bu faktörlerden önemlileri şunlardır:

- Psikolojik ve fiziksel şiddete maruz kalma: Sağlık çalışanlarını ciddi derecede strese sokan etmenlerin başında şiddet gelmektedir. Sağlık çalışanlarına şiddet uygulayan kişiler çoğunlukla hasta ve hasta yakınlarıdır. Muhatap olunan kişi hasta ya da hasta yakını olunca iş zorlaşmaktadır. Çünkü şiddet gösteren kişi ya da kişiler genellikle hasta, endişeli, stresli, üzgün ya da öfkeli, bazen de alkolik veya madde bağımlısı olan kişilerdir. Medyanın sağlık çalışanlarının aleyhinde haber yapması, tek yanlı habere yer vermesi de toplumda sağlık çalışanlarını itibarsızlaştırmakla beraber; sağlık çalışanlarına öfke duyulmasına sebep olmaktadır. Bu da bir anlamda, sağlık çalışanın psikolojik ve fiziksel şiddete maruz kalmasına yardımcı

¹P. Drucker, Kapitalist Ötesi Toplum, (Çev. B. Çorakçı), İstanbul, 1994, s.149

²H. Can, Organizasyon ve Yönetim, Ankara, 1997, s.293

olmaktadır. Halbuki sağlık çalışanları da nihayetinde insandır ve hata yapabilirler. Özveriyle insan hayatı için çalışanlara şiddet göstermek asla kabullenilecek bir davranış değildir.

- Enfeksiyon bulaşma riskleri: Günümüzde sağlık çalışanlarına bulaşan bazı hastalıklar çalışanlar için meslek hastalığı haline gelmiştir. Sağlık alışanları genellikle hastaların vücut sıvılarıyla temas etme mecburiyetinde oldukları için, özellikle Hepatit B, Hepatit C, HIV virüsü gibi kan yoluyla bulaşan enfeksiyonların bulaşma tehdidi altında çalışmaktadırlar. Buna rağmen özellikle hemşire ve laboratuarda çalışan sağlık personelinin; kendilerini önemli bir risk altında görmemesi, yaptıkları işi sıradan görmesi, enfeksiyon riskine adeta alışması nedeniyle, hastaların kan ve vücut sıvıları ile temaslarını genellikle bildirmemelerinden kaynaklanan enfeksiyon bulaşmalarına maruz kalmaktadırlar.¹

- Kimyasal riskli maddelere maruz kalma: Hastaneler çeşitli kimyasal maddelerin kullanıldığı çalışma ortamlarıdır. Kimyasal riskli maddeler içerisinde; anestezik maddeler, sitotoksik maddeler ve sterilizasyonda kullanılan maddeler oldukça sık kullanılmaktadır. Çalışanlar bu ilaçların hazırlanması, taşınması, uygulanması sırasında; içerisinde ilaç bulunan ampülü kırma, ilacı sulandırma, enjektörle çekme, ilacı serum içerisine boşaltma, serum torbasının setle bağlantısını kurma, serum torbasını ya da seti çıkarma, kaza sonucu deriyle temas sağlama yoluyla bu ilaçlara maruz kalabilmektedirler. Kimyasal riskli bu maddelere maruz kalan kişilerde baş ağrısı, halsizlik, bulantı, nefes darlığı, astım, solunum güçlüğü, yorgunluk görülebildiği gibi; çeşitli böbrek hastalıkları, karaciğer hastalıkları da görülebilmektedir. Yüksek miktarda maruz kalındığı takdirde ise; kanser ve ölüme yol açabilmektedir.

- Radyasyona maruz kalma: Özellikle hastanelerin radyoloji ve nükleer tıp, kardiyoloji, ameliyathane bölümlerinde çalışanlar radyasyondan az ya da çok

¹ A.N. Kişioğlu-M. Öztürk- E. Uskun-S. Kırbıyık, “Bir Üniversite Hastanesi Sağlık Personelinde Kesici Delici Yaralanma Epidemiyolojisi ve Korunmaya Yönelik Tutum ve Davranışlar”, Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi, C:22, S:4, Ankara, 2002, s.390-391

mutlaka etkilenmektedirler. Radyasyonun insan vücuduna etkileri, radyasyon ışınının dozuna ve vücudun radyasyona maruz kalan bölgelerinin özelliklerine göre değişik zamanlarda ve çeşitli tiplerde ortaya çıkabilmektedir. Radyasyon miktarı arttıkça ışınlamadan sonraki ilk birkaç saat içinde baş ağrısı, mide bulantısı, kusma, ishal, ateş, bilinç kaybı gibi belirtiler oluşur. Birkaç hafta sonra iştahsızlık, saç dökülmesi, halsizlik, katarakt, iç kanama, yüksek ateş ve erkeklerde geçici kısırılık görülebildiği gibi, radyasyona maruz kalan anne karnındaki bebekte zihinsel ve bedensel gerilik, bebeğin ölümüne neden olabilir.¹

- Nöbet ve vardiya usulü çalışma: Sağlık çalışanlarının stres kaynaklarından önemlileri arasında gösterilen nöbet ve vardiya sağlık çalışanlarının zaten zor olan çalışma şartlarını daha da zorlaştırmaktadır. Nöbet tutan çalışanların dikkatinin dağılması ve hata yapması kaçınılmazdır. İnsan sağlığı ve hayatıyla uğraşan kişilerin hata yapması işi çok daha kötü noktalara getirebilmektedir.

- Tabip dışı personele yapılan adaletsizlik: Sağlık kelimesinin olduğu yerde mutlaka doktorun akla gelmesi, hastalara çoğu zaman ilk yardımı yapanların sağlık çalışanları olmasına rağmen sağlık çalışanlarının toplum tarafından hakettiği değeri görmemesi, hekimin aldığı ücretin çok altında ücretle çalışması tabip olmayan sağlık çalışanı için önemli bir stres kaynağıdır.

¹ Türk Tabipleri Birliği, Sağlık Çalışanlarının Meslek Riskleri, Ankara, 2008, s.12-13

II. BÖLÜM

STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

İnsanlar yıllar boyunca stresten kurtulabilmek, stresin etkilerini azaltabilmek için çeşitli yöntemlere başvurmuşlardır. Güney Afrikalı yerliler kokain kaynağı olan Coca bitkisinin kurutulmuş yapraklarını çiğneyerek, Çinliler esrar içerek, Araplar nargile kullanarak sorunlarından uzaklaştıklarını düşünmüşlerdir. Sibiryalı köylüler ise kutsal olduğuna inandıkları mantarları çiğneyerek kendilerini mutluluğa götürdüklerini inanırlardı.¹ Günümüz insanı ise stresli durumlarda sigara, uyuşturucu, içki, sakinleştirici ilaçlardan yarar beklemektedir.

Stres karşısında gösterilen davranışların, stresten kaçmaya çalışmak yerine, stresle başa çıkmaya yönelik olması son derece önemlidir. Kişilerde stres durumunun uzun süre devam etmesi hem ruh hem de beden sağlığı açısından olumsuz sonuçlar doğurabileceği için stresle başa çıkmanın yöntem ve tekniklerinin öğrenilip uygulanması gereklidir. Başa çıkma yöntemleri, stres nedenlerini kaldırmak ya da denetim altına almak, stresin etkilerini yok etmek amacıyla bireylerin strese karşı gösterdikleri davranış veya duygusal tepkileri güçlendirmektedir. Baş etme yöntemleri ile stresin olumsuz etkileri azaltılmaya ya da ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Stresle başa çıkmanın amaçları üç boyuta ayrılabilir:

Kısa vadeli amaçlar: Stresin yapısını, sebeplerini, etkilerini, başa çıkabilmek için gerekli yöntemleri öğrenmek.

Orta vadeli amaçlar: Olumlu stres kaynaklarını algılamak; duygusal ve bedensel stres tepkilerini kontrol etmek; zararlı stres sebeplerini öğrenmek; etkili bir yaşam biçimi geliştirmek.

Uzun vadeli amaçlar: Sağlıklı ve düzenli yaşamak; yetenekleri geliştirmek, huzur bulmak, yüksek düzeyde verimlilik sağlamaktır.²

¹ D. Norfolk, İş Hayatında Stres, (Çev. L. Serdaroğlu), İstanbul, 1989, s.173

² A. Pehlivan, s.33

Stres yönetimi, kişilerin karakter yapılarına göre değişmektedir. Stresle başa çıkma, kişinin duygusal, zihinsel ve davranış özelliklerine yani bireysel özelliklerine bağlı olarak değişen mühim bir süreçtir.

Stresle başa çıkma yolları bedenle, zihinle, ve davranışla ilgili olmak üzere üç grupta ele alınabilir:

- *Bedenle Başa Çıkma*: Gevşeme teknikleri, değişik beden egzersizleri ve beslenme biçimleri,
- *Zihinsel Başa Çıkma*: Uyumsuzluğa yol açan inançlarla uğraşma ve zihinsel düzenleme tekniğini içerir,
- *Davranışçı Başa Çıkma*: “A” tipi davranış biçiminin değiştirilmesi, güvenli girişkenlik davranış eğitimi ve zaman düzenlemesi teknikleridir.¹

Baş a çıkma yöntemleri genel olarak bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta incelenebilir.

1. BİREYSEL YÖNTEMLER

Stresle başa çıkma, önemli ölçüde stres kaynağının niteliği ile kişinin stres algısı, bilgisi, becerisi, deneyimleri, yetenekleri ve kişilik yapısına bağlıdır. Stresi yönetmede bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler oldukça önemlidir. Bu stratejilerin ortak yönü, kişisel alışkanlıklar ile davranışsal, fiziksel ve psikolojik yapıların kontrol altına alınmasıdır.

¹ Y. Kanbay-B. Üstün, “Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi”, DEÜ Hemşirelik Yüksekokulu E-Dergi, C:2, S:4, İzmir, 2009, s.155 http://www.deu.edu.tr/UploadedFiles/Birimler/18281/155-161_pdf.pdf (23.01.2014)

Streslen korunmak amacıyla, aşağıdaki yaşam prensipleri önerilebilir:

- “Kişisel sağlık alışkanlıkları takip et,
- Devamlı kendini tart,
- Kendi başarılarını farketmeyi öğren,
- Her şeyi tek tek yapmayı öğren,
- Herşeyi daha az ciddiye almayı öğren,
- Başkaları için birşeyler yap,
- Konuları başkalarıyla tartış,
- Stresi zora gelmekle karıştırma.”¹

Stresle baş etmek için bireysel olarak, “Etkili bir zaman yönetimi, rahatlama uygulamaları, olumlu hayal kurma, egzersiz ve beden hareketleri, davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesi, iletişim kurma, meditasyon, gıda kontrolü ve masaj, bireyin kendine özgü bir hobi edinmesi ve dışa dönüklük” gibi stratejilerin uygulanması da mümkündür.²

1.1. Gevşeme Teknikleri

Günümüzde stresle baş etmede gevşeme teknikleri yaygın olarak kullanılmaktadır. Gevşeme tekniklerinin etkinliğini ölçme kapsamında birçok araştırmalar yapılmış, bunun sonucunda gevşeme tekniklerinin stresle baş etmede olumlu sonuçlarının görüldüğü bilinmektedir. Stresin migren tipi baş ağrılarına neden olduğu kabul edilmektedir. Bundan yola çıkarak, araştırmacılar migrenli hastalarda uygulanan gevşeme teknikleri eğitiminin stresle başa çıkmadaki etkilerini incelemiş, araştırma sonucunda migren hastalarında görülen stres ve strese bağlı baş ağrılarının azaldığı anlaşılmıştır. Yine, 47-80 yaşları aralığındaki kalp hastalarına uygulanan,

¹ A.Çelikkol, Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı, İstanbul, 2001, s.253

² Güçlü, s.102

gevşeme teknikleri sonucunda hastaların stres, gerginlik ve öfke semptomlarının azaldığı görülmüştür. Kronik yaşı 19-55, zihin yaşı 3-17 olan zihinsel engelli bireylerin ileri derecede olumsuz davranışlarının, gevşeme teknikleri sayesinde azaldığı da araştırmacılar tarafından ortaya konmuştur.¹ Genel olarak kabul görmüş olan gevşeme tekniklerinden bazıları şunlardır: Gevşeme uygulaması, meditasyon ve yoga, zaman yönetimi, sosyal destek, bedensel hareketler, “Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” modeli.

1.1.1. Gevşeme Uygulaması

Gevşeme uygulamasında en önemli ve öncelikli hareket doğru nefes almaktır. Doğru nefes yavaş, derin ve sessiz alınan nefestir. Kişinin stresi arttıkça solunumu hızlanır ve kişide göğüs ağrısı, çarpıntı, baygınlık, baş dönmesi, hafıza bozukluğu, kaygı görülebilir. Bu durumda doğru nefes alabilmek stresi ve stres belirtilerini azaltacaktır. Gevşemede öncelikle kollar bacaklara değecek biçimde, baş ve gövde öne doğru eğilerek oturulur. Sonrasında doğru nefes alıp verme işlemi yapılarak rahatlamaya çalışılmalıdır. Bu hareket bir kaç kez yapıldıktan sonra gergin olan kaslar gevşetilmeye çalışılmalıdır. Her bir germe işlemi ortalama beş saniye sürmeli ve 10-15 saniye aralıklarla iki kez üst üste yapılmalıdır. Gergin olan kaslar önce gerilmeli sonra gevşetilmelidir.²

Gevşeme uygulaması kolay ve pratiktir. Yan etkisi yoktur. Bu sayede bireyler vücudundaki gergin kasları farkedip, gevşemeyi ve rahatlamayı öğrenmiş olurlar. Gevşeme uygulaması stresle başa çıkmada tek başına mutlak çözüm değildir. Diğer başa çıkma yöntemleriyle birlikte yapılırsa çok daha etkili olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

¹ İ. Yıldırım, “Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, S:6, Ankara, 1991, s.179-181

² Yıldırım, s.183

1.1.2. Meditasyon ve Yoga

Meditasyon ve yoga, uzakdoğu felsefesini taşıyan bir tekniktir. Kişiyi zihinsel, ruhsal ve fiziksel yönden dinlendiren, gündelik endişelerden, çatışmalardan, sıkıntılardan uzak kalmasını sağlayan, içsel yoğunlaşma tekniğidir. Meditasyon ve yoga, kişinin stresli durumlardan uzaklaşmasına; aynı zamanda, stres belirtilerinin azalmasına yardımcı olan bir yöntemdir.¹ Meditasyon ve yoga sessiz, rahat bir ortamda oturularak yapılır. Gözler kapanarak derin nefesler alınıp verilir, “mantra” adı verilen belirli sözcükler tekrarlanır, zihin boşaltılarak duygu ve düşünceler herhangi bir ses, görüntü, nesneye odaklanılır. Böylece rahatlama ve gevşeme sağlanır.² Meditasyon ve yoganın felsefesinde düzenli ve derin solunum esastır. Kişiler stresli durumlarda iken soluk alma süreleri kısılır ve nefes darlığı hissederler. Bu da beyne giden oksijen miktarını azaltır. Derin ve düzenli nefes alma sinir sistemini yatıştırdığı için stresi azaltmada önemli bir unsurdur.

Düzenli olarak meditasyon ve yoga yapan kişiler daha sakin, soğukkanlı, sabırlı davranışlar edinmektedirler. Ayrıca kan basıncını düşürmesi, solunum hızını düşürerek kalp atışını yavaşlatması, dolayısıyla olası kalp hastalıkları riskini azaltması meditasyon ve yoganın önemini vurgular niteliktedir. Yapılan bir araştırmada, bir yıl süresince meditasyon uygulamasına katılan çalışanların performans, verimlilik, iş doyumu, devamlılık, iletişim açısından, katılmayanlara göre daha başarılı oldukları gözlemlenmiştir.³

1.2. Zaman Yönetimi

Günümüzün en önemli sorunlarının başında zaman darlığı gelmektedir. Hemen hemen herkes zaman darlığından şikayet etmektedir. Zamanını ayarlayamayan birey endişe, panik yaşamakta ve strese girmektedir. Zaman yönetimi stresle başa çıkmada önerilen bir metottur. Zaman yönetimi, zamanın kontrol ve

¹ N.İskit, Stres Yogası, İstanbul, 2008, s.13-15

² Güney, s.430-431

³ Davis, s.446-447

organize edilmesi, doğru işlerin kısa zamanda yapılması, bireyin kendini ve işlerini yönetmesidir.¹ Zaman yönetiminde amaç; zamanı ihtiyaçları karşılayacak şekilde denetim altında tutabilmektir.

Zaman yönetiminin temel ilkeleri şunlardır:

- Hedeflerin belirlenmesi,
- İşlerin önem ve önceliğine göre plan yapılması,
- Belirlenen ilk hedefi uygulanması ve bitiş zamanını tespit edilmesi,
- Hedefe ulaşana kadar çalışmanın sürdürülmesidir.

Stresle başa çıkmada kullanılan, zaman yönetimi tekniklerinden önem arzeden bir tekniğe göre; ne yapılacağına, işlerin hangi öncelik sırası içinde yapılacağına ve yapılacak işlerin daha kısa içinde nasıl yapılacağına ilişkin sistematik bir yöntem geliştirerek yapılacak işlerin yazılması gerekmektedir. Buna göre; listede her bir maddenin önemli, orta derecede önemli ve önemsiz anlamına gelen bir simge ile işaretlenmesini ve önceliğin önemli işlerin yapılmasına verilmesini önerilmektedir.² Zaman yönetimi ile yaşanan gerginlik ve endişe önlenmekte, bireyler gündelik iş ve zaman baskısına daha az maruz kalmaktadır. Zaman yönetimi teknikleri ile çalışanlar amaçlarına hızlı, doğru ve daha az enerji harcayarak ulaşırlar. Böylelikle çalışanların dinlenme süreleri, motivasyon ve verimlilikleri, örgüte bağlılıkları artmakta ve stresleri önlenmektedir.

1.3. Sosyal Destek

Yapılan pek çok araştırma stresin neden olduğu olumsuzlukların sosyal destek ile azaltıldığını göstermektedir. Sosyal destek kavramı; kişinin, başka kişilerle olan iletişimini, ihtiyaç duyduğu duygusal yardımı alma ve verme isteğini taşıyan

¹ Genç, s.357

² Özkalp-Kirel, s.353

ilişkiler olarak tanımlanmaktadır.¹ İşyerindeki arkadaş ilişkileri, aile toplantıları, derneklere olan üyelikler kişilere sosyal destek sağlamaktadır. Sosyal desteğin sağladığı yararlarından bazıları şunlardır:

-Bireyin kendi duygularını açıklama ve anlamlı hale getirme olanağı sağlar.

-Bireyin anlamlılık duygusu edinmesine yardım eder, hedefleri ve olayları uygun biçimde değerlendirebilmesi için diğer kişilerden önemli geri bildirimler almasına yardım eder.

-Sosyal iletişim bilgi ve yardımlaşma sağlar.

-Stresli olayların ortaya çıkma olasılığını azaltır.

Kişilerin aile, toplum ve çalışma hayatındaki diğer kişiler tarafından desteklenme düzeyleri, paylaşım oranları, stresle mücadeledeki başarılarını arttırmakta ve stresten daha az zarar görmelerini sağlamaktadır. Sosyal destek kişilerin fizyolojik ve psikolojik olarak daha iyi hissetmesini, stresli durumlara karşılaştıklarında stresle başa çıkmada daha başarılı olmalarını sağlamakla birlikte kişi ile örgüt arasındaki ilişkileri geliştirmekte ve katılımlı yönetimi kolaylaştırmaktadır.² Bireyler sosyal desteği kişiliklerine göre farklı şekillerde kullanabilirler. Sosyal desteğin diğer yararları şunlardır:

-Sosyal desteği ne olursa olsun, hangi şartta ve nereden gelirse gelsin kişi açısından faydalıdır.

-Sosyal destek tipleri duygusal, bilişsel ve araçsal olabilir.

-Kişinin sahip olduğu destek ağı, negatif yaşam olaylarının veya stres faktörlerinin etkisini azaltır ya da tampon işlevi görür.³

¹ İ.Bekçi-V.Ömürbek-Ö.Tekşen, “Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, C:12, S:1, Isparta, 2007, s.149

² Özkalp-Kırel, s.355

³ Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.291

Bu faydaları desteklemesi açısından bununla ilgili yapılan araştırmalar; yüksek oranda sosyal desteğe sahip olan kişilerin, güvensizlik hissetmemeleri sebebiyle, sosyal desteğe sahip olmayan kişilerden daha az stres yaşadıklarını ortaya koymuştur. Buna göre stres ile sosyal destek arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır.

1.4. Bedensel Hareketler

Bedensel hareketler, stresin birey üzerindeki baskı ve etkilerini azaltan başa çıkma yöntemlerindendir. Stresli durumlar karşısında, bedende yüksek seviyede duygusal ve sinirsel değişimler meydana gelmekte, vücut kimyası bozulmaktadır.

Stres, damar daralmalarına sebep olmaktadırdolayısıyla hücrelere giden kan miktarı azalmaktadır. Bu durumda hücreler yetersiz beslenmekte ve bu durumun sık sık tekrarlanması ya da uzun süre devam etmesi hastalığa ve hücrelerin ömürlerinin kısılmasına yol açmaktadır.¹

Bedensel hareketler ile kan akışı hızlanmakta, hücrelerin daha iyi beslenmeleri ve sağlıklı olmaları sağlanmaktadır. Bedensel hareketlerin birey açısından önemli faydalarından biri de kasları kuvvetlendirmesi, dolaşım sistemini düzenleyerek, oksijen dağılımını sağlamasıdır. Aerobik egzersizler, oksijen gereksinimini arttırarak, kalp-akciğer dayanıklılığını sağlamakta ve kan basıncını düşürmektedir.² Yürüyüş, koşu, yüzme, bisiklete binme, aerobik, jimnastik, ata binme, tenis gibi egzersizler bedensel gerginliği azaltarak, gevşemeyi kolaylaştırdığı için kalp hastalıklarını önlemekte ve stresle mücadelede önemli yararlar sağlamaktadır.

¹ Güney, s.429

² Güney, s.429

1.5. “Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” (DKBY) Modeli

Braham’ın geliştirdiği “Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” Modeli(DKBY), kişilerin yaşadıkları stresi yönetmeleri ve kontrol altına almaları için geliştirilen dört aşamalı bir modeldir.

-“D (Değiştir), eğer mümkün ise strese neden olan koşulları ve içinde bulunulan olumsuz durumu değiştirmektir.

-K (Kabul Et), değiştirilmesi imkansız olan durumların, kişilerin kontrolü ve sınırları dışında gelişen olayların pozitif yaklaşımla kabul edilmesidir.

-B (Boşver), duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan farklı bir yaklaşımla olayları yorumlama yöntemidir.

-Y (Yaşam Tarzını Yönet), çeşitli egzersiz, gevşeme yöntemleri, sosyal destek yoluyla strese neden olan unsurlarla mücadele etmektir.”¹ Bu model stres yönetiminin genel olarak bir özeti niteliğini taşımaktadır. Bu anlamda oldukça önemlidir.

¹ B. Braham, Stres Yönetimi, (Çev. V.G.Diker), İstanbul, 1998, s.57-59

Tablo 5: “Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” Modeli

D DEĞİŞTİR	-Stres kaynağıyla yüzleş -Yardım iste -Zamanı iyi kullan -“Hayır” demeyi öğren -Arada bir mola ver -Stres kaynağını önceden tahmin et.
K KABUL ET	-Düşünce tarzını değiştir -Kaygıyı bırak -Öfkene hakim ol -Durumu daha da kötüleştirme
B BOŞVER	-Vazgeçmeyi öğren -İşleri üst üste ekleme -Neden boş vermen gerektiğini bil -Denge kur -“A” tipi davranıştan kaçın -“B” tipi davranış edin
Y YAŞAM TARZINI YÖNET	-Negatif mücadeleden kaçın -Pozitif yaşam tarzını benimse -Diyet yap -Egzersiz yap -Rahatla -Destek al

Kaynak: B.Braham, Stres Yönetimi, (Çev. V. G. Diker), İstanbul, 1998, s.57-59

1.6. Sağlık Çalışanları Açısından Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Sağlık çalışanlarının, stresle baş etme noktasında uygulaması gereken bireysel uygulamalar şunlardır:

-Kan ve kanlı vücut sıvılarıyla bulaşan faktörlerden korunmada eldiven, önlük, maske ve siperlik kullanımı gerekmektedir.

-Damlacık aracılığıyla solunum yolu ile bulaşan mikroorganizmalardan korunmada maske, önlük, siperlik; damlacık çekirdeği aracılığıyla bulaşanlarda (tüberküloz, kızamık, suçiçeği, SARS) ise özel maskeler yanı sıra hastanın negatif basınçlı odada tutulması gereklidir.

-Çalışanlarının radyasyon tehlikesinden korunmak için dikkat etmesi gereken üç kaide vardır: radyasyon kaynağı yanında gereğinden fazla kalmamak, mümkün olabildiğince kaynağa uzak bir mesafede çalışmak ve kaynak ile aralarına engelleyici bir zırh malzemesi koymak.¹

-Sağlık çalışanlarının kullandığı kimyasal maddeler çoğu zaman kanserojen niteliği taşımakta ve çalışan sağlığına ciddi derecede tehdit oluşturmaktadır. Bu yüzden çalışanlar kimyasal maddeleri eldivensiz ve maskesiz kullanmamalı, kullanım sonrası ise eller mutlaka antiseptik ürünlerle ve bol su ile yıkanmalıdır.

-Çalışma sonrası, laboratuardaki çalışma yüzeyleri dezenfekte edilmeli ve kullanılan malzemeler tıbbi atık poşetlerine atılmalıdır.

-“Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” modeli, stresle baş etmede psikolojik yaklaşımların bir özeti niteliği taşıması açısından önemlidir.

-Bedensel hareketlerle kişilerin günlük yaşamın getirdiği kas gerilimi azaltılmaktadır. Dolayısıyla bedensel hareketler, stresle başa çıkmada önemli bir yer tutmaktadır.

-Zaman yönetimi sayesinde kısa ve orta vadedeki yapılacak işlerin plan ve programı daha etkili ve kısa sürede yapılabilmektedir.

-Gevşeme teknikleri becerileri öğrenilmeli ve uygulanmalıdır.

-Uzak Doğu felsefesini barındıran meditasyon ve yoga uygulamaları stresi azaltmada yararlı olabilmektedir.

-Sosyal destek ile stresin olumsuz etkileri azaltılabilmektedir.

¹ TTB, s.10-16

Tablo 6: Stresle Bireysel Başa Çıkma Tarzları

-Geleceği planlamak
-Olumlu düşünüp, iyimser olmaya çalışmak
-Günü daha iyi planlamak
-Uyku düzenine dikkat etmek
-Yaratıcı hobiler edinmek
-Problemleri belirlemek
-Beslenmeye dikkat etmek
-“Hayır” demeyi bilmek
-Sosyal olmak
-İyi alışkanlıklar edinmek
-Eksikleri kabul etmek
-Kendi kendine telkin vermek
-Düşünce konsantrasyonu oluşturmak
-Aile ve grup desteği almak
-Stres danışmanı edinmek
-Özsaygıyı geliştirmek
-Problemlerden bahsetmek
-Kişisel ilgileri geliştirmek

Kaynak: H. Tutar, Kriz ve Stres Yönetimi, s.278-279

2. ÖRGÜTSEL YÖNTEMLER

Modern toplumda bireylerin çoğunluğu stres altındadır. Çalışma hayatı bunun önemli bir kısmını teşkil eder. Örgütler stresin olumsuz etkilerini yok etmek için stresi önleme metotları geliştirmek zorundadır. Örgütsel stres yönetimi; bireylerin iş ortamından kaynaklanan streslerini en aza indirmek ya da önlemek için strese neden olan etmenlerin kontrol edilmesi, azaltılması veya ortadan kaldırılması için yönetim tarafından yapılan düzenlemeler ve yöntemlerdir. Örgütler, genel olarak stres yönetimi ile ilgili beş aşamalı yöntem kullanırlar. Bunlar:

- “Çalışanlarda strese neden olan faktörleri belirlemek,
- Örgüt içi stres kaynaklarını azaltmak veya yok etmek,
- Çalışanların işten kaynaklanan stres hakkındaki düşüncelerini değiştirmelerine yardımcı olmak ve stres deneyimi kazandırmak,
- Çalışanlara stresin sonuçlarıyla ilgili bilgi vermek,
- Çalışanların stresle mücadele edebilmeleri konusunda yardımcı olmaktır.”¹

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel yöntemler şunlardır: Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işin zenginleştirilmesi ve rotasyonu, katılımcı yönetim ve yöneticilere düşen görevler, kariyer geliştirme ve yönetimi, örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması, stres yönetimi eğitimi.

2.1. Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi

İşyerindeki çalışma şartlarının iyileştirilmesi çalışanların moral ve motivasyonlarının artmasında, iş kazalarının azalmasında önemli bir faktördür. Çalışma sırasında kullanılan aletlerin temiz olması çalışanların işlerine önem vermelerini ve dikkatli olmalarını sağlar. Aydınlatma ve renk düzeni yönünden

¹ G.E.Gümüştökin-A.B.Öztemiz, “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, S: 23, Kayseri, 2004, s.66

mümkün olduğunca güneş ışığından yararlanmak gerekir. Yapay olarak aydınlatılan yerlerde ise tayflı lambalar kullanılmaktadır. İyi bir aydınlatma sisteminin oluşturulması ile çalışanların moral ve motivasyonu artmakta, göz rahatsızlıkları da engellenmektedir. Çalışma ortamına uygun renk tercihleri ile güvenli bir ortam sağlanmakta ve böylece verimlilik artmaktadır.¹

Gürültü ise çalışanların sağlıklarını olumsuz etkilemekte ve bedensel direncin düşmesine neden olmaktadır. Gürültünün çalışanları olumsuz yönde etkilemesini engellemek için işyerlerinin uygulayabileceği bazı yöntemler bulunmaktadır. Duvar ekranlarının örülmesi, gürültü kaynaklarının arasına küçük levhalar konularak titreşimin sınırlandırılması, kulak koruyucuların kullanılması koruma yöntemlerin bazılarıdır. Çalışma ortamının hava, ısı, nem, basınç, havalandırma sistemi gibi durumları olumsuz çalışma koşulu olarak kabul edilebilir. Örgütler, çalışanların sağlık sorunları ve stres yaşamasını önlemek için havaya karışan koku ve gaz zehirlenmelerine karşı iyi bir havalandırma sistemi, ısı kontrolü sağlayan sistemler ve hava kirlenmesine karşı önlemler almalıdır.²

Çalışma ortamında sağlıklı, güvenli ve verimli olarak çalışılabilmesi; ses, aydınlatma, donanım, organizasyon sistemlerinin çalışanların fiziksel ve ruhsal özelliklerine uygun olarak ayarlanması ile mümkün olabilmektedir. Ergonomik düzen olarak adlandırılan bu durum bireylerin yaşam kalitesini, moral ve motivasyonunu artırıcı yönde katkıda bulunmaktadır.³

2.2. İşin Zenginleştirilmesi ve Rotasyonu

Örgütlerde işin zenginleştirilmesi ve iş rotasyonu gibi programlarla çalışanların başarı düzeyleri arttırılmaya çalışılmaktadır. İşin zenginleştirilmesi hem işin içerdiği faktörlerin hem de özerklik, işin anlamlılığı, farklı beceriler gibi işin özüne ait niteliklerin geliştirilmesini içerir.⁴ İşin zenginleştirilmesiyle bireye kendi işi

¹ Z.Sabuncuoğlu-M.Tüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2008, s.249

² Ş.Aydın, “Örgütsel Stres Yönetimi”, DEÜ SBE Dergisi, C:6, S:3, İzmir, 2004, s.54

³ Camkurt, s.93

⁴ Gümüştekin-Öztemiz, s.66

ile ilgili yetki ve sorumluluk verilmekte, daha fazla kontrol ve geri bildirim sağlanmaktadır. Bazı çalışanlarda işin zenginleştirilmesi başarısızlık düşüncesi nedeniyle daha fazla stres yaratmaktadır. İş zenginleştirme yöntemi örgüt çalışanlarının ihtiyaç ve arzuları göz önünde bulundurularak çalışanları isteklendirecek biçimde yapılmalıdır.

Rutin olmakla birlikte, farklı düşünce, bilgi ve beceri gerektirmeyen işler, çalışanlarda strese neden olmaktadır. İş rotasyonu ile çalışanların birbirleri ile ilişki ve iletişimlerini geliştirilmekte, örgütlerde bütün departmanlarda işin niteliklerini bilen çalışanlara sahip olunmakta, az ya da fazla iş, yetersiz terfi gibi stres belirtileri azaltılmaktadır.

2.3. Katılımcı Yönetim ve Yöneticilere Düşen Görevler

Örgütlerin çalışanların iş ile ilgili kararlara katılımlarını sağlamaları, stresi önleme yollarından birisidir. Katılımcı yönetim çalışanların iş ile ilgili konularda karar alma sürecine söz ya da oy hakkı ile katılmalarıdır. Katılımcı yönetim sayesinde örgütlerde demokratik bir ortam oluşmakta, çalışanlar daha fazla sorumluluk aldıklarından çatışmalar azalmakta, çalışan-yönetici arasında etkin iletişim sağlanmaktadır. Katılımcı yönetim stresi önleyici etkisinin yanı sıra performansı ve verimliliği arttırmaktadır.¹ Örgütlerde yöneticilere, çalışanların stresle başa çıkmaları için fayda sağlayacak bazı görevler şunlardır:

- Örgütte uygun çalışma ortamı sağlamak ve iş doyumunu yükseltmek: Örgüt çalışanlarının rahat, huzurlu ve stressiz bir ortamda çalışması motivasyon ve verimlilik açısından son derece önemlidir. Bireyler işinden ve bulunduğu ortamdan memnun değilse işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi davranışlarda bulunabilirler
- Rol çatışmaları ve rol belirsizliklerini en aza indirmek için açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak: Her bireyin kişisel özelliklerine göre daha iyi yapacağı iş

¹ Eren, s.281

bulunmaktadır. Yöneticilere düşen, çalışanların özelliklerine en uygun işi yaptırmaktır. Böylece çalışan sevdiği işi yapacak ve başarılı olacaktır.

-Aşırı iş yükü ya da iş yükü azlığını önlemek için uygun yöntemler kullanarak çalışmaları yönetmek: Aşırı iş yüküyle çalışanlar psikolojik ve fiziksel yönden yorularak yıpranan çalışanlar, yetersiz iş yüküyle kendini değersiz hissedebilirler. Yöneticiye düşen gerektiği zaman personel istihdamı yaparak çalışanlara düşen iş yükünü hafifletmektir. İş yükü azlığı sorunu ise çalışanların yerlerini değiştirerek yapılabilir. Böylece az çalışan kişinin yerine iş yükü fazla olan bir çalışan getirilerek sorun çözülebilir.

-Çalışanların kararlara katılımını sağlamak: Her çalışan birey bulunduğu ortamda en kendisini ilgilendiren konularda oy kullanmak, görüş bildirmek ister. Kararlarda düşüncesi, fikri sorulan kişi kendisini önemli ve değerli hissedecektir. Bunun sonucunda çalışanlar daha motive olacaktır. Bu da çalışana ve örgüte verimlilik katacaktır.

-Stres yönetimi hizmetlerini desteklemek: Çalışanların stresten uzak kalması çalışanların olduğu gibi, örgütün de lehine olacaktır. Yönetici ve çalışanların gerektiğinde örgüt olarak profesyonel yardım alması önemlidir.

-Çalışanlar için stres kaynaklarının neler olduğunu öğrenme ve mücadele etme fırsatları sağlamaktır: Yönetici örgütün devamlılığı ve geleceği için kararlar almak ve uygulamak zorundadır. Her örgütün belirli stres kaynakları olduğu gibi, kendine has stres kaynakları da bulunmaktadır. Yöneticinin bu stres faktörlerini önceden belirleyerek gerekli tedbirler alması, stres faktörlerini önleyemese bile sonrasında çalışanlarının yanında olması, onlara destek vermesi ve çalışanlardan daha çok mücadele vermesi gerekmektedir.¹

¹ İ.Pehlivan, Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995, s.162

2.4. Kariyer Geliştirme ve Yönetimi

Örgütlerde bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağını, üstleneceği pozisyon ile ilgili hangi bilgi ve yeteneklere sahip olması gerektiğini, kariyer amaçlarını ve bu amaçları gerçekleştireceği araçların neler olduğunu bilmemesi ve örgütün, çalışanın kariyer plan ve amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmaması önemli bir stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir.¹

-Kariyer geliştirme ile çalışanlarda duygusal tatmin sağlanmakta, çalışanların örgüte bağlılıkları artmakta ve çalışanlara eşit fırsatlar sağlanmaktadır. Kariyer planlaması ve yönetim teknikleri de stresle mücadelede önemli bir faktördür. Bu tekniklerden bazıları şunlardır:

-Bireye kendini değerlendirme ve anlamada yardımcı olacak araçları düzenlemek: Yönetici her zaman çalışanından vizyon ve misyon olarak bir adım önde olmalı, çalışanın yetersiz kaldığı durumlarda yöneticinin yardımcı olması gerekmektedir. Eğer yardım edecek yeterliliğe sahip değilse çalışanın profesyonel yardım almasını sağlamalıdır.

-Çalışma grupları ve eğitim etkinlikleri düzenlemek: Yöneticinin mutlaka hizmet içi eğitimlere önem ve destek vermesi son derece önemlidir. Yeterli olmayan çalışan kendini güvensiz hissedecek dolayısıyla endişe duyacak, stres yaşayacaktır. Sosyal etkinlik örgüt için ne kadar önemliyse, eğitim etkinlikleri de bir o kadar önem arz etmektedir.

-İş ve kariyer değişikliği yapmada çalışanlara olanak sağlamak: Vizyonu geniş olan bir yönetici çalışanın yetenek ve kişisel özelliklerini dikkate alarak O'na en uygun olan işi ve mesleği önerebilir. Bu konuda çalışana yardımcı olarak O'nun iş ve gelecek anlamında önünü açabilir.

-Kariyer gelişimi için gerekli olan bilgi ve beceriyi çalışana kazandırmak, eğitim ve araştırma programları hazırlamak: Yönetici kariyer ve eğitim konusunun öneminin

¹ Ö.Yüksel, İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 1998, s.144

farkında olmalı, yetersiz olduğunu düşündüğü çalışanına gerektiğinde hizmet içi eğitim verilmesini hususunda gerekli tedbir ve uygulamaları yerine getirmelidir.¹

2.5. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması

Rol belirsizliği ve rol çatışması çalışanlarda öfke, tatminsizlik, işten kaçma, motivasyon eksikliği gibi sorunlara ve strese neden olmaktadır.Örgütler, rol belirsizliği ve çatışmaları önleyerek bunun neden olduğu stresi azaltabilir ya da ortadan kaldıracırlar. İyi bir organizasyon, meslek eğitimi, çalışanların görev tarifeleri ile rol belirsizliği ve çatışmalar azaltılmaktadır.²Rol çatışması, yöneticilerden gelen farklı talepler, baskı ve yönetici ile çalışanların ayrı görüşlerde olması sonucu ortaya çıkmaktadır. Çatışma ile başa çıkabilmek için örgütsel yapının yeniden düzenlenmesi, çalışanların ve yöneticilerin davranış ve tutumlarını değiştirmesi, örgütte değişikliklere gidilmesi gerekmektedir.

Rol belirsizliği ve çatışmaları önleyici düzenlemeler işin yapısına, çalışanla yöneticilerin beklentilerine uygun olmalıdır.Gerilimin bir başka nedeni olan iş yükünün azaltılması ve iş yükü dağıtımında adaletli olunması da stresin azaltılmasında etkilidir.

2.6. Stres Yönetimi Eğitimi

Son yıllarda yapılan araştırmalar, örgütsel stresle başa çıkmanın iki yolunun olduğunu göstermektedir. Bunlardan birincisi örgütte çevresel stres faktörlerini ortadan kaldırmak veya azaltmaktır. İkincisi ise çalışanlara stresle başa çıkma yollarını öğretmektir. Stresle başa çıkma yollarından birisi de stres yönetimi eğitimidir. Stres yönetimi eğitim programının amacı bireylere stres konusunda yardımcı olmak, bu konuda çeşitli seminer ve eğitim programları ile ilgili bilgilendirerek stresle mücadelelerini güçlendirmek, çalışan ve yöneticilere stresle

¹ A.Aktaş-R. Aktaş, “İş Stresi”, Verimlilik Dergisi, S:2, Ankara, 1992, s.166

² Aydın, s.64

mücadele de başarılı sonuçlar alınabileceğini göstermektedir.¹Bu sistem ile çalışanlara yaptıkları işin içeriğine bağlı olarak kapsamlı bir eğitim programı verilir. Bu programla öncelikle bireylere stresin neden ve sonuçları hakkında bilgi verilmekte, stresin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarını nasıl azaltacakları öğretilmektedir.

İş stresini azaltmada kullanılan yöntemlerden birisi de çalışanlara yapılan psikoterapi ve bireysel rehberlik hizmetlerinin içeren işgören yardım programlarıdır. İşgören yardım programları (EAP), stres ile başa çıkma amacıyla yürütülmekte ve çalışanlara destek sağlamaktadır. EAP (Employee Assistance Programs), çalışanların psikolojik sorunlarının fiziksel rahatsızlıklara dönüşmesini önlemek için destek sağlamaktadır. EAP olarak adlandırılan yardım programları; gevşeme teknikleri, biyolojik geri bildirim (biofeedback), algılama ve pozitif düşünme becerilerini kapsamakta olup bu metotlar sonucu çalışanlarda stres belirtilerinin azaldığı saptanmıştır. İşgören yardım programları, psikolojik etkileri ve gerginlikleri azaltmakta, iş ortamındaki zorluklarla daha etkili şekilde başa çıkmalarına ve stresin sonuçlarından daha az etkilenmelerine yardım etmektedir. Bu programlar, stresin sebeplerini ve kaynaklarını ortadan kaldırmamakta fakat bireylere stresle nasıl başa çıkmaları gerektiğini öğretmektedir.²

Zuhal Baltaş stresle başa çıkmanın yararlarını şöyle özetlemiştir:

-“Stresin anlamının ve bunun sağlık için bedelinin öğrenilmesi; stres olarak değerlendirilen yaşantıların niceliğinin azaltılması ve bazı streslerin gelişmeye dönük değerlendirilmesi ve kullanılması.

-Stresin sadece çevrede meydana gelen olumsuzluklardan değil, kişinin bu olayları yorumlama biçiminden de kaynaklandığının öğrenilmesi.

-Yaşanılması kaçınılmaz olan olumsuz stresler karşısında çeşitli tekniklerle önlem almanın mümkün olduğunun anlaşılmasıdır”³

¹ E.Özkalp, “Örgütlerde Stres”, Anadolu Üniversitesi İİBF Dergisi, C:7, S:1, Eskişehir, 1989, s.163

² Y. Ertekin, Stres ve Yönetim, Ankara, 2006, s.93-94

³ Z.Baltaş, Sağlık Psikolojisi, İstanbul, 2000, s.150

2.7. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

Sağlık sektöründe, örgütsel başa çıkma yöntemlerine ilaveten örgütte alınması gereken önlemler şunlardır:

-Solunum, sindirim ve derideki çizik veya yaralar yoluyla vücutta iç radyasyon tehlikesi yaratabilecek radyo-izotoplara karşı çalışana ortamın tehlike durumuna göre, solunum cihazlı özel giysiler veya maskeler sağlanmalıdır.

-Her çalışanın olduğu kadar, sağlık çalışanında sağlıklı ve güvenli bir hastane ve laboratuvar ortamında çalışmaya hakkı vardır. Bu sebeple hastane ve laboratuvar ortamlarında ilgili birimler kurulmalıdır. Güvenli bir ortamda çalışabilmeleri için, gereken koruyucu önlemler alınmalıdır.

-Hasta sevk usulleri ile ilgili düzenlemeler yeterli düzeyde olmalıdır.

-Çalışma ortamındaki güvenlik tedbirlerinin artırılması ve görevlilerin sürekli eğitimi sağlanmalıdır.

-Acil servislerde triaj (acil önceliği) uygulamaları hizmet aksamalarını ve yoğunluğu azaltacaktır.

-Sağlık çalışanlarının eğitim açısından sürekli yenilenmesi gerekmektedir.

-Bazı hastane ve ilgili kurumlarda sağlık personellerine uygulanan bağışıklama çalışmalarının yaygınlaştırılması gerekmektedir.

-Yeterli sayıda personel temin edilmelidir.

-Çalışma ortamında nem, aydınlanma, koku, ses gibi strese sebep olabilecek faktörler ortadan kaldırılmalı, çalışma koşulları iyileştirilmelidir.

-Uygun nöbet sisteminin hazırlanması, tatil olanaklarının artırılması, hafta sonu ve ek mesailerinin sınırlandırılması gerekmektedir.

-Organizasyon yapısında sağlık personelinin de görüşleri alınmalıdır.

-Sağlık personelinin motive edici onur, teşekkür ve teşvik ödülleri verilmelidir.

-Sağlık çalışanının hayatını tehdit edecek meslek riskleri ortadan kaldırılmalı ve denetimi yapılmalıdır.

-Çalışma ortamı sağlıklı ve her yönden güvenli çalışma ortamı haline getirilmelidir.

-Kimyasal maddelerden korunma tedbirleri alınmalıdır.

-Hastalık bulaşıcılığı minimize edilmelidir.

-Çalışma programı personelin özel yaşantısına gerekli zamanı ayırabileceği ölçüde düzenlenmelidir.¹

¹ Ş.R. Koç, Sağlık Çalışanlarında İş Stresi: Acil Servis Örneği, BEÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.36

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK SEKTÖRÜ

Sağlık sektörü, kişilerin sağlıklarını korumak ya da hastalık ve kaza gibi sebeplerden dolayı kaybetmiş oldukları sağlıklarını tekrar kazanmalarını sağlamak amacıyla verilen sağlık hizmetlerinin bütünüdür.

1. SAĞLIK HİZMETLERİ

Sağlık hizmetleri üç ana gruba ayrılmaktadır:

- Koruyucu sağlık hizmetleri
- Tedavi edici sağlık hizmetleri
- Rehabilitasyon hizmetleri: Bu hizmetler de kendi arasında ikiye ayrılır.
 - a) Fiziksel rehabilitasyon
 - b) Sosyal rehabilitasyon

1.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri

Koruyucu sağlık hizmetleri en mühim sağlık hizmetidir. Çünkü önemli olan kişi hasta olmadan gerekli tedbirleri almaktır. Kişi hasta olmadan gerekli önlemleri almak, kişiyi hastalıklardan koruduğu gibi; devleti, tedavi için harcayacağı mali külfetinden kurtarır. Ana ve çocuk sağlığını korumak, toplumun sağlığını korumak amacıyla verilen hizmetlerin bütününe koruyucu sağlık hizmetleri denir. “Gebe ve bebeklerin bağışıklama çalışmaları, ruhsal ve sağlık durumlarının korunması, anne ve çocuk sağlığı ile ilgili eğitimler, bulaşıcı hastalıklarla mücadele, temiz çevre, temiz içme suyu, sağlıklı gıda üretiminin denetimi, haşeratlarla mücadele bu hizmetleri kapsamı içindedir. Ayrıca yapılan çalışmaların istatistiksel kayıtları tutulur. Koruyucu sağlık hizmetleri alınması en kolay ve en ucuz hizmetler olup, sağlık harcamalarında önemli tasarruflar sağlamaktadır. Koruyucu sağlık hizmetleri sağlık

ocakları, dispanserler ve sağlık evleri gibi kurumlar aracılığı ile verilmektedir. Bu kuruluşlara birinci basamak sağlık kuruluşları denmektedir.

1.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri

Bireylerin hastalandıklarında yeniden sağlıklarına kavuşabilmeleri için verilen hizmetlerdir. Cerrahi bakım hizmetleri, acil hizmetleri gibi. Bu hizmetler; ikinci basamak sağlık kuruluşu adı verilen devlet hastaneleri ve özel hastanelerde verilmektedir. Yüksek teknoloji isteyen hastalıklar ise; nc basamak kuruluşları olan niversite hastaneleri, sadece bir hastalık veya organ üzerine olan hastalıkları tedavi etmek üzere kurulmuş olan özel dal hastanelerinde verilmektedir. Kalp ve damar hastaneleri, onkoloji hastaneleri gibi.

1.3. Rehabilitasyon Hizmetleri

Rehabilitasyon hizmetleri; genel fiziksel ve sosyal rehabilitasyon olarak incelenmektedir.

-Fiziksel rehabilitasyon: Hastalık veya kaza nedeni ile fiziksel aktivitelerini kaybeden kişilerin fiziksel aktivitelerini tekrar kazanmasını sağlamaya yönelik verilen hizmetlerdir.

-Sosyal rehabilitasyon: Hastalık veya kaza sonucu bir uzvunu kaybetmiş kişilerin sosyal ve iş yaşamına uyum sağlamalarına yardımcı olmak amacıyla verilen hizmetlerdir.

Burada şu konuya açıklık getirilirse; iş kazası geçirmiş bir çalışana amirin gerekli maddi ve manevi desteği vermesi sosyal sorumluluğunun bir gereğidir. Çünkü o kişi sosyal hayata uyum sağlamada büyük sıkıntılar yaşayacak ve eğer kaza sonrası çalışamayacak duruma gelmişse ailesini geindirememenin sıkıntısı altında ezilecek ve buna iş yerinin duyarsızlığı da eklenirse yoğun stres altında kalacaktır. Bir ülkenin bel kemiği sağlık, eğitim ve güvenliktir. Özellikle de bir ülkedeki sağlık yapısı ve göstergeleri o ülkenin gelişmişliğini simgeler.

Sağlık, insan için çok önemli bir konu olup bu hizmetlerle uğraşan kişiler için stresin önemli bir yeri vardır. Sağlık hizmetleri hata kabul etmeyen, kalitesizliği götüremeyen bir meslek olup, en ufak bir hatanın bedeli insan hayatıdır. Bu nedenle bu mesleğin kaliteli ve düzgün verilmesi için çalışanlarının bedensel, ruhsal, maddi ve manevi her yönden rahat olması şarttır. İnsan hayatının vermiş olduğu ağır sorumluluk çalışana oldukça stres yüklemektedir.”¹ Çalışan kişi ne kadar sağlıklıysa gördüğü iş o kadar sağlıklı olur. Yapılan iş zaten başlı başına stresli olduğu için en azından çalışma ortamı stres kaynaklarından arındırılmış olmalıdır.

2. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA GÖRÜLEN STRES KAYNAKLARI

Sağlık sektörü stresin en çok görüldüğü iş koludur. Sağlık çalışanları pek çok nedene bağlı olarak iş stresi yaşamaktadır. Stres konusunda yapılan çalışmalardan da anlaşılacağı üzere sağlık çalışanlarında fiziksel şiddet ve darp oranları yüksek oranda görülmektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarına uygulanan psikolojik şiddet, fiziksel şiddetten çok daha fazla görülmektedir.

Sağlık çalışanları sürekli iş kazaları tehdidi altında çalışmaktadırlar. Bunlardan bazıları; “keskin uçlu ekipman kullanımı, elektrik akımına kapılma, kişisel güvenlik yetersizliği, yaralanmalara, kırıklara ve bel ve sırt zorlanmalarına neden olmaktadır. Fiziksel etmenler olarak aydınlatma, gürültü, havalandırma ya da yetersiz ısı gibi şeyler de sağlığın bozulmasına neden olmaktadır. Bu yalnız çalışanları değil, hastaları ve yakınlarını da etkilemektedir. Sağlık çalışanlarının sağlığını bozan biyolojik etmenler ise bulaşıcı hastalıklara neden oluyor. En yaygın Hepatit B ve C, sarılık olarak bilinen hastalık sağlığı tehdit etmektedir. Tüberküloz riski de sağlığı en fazla tehdit edenlerden sayılabilir. Ayrıca radyoloji, ameliyathane ve kardiyojoloji çalışanları dasık sık radyasyona maruz kalarak, başta kan kanseri, kemik, akciğer, tiroit ve meme kanserleri, kısırlık, gelecek nesillerde sakatlıklar, büyüme ve gelişme geriliği, körlük ve radyasyon çalışanlarının doğal yaşam

¹ Koç, s.27-28

sürelerinde kısılma gibi birçok ciddi zararlarla karşı karşıya kaldıkları bilinen birgerçektir. Başkalarının sağlıklarını korumak ve yaralarına merhem olmak üzerine bu kadar yoğun risk ve tehlike altında yaşayan insanlar, sağlıklarını kaybetme ve ölümcül birçok hastalığa yakalanma korkusuyla yoğun stres altındadırlar.”¹ Bunun yanı sıra, devlet hastanelerine başvuran hastaların birçoğu birinci basamak sağlık kuruluşlarında sağlık hizmeti alabilecek durumda iken, hastaneye başvurmaktadır.

Hastane mevzuatına göre, gelen hasta geri çevrilmeden sağlık hizmeti verilmelidir. Halbuki bu durum çoğu zaman hastanelerde gereksiz hasta yığılmasına neden olabilmektedir. Bir taraftan sağlık personelinin iş yükü arttığı için iş stresi oluşmaktadır. Diğer taraftan ise acil sayılabilecek önemli rahatsızlığı, hastalığı olan kişiler de zamanında almaları gereken sağlık hizmetini almak için haksız yere sıra beklemektedir.

Sağlık çalışanlarının sağlığını etkileyen stres kaynaklarını beş başlıkta incelemek mümkündür. Bunlar: “biyolojik, kimyasal, fiziksel, ergonomik ve psikososyal etmenler. Sağlık çalışanlarının sağlığını etkileyen faktörler arasında psikososyal etmenler öne çıkıyor. İş stresi, uzun süreli çalışma, zor şartlarda çalışma, sağlık çalışanlarını etkiliyor. Sağlık çalışanlarının çalışma amaçlarının belirgin olmaması, işi istememe ya da isteyerek tercih etmeme, yapılan işin anlamsız hissedilmesi, yabancılaşma, yapılan işin boşa gitme hissi, gelişememe, başkalarının profesyonel gelişiminden sorumlu olma, monoton çalışma ve ekip çalışmasının azalması da işi etkiliyor. Çalışma sürelerinin düzensizleşmesi ve uzaması, gece çalışma, ağır çeken ve ölümcül hasta ile karşı karşıya kalma da sağlık çalışanlarını olumsuz yönde etkiliyor. Sağlık çalışanları sık sık şiddete ve tacize maruz kalıyorlar.”² Sağlık çalışanlarında birçok stres kaynağı görülmektedir. Bu stres kaynaklarının en önemlileri; şiddet, enfeksiyon riski, hastanelerdeki kimyasal ajanlar ve radyasyondur.

¹ Yavuz, s.66-67

² Yavuz, s.68

2.1. Şiddet

Sağlık çalışanlarına şiddet uygulayan kişiler çoğunlukla hasta ve hasta yakınlarıdır. Muhatap olunan kişi hasta ya da hasta yakını olunca iş zorlaşmaktadır. Çünkü şiddet gösteren kişi ya da kişiler genellikle endişeli, stresli, üzgün ya da öfkeli, bazen de alkolik veya madde bağımlısı olan kişilerdir. Sağlık alanında ortaya çıkan şiddet, diğer sektör çalışanlarına göre çok daha fazla olmakla beraber kayıt altına alınan şiddet olayı çok az görülmektedir. Sağlık çalışanlarının uğradığı şiddetle ilgili ülkemizde ve yurt dışında birçok çalışma ve araştırma yapılmış ve yapılmaktadır. Bu çalışmalardan elde edilen sonuçlara göre; sağlık çalışanlarına uygulanan psikolojik şiddet ve darp neredeyse tüm çalışanlar tarafından adeta rutin bir olay gibi algılanmakta olduğu sonucuna varılabilir. Yalnızca yaralanmayla sonuçlanan ciddi olayların çalışanlar tarafından şiddet olarak algılandığı, diğer olayların ise adli mercilere bildirilmediği ortaya çıkmaktadır. Sağlık çalışanlarının, diğer sektör çalışanlarına göre fiziksel şiddet ve darp oranlarının yüksek oranlarda görüldüğünü, maruz kalınan psikolojik şiddetin ise fiziksel şiddetin çok üzerinde olduğunu belirtmişlerdir. Psikolojik şiddet hasta ve hasta yakınları tarafından en çok sözel hakaret olarak kendini göstermektedir. Olayın merkezinde hasta ve hastalığın olması nedeniyle çalışan, çoğu zaman şiddete tepki göstermemektedir.

Ayrıca, özellikle yazılı ve görsel medyanın sağlık çalışanlarının aleyhinde haber yapması, tek yanlı habere yer vermesi de toplumda sağlık çalışanlarını itibarsızlaştırmakla beraber; sağlık çalışanlarına öfke duyulmasına sebep olmaktadır. Bu da bir anlamda, sağlık çalışanının psikolojik ve fiziksel şiddete maruz kalmasına yardımcı olmaktadır diyebiliriz. Bazı istisnai sağlık çalışanı hatalarını sık sık gündeme getiren medya, hasta yakınlarının ve her vatandaşın endişelerini artırmakla birlikte sağlık çalışanının uğradığı şiddetin tetikleyicisi olmaktadır. Oysa sağlık çalışanı da nihayetinde insandır ve hata yapabilmektedir. Unutulmamalıdır ki sağlık çalışanları çok zor şartlar altında özveriyle insan hayatı için çalışmaktadır. Hemen her gün fiziksel ya da psikolojik şiddet gören sağlık çalışanlarının muhataplarının olduğu kişilerin hastalar olması nedeniyle yaşanan olayların çoğu zaman hukuka yansımadağı söylenilebilir. Bunun bir nedeni desaylık çalışanlarının mevcut iş yoğunluğunun üzerine birde mahkemelerle uğraşmak istememesidir. Bilinen şu ki ülkemizde en çok acilde çalışan pratisyen hekimler ve hemşireler şiddete maruz

kalmaktadır. Yapılan çeşitli çalışmalar ışığında, sağlık çalışanlarına uygulanan şiddet noktasında, bayan çalışanların erkek çalışanlara göre daha yüksek oranda şiddete maruz kaldığı söylenilebilir. Yaşanılan bu olumsuzlukların temelinde toplum olarak şiddete yatkın olmamız yatmakta ve bu şiddete her geçen gün yeni olaylar eklenmektedir. Maalesef bu şiddetten en çok sağlık çalışanları nasibini almaktadır.

2.2. Enfeksiyon Riski

ABD’de yayınlanan 1983 tarihli rapor göstermektedir ki; sağlık sektöründe çalışanlar diğer çalışanlara oranla, on kat daha fazla enfeksiyona yakalanma riskine altındadırlar. Maalesef günümüzde sağlık çalışanlarına bilhassa kan yoluyla bulaşan bazı hastalıklar onlar için meslek hastalığı haline gelmiştir. Sağlık çalışanları genellikle hastaların vücut sıvılarıyla direkt olarak temas etme mecburiyetinde oldukları için, özellikle Hepatit B virüsü, Hepatit C virüsü, HIV virüsü gibi kan yoluyla bulaşabilen viral enfeksiyonların bulaşma riskleri açısından sürekli tehdit altında çalışmaktadırlar. Bilindiği üzere sağlıklı kişiye bulaşan hastalık etkenleri, değişik yollardan insan vücuduna girebilirler; bunlar deri yolu, sindirim yolu, solunum yolu ve diğer yollar olabilir. Kan yoluyla sağlık çalışanına bulaşan hastalıklar, genellikle hastalara uygulanan enjektör iğnesinin yanlışlıkla kendisine batırılması, kesici aletlerle yaralanma, sıyrık, kesik, yara nedeniyle sağlamlığı ve bütünlüğü bozulmuş deriden bulaşma, enfekte kan ya da diğer sıvıların deri altındaki mukozaya sıçraması halinde olabilmektedir. Sağlık çalışanlarında enfeksiyon kapma dolayısıyla hastalığa yakalanma; kan ve vücut sıvılarına temas, açık yaradan, sıyrık deriden, batıcı ve delici aletlerle yaralanma şeklinde olmaktadır. Kesici ya da delici aletlerle yaralanma genellikle enjeksiyon sırasında, kan alma sırasında, iğne başlığının kapatılması sırasında, iğnelerin atılması sırasında, kirlilerin ve atık malzemelerinin taşınması sırasında, kan ve vücut sıvılarının enjektörden tüplere boşaltımı sırasında olabilmektedir.

Bulaşan enfeksiyonlardan önemli çoğunluğu; Hepatit B, Hepatit C, AIDS gibi son derece tehlikeli olan ve sağlık çalışanlarının hayatını tehlikeye sokabilecek nitelikteki virüslerle birlikte; damlacık yoluyla bulaşan tüberküloz, nezle, grip gibidiğer bazı bulaşıcı hastalıklardır.¹

Buna rağmen özellikle hemşire ve laboratuarda çalışan sağlık personelinin; kendilerini önemli bir risk altında görmemesi, yaptıkları işi sıradan görmesi, enfeksiyon kapma riskine uyum sağlaması, vücut sıvısı ile temaslarını genellikle bildirmemesi nedeniyle sağlığıolumsuz yönde etkilenmektedir.

2.3. Hastanelerdeki Kimyasal Riskli Maddeler

Hastaneler çeşitli kimyasal maddelerin kullanıldığı çalışma ortamlarıdır. Kimyasal riskli maddeler içerisinde; anestezi maddeler, sitotoksik maddeler ve sterilizasyonda kullanılan maddeler oldukça sık kullanılmaları ve etkilerinin yüksek derecede olmaları sebebiyle önem arz etmektedirler.

Anestezi maddeler hastanelerde ameliyathanelerde kullanılırlar. Anestezi gazlar arasında gösterilen; nitroz oksit, halotan, izofloran gibi kimyasal maddelerin spontan düşük ve erken doğum risklerini arttırdığı bilinmektedir. Ayrıca, bu gazlara maruz kalan kişilerde baş ağrısı, halsizlik, yorgunluk görülebildiği gibi; çeşitli böbrek hastalıkları, karaciğer hastalıkları, mental fonksiyon bozuklukları, kanser gibi ciddi olumsuz meslek hastalıkları da görülebilmektedir. Başka bir kimyasal ajan olan sitotoksik maddeler, bazı ilaçların muhteviyatında bulunan kimyasallardır. Sağlık çalışanları bu ilaçların hazırlanması, taşınması, uygulanması sırasında doğrudan cilde temas ya da sindirim yoluyla; içerisinde ilaç bulunan ampulü kırma, ilacı sulandırma, enjektörle çekme, ilacı serum içerisine boşaltma, serum torbasının setle bağlantısını kurma, serum torbasını ya da seti çıkarma, kaza sonucu deriyle temas sağlama yoluyla bu ilaçlara maruz kalabilmektedirler. Hemşire ve eczacıların sitotoksik maddelere maruz kalmalarının etkilerini tespit etmek amacıyla birçok çalışma ve araştırma yapılmıştır. Buna göre, yeterli korunma önlemleri almadan bu ilaçları

¹ Öztürk- Uskun-Kırbıyk, s.390-391

hazırlayan ve uygulayan sağlık çalışanlarının idrarında mutajenik aktivitenin arttığı, lenfosit yapılarında kırıkların oluştuğu sonucuna varılmıştır. Yine yetersiz korunma nlemiyle çalışan hemşirelerin idrarında tiyooter bileşikleri fazla miktarda bulunduğu görülmüştür. Kimyasal riskli maddeler arasında gösterilen ve sterilizasyonda kullanılan kimyasallardan olan etilen oksit, yanıcı ve patlayıcı bir gazdır. Etilen oksite fazla ve uzun süre maruz kalan sağlık personeline solunum ile ilgili rahatsızlıklar ve katarakt görülebilmektedir. Sterilizasyon amacıyla kullanılan gluteraldehite maruz kalan sağlık alışanlarında baş ağrısı, yorgunluk halsizlik, bulantı, nefes darlığı, astım, solunum güçlüğü, diğer akciğer hastalıkları görülebilmektedir. Yine bunlar arasında bulunan formaldehit; kişilerde ağız ve burun mukozasında yanık ve tahrişe neden olabilir. Yüksek miktarda maruz kalındığı takdirde ise; akciğer yetmezliği, kanser ve lme yol açabilmektedir.¹

2.4. Radyasyon

Sağlık alışanları mesleklerinden dolayı radyasyon riski ile karşı karşıya kalmaktadırlar. En büyük risk altında çalışan sağlık çalışanları; radyoloji, radyasyon onkolojisi ve nükleer tıp dallarında çalışanlardır. Diğer radyasyon riski altında çalışanlar ise, diş kliniklerinde, kardiyoloji kliniklerinde ve ameliyathanelerde çalışanlardır.

Radyasyon insan hücresini önemli derecede etkileyerek kromozom deformasyonuna neden olabilir, bunun sonucunda isekişide biyolojik etkilerin oluşmasına yol açmaktadır. Radyasyonun insan vücuduna etkileri, ışın dozunun miktarına ve vücudun radyasyona maruz kalan bölgelerinin özelliklerine göre değişik zamanlarda ve çeşitli tiplerde ortaya çıkabilmektedir. Radyasyonun yol açtığı etkiler, bedensel ve genetik etkiler olarak sınıflandırılır. Radyasyonun etkileri; kişinin vücudunun tamamının ya da bir bölümünün ışınlanması durumunda gerçekleşebilir. Radyasyon miktarı arttıķa ışınlamadan sonraki ilk birķa saat içinde baş ağrısı, mide bulantısı, kusma, ishal, ateş, bilinç kaybı gibi belirtiler oluşur. Birķa hafta sonra

¹ TTB, s.12-13

iştahsızlık, saç dökülmesi, halsizlik, katarakt, iç kanama, yüksek ateş, ve erkeklerde geçici kısırlık gibi diğer semptomlar görülebilir. Eğer, birkaç gün veya daha az bir zaman içinde 7 Sv'den daha fazla bir radyasyon miktarına maruz kalınırsamuhtemelen ölüm olayı gerçekleşecektir.¹

Hamilelikte ise radyasyon çok daha tehlikelidir. Radyasyon etkisi bebeğin gelişim evresine bağlıdır. Bebeğin anne karnında ölümünün meydana gelebileceği gibi;bebekte bedensel gelişim eksikliği, zihinsel gerilik ve felç oluşmasına da neden olabilir. Kişilerin uzun bir süre boyunca aralıklı olarak hafif dozlarda radyasyon ışınlarının etkisi altında kalması sonucunda meydana gelebilecek uzun zaman sonra ortaya çıkabilir. Kişilerde çeşitli kanser türlerigörülebileceği gibi yaşam sürelerinde de bir kısalma olabilir. Bu kişilerin sonraki nesillerinde genetik bozukluklar da görülebilir.

3. SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

Her sektör çalışanlarının olduğu gibi, sağlık sektöründe çalışanların da stresle başa çıkma yöntemleri vardır. Sağlık sektörünün kendine özgü stres faktörleri olduğu için başa çıkma yöntemleri de kendine özgü olmalıdır. Daha önce de değinildiği üzere stresi tamamen ortadan kaldırmak imkansızdır. Fakat bunu en aza indirmek mümkündür. “Stresle mücadele etmenin önemli bir adımı, stresin kaynaklarını tespit etmektir. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi kontrol altına almak mümkün değildir. Kontrol altına alınmayan stres kronik hale gelir. Bunun sonucunda hem çalışanlar hem de kurum ciddi bir şekilde zarar görür. Bütün bunların önüne geçebilmek için kurumun çalışanları ile iyi bir iletişim halinde bulunması ve başarılı bir iletişim sisteminin kurulması gereklidir. Öncelikli olarak kurumdan kaynaklı stres faktörleri gözden geçirilmeli ve ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır. Bazen basit tedbirler bazen de daha fazla kurum ya da devletle iş birliğini gerektiren çalışmalar yapılarak çağımızın önemli bir sorunu olan stresle mücadele edilmelidir. Bireysel ve örgütsel stratejiler, iş stresinin azaltılması ve kronikleşmemesi yönünde katkılar

¹ TTB, s.19-22

sağlaması açısından oldukça önemlidir. İş hayatında stres oluşturan faktörlerin tümünü ortadan kaldıracılabilmek mümkün değildir. Çünkü bireyin kişiliği, streslen etkilene düzeyinin farklılığına yol açabilmekte ve herkesin aynı stres faktöründen aynı şekilde etkilenemesi söz konusu olamamaktadır. Bu nedenle tümüyle ortadan kaldırmak yerine stresin azaltılması için örgüt yönetimlerine büyük görevler düşmektedir. Bazı kaynaklar çalışanın verimi için makul bir iş stresinin gerekliliğini de iddia etmektedir. Burada bahsedilen stres daha çok kişilerin motive olmasına yetecek şekildedir. Aksi takdirde literatürde bahsedilen rahatsızlıkların yaşanması söz konusudur. Bu araştırmada, özellikle kamu sektöründe çalışan sağlık görevlilerinin yaşadığı stresin fazla olması dikkate değerdir. Kamu kurumunda yöneticilik yapan sağlık çalışanlarının bu hususu dikkate alarak, stresi azaltıcı önlemler almaları önerilebilir. Diğer taraftan, yaş bakımından daha genç olan çalışanlarda stresin yüksek çıkmasının nedenleri irdelenerek, stres azaltıcı tedbirlerin alınması kurum yöneticilerine önerilebilir.”¹

Sağlık çalışanları açısından stresle baş etmede izlenebilecek bireysel ve örgütsel yöntemler şunlardır.

3.1. Bireysel Yöntemler

- Kan ve kanlı vücut sıvılarıyla bulaşan faktörlerden korunmada eldiven, önlük, maske ve siperlik kullanımı gerekmektedir.
- Hastaya uygulanan enjeksiyon sırasında ve sonrasında iğne batmasına karşı dikkatli olunmalıdır.
- Tıbbi atık taşınırken ve boşaltılırken enfekte bulaşımına karşı dikkatli olunmalıdır.

¹ C. Tokmak.-Ç. Kaplan-F. Türkmen, “İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas’ta Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, C.3, S.1, İstanbul, 2011, s.61-62

-Laboratuarlarda kan ve vücut sıvıları tetkiki yapan sağlık personeli enfeksiyon kapma riski ve tehdidine karşı gerekli önlemleri almalı, tedbirler yetersiz ise yöneticisine gerekli tedbirleri aldırmalıdır.

-Damlacık aracılığıyla solunum yolu ile bulaşan mikroorganizmalardan korunmada maske, önlük, siperlik; damlacık çekirdeği aracılığıyla bulaşanlarda (tüberküloz, kızamık, suçiçeği, SARS) ise özel maskeler yanı sıra hastanın negatif basınçlı odada tutulması gereklidir.

-Çalışanların radyasyon tehlikesinden korunması için, dikkat etmesi gereken üç kaide vardır: radyasyon kaynağı yanında gereğinden fazla kalmamak, mümkün olabildiğince kaynağa uzak bir mesafede çalışmak ve kaynak ile aralarına engelleyici bir zırh malzemesi koymak.¹

-Sağlık çalışanlarının kullandığı kimyasal maddeler çoğu zaman kanserojen niteliği taşımakta ve çalışan sağlığına ciddi derecede tehdit oluşturmaktadır. Bu yüzden çalışanlar kimyasal maddeleri eldivensiz ve maskesiz kullanmamalı, kullanım sonrası ise eller mutlaka antiseptik ürünlerle ve bol su ile yıkanmalıdır.

-Çalışma sonrası, laboratuardaki çalışma yüzeyleri dezenfekte edilmeli ve kullanılan malzemeler tıbbi atık poşetlerine atılmalıdır.

-Gevşeme teknikleri becerileri öğrenilmeli ve uygulanmalıdır.

-Uzakdoğu felsefesini barındıran meditasyon ve yoga uygulamaları stresi azaltmada yararlı olabilmektedir.

-Zaman yönetimi sayesinde kısa ve orta vadedeki yapılacak işlerin plan ve programı daha etkili ve kısa sürede yapılabilir.

-Sosyal destek ile stresin olumsuz etkileri azaltılmaktadır.

-Bedensel hareketlerle kişilerin günlük yaşamın getirdiği kas gerilimi azaltılmaktadır. Dolayısıyla bedensel hareketler, stresle başa çıkmada önemli bir yer tutmaktadır.

¹ TTB, s.10-15

-“Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet” modeli, stresle baş etmede psikolojik yaklaşımların bir özeti niteliği taşıması açısından önemlidir.

3.2. Örgütsel Yöntemler

Stresle başa çıkmanın önemli noktası strese neden olan faktörleri tespit etmektir. Öncelikli olarak, örgütsel kaynaklı stres faktörleri belirlenmeli ve bu faktörler ortadan kaldırılmaya, en azından minimize edilmeye çalışılmalıdır. Kurum yöneticilerinin gerektiği taktirde devletle iş birliği yapma noktasında stres yönetimini planlı ve programlı bir şekilde uygulamaya geçirmelidir. Sağlık çalışanlarının stresinin azaltılması açısından örgütsel başa çıkma yöntemleri oldukça önemlidir. Bu yöntemler şunlardır:

-Solunum, sindirim ve derideki çizik veya yaralar yoluyla vücutta iç radyasyon tehlikesi yaratabilecek radyo-izotoplara karşı çalışana ortamın tehlike durumuna göre, solunum cihazlı özel giysiler veya maskeler sağlanmalıdır.

-Her çalışanın olduğu kadar, sağlık çalışanında sağlıklı ve güvenli bir hastane ve laboratuvar ortamında çalışmaya hakkı vardır. Bu sebeple hastane ve laboratuvar ortamlarında ilgili birimler kurulmalıdır. Güvenli bir ortamda çalışabilmeleri için, gereken koruyucu önlemler alınmalıdır.

-Hasta sevk usulleri ile ilgili düzenlemeler yeterli düzeyde olmalıdır.

-Çalışma ortamındaki güvenlik tedbirlerinin artırılması ve görevlilerin sürekli eğitimi sağlanmalıdır.

-Acil servislerde triaj (acil önceliği) uygulamaları hizmet aksamalarını ve yoğunluğu azaltacaktır.

-Sağlık çalışanlarının eğitim açısından sürekli yenilenmesi gerekmektedir.

-Bazı hastane ve ilgili kurumlarda sağlık personellerine uygulanan bağışıklama çalışmalarının yaygınlaştırılması gerekmektedir.

-Yeterli sayıda personel temin edilmelidir.

- Çalışma ortamında nem, aydınlanma, koku, ses gibi strese sebep olabilecek faktörler ortadan kaldırılmalı, çalışma koşulları iyileştirilmelidir.
- Uygun nöbet sisteminin hazırlanması, tatil olanaklarının artırılması, hafta sonu ve ek mesailerinin sınırlandırılması gerekmektedir.
- Yöneticiler sağlık çalışanlarına destek olmalıdır.
- İş zenginleştirilmesi ve rotasyonu yapılmalıdır.
- Katılımcı yönetim sağlanmalı ve yöneticiler sağlık personeline destek olmalıdır.
- Hekim dışı sağlık personelinin kariyer geliştirmesine olanak sağlanmalıdır.
- Örgütsel roller belirlenmeli ve rol çatışmaları azaltılmalıdır.
- Stres yönetimi eğitimi programları düzenlenmeli ve sağlık personeli stresle başa çıkma konusunda bilinçlendirilmelidir.¹

Sağlık çalışanlarının stresle başa çıkmasına yardımcı olabileceği noktada etkili olabilecek, genellikle *yöneticilere düşen diğer görev ve sorumluluklardan* bazıları şunlardır:

- Tabip dışı personele kariyer imkanı tanınmalıdır.
- Çalışanlara stres yönetimi eğitimi verilmelidir.
- Çalışanlarda stresi azaltmak için sosyal faaliyetler düzenlenmelidir.
- Organizasyon yapısında sağlık personelinin de görüşleri alınmalıdır.
- Sağlık personelinin motive edici onur, teşekkür ve teşvik ödülleri verilmelidir.
- Sağlık çalışanının hayatını tehdit edecek meslek riskleri ortadan kaldırılmalı ve denetimi yapılmalıdır.

¹ Koç, s.99

- Çalışma ortamı sağlıklı ve her yönden güvenli bir çalışma ortamı haline getirilmelidir.
- Çalışanların görev tanımları yapılmalıdır.
- Kimyasal maddelerden korunma tedbirleri alınmalıdır.
- Hastalık bulaşıcılığı minimize edilmelidir.
- Çalışanların ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde ücret sistemi getirilmelidir.
- Hasta yoğunluğunu azaltıcı önlemler alınmalıdır.
- Sağlık çalışanının hayatını tehdit edecek meslek riskleri ortadan kaldırılmalı ve denetimi yapılmalıdır.
- Çalışma programı personelin özel yaşantısına gerekli zamanı ayırabileceği ölçüde düzenlenmelidir.
- Ses ve gürültü izolasyonu yapılmalıdır.
- Isı ve ışık düzeyi çalışanı rahatsız etmeyecek şekilde ayarlanmalıdır.

SONUÇ

Stres; kişinin aile, sosyal ve çalışma hayatını en önemlisi de sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir faktördür. Çağımızın getirdiği değişken ve rekabetçi şartlarda insanlar özellikle iş yaşamında zorlanmakta, dolayısıyla stres yaşamaktadırlar. Stres ve çalışanlarda stres ile ilgili geçmişte yapılan çalışmalar ve araştırmalardan, kendi gözlemlerim ve deneyimlerimden yola çıkarak; stresin bireylerde ve çalışanlarda önemli derecede psikolojik ve fiziksel rahatsızlık ve hastalıklara, çalışanlarda performans, verimlilik, moral, motivasyon düşüklüğü gibi olumsuz sonuçlara, örgütlerde ise mal ve hizmet kalitesinin düşmesi, maliyet yüksekliği, yetişmiş personel eksikliği gibi birçok olumsuzluklara yol açtığı görülmüştür.

Sağlık sektöründe çalışanlar, diğer sektörde çalışanların yaşadığı strese ilaveten; şiddete maruz kalma, hastalık bulaşma riskleri, kimyasal madde kullanma zorunluluğu gibi birçok etmenlerden dolayı daha fazla stres yaşamaktadır. Bundan dolayı, fiziksel ve psikolojik açıdan daha fazla yıpranmakta ve kronik hastalıklara daha yüksek oranda yakalanmaktadır.

Tezin giriş bölümünde bahsedilen varsayımlar, verilen bilgilerle beraber değerlendirildiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

i. “Algılama stratejisinin değiştirilmesi, stresi yönetmede atılacak ilk adımdır”, varsayımı tutarlı çıkmıştır. Çünkü bireylerde stres yaratan stres etmenleri değil, bireylerin bu etmenleri nasıl algıladığıdır. Algılama biçiminin değiştirilmesiyle stres yaratan etmenlere farklı bakış açısı geliştiren kişiler, olumlu yaklaşım gösterebilirler. Bu sayede stresi yönetmede başarılı olurlar.

ii. “Örgütlerde rol belirsizliği, çalışanlarda endişe ve öfkeye yol açar”, varsayımı yüksek düzeyde tutarlı çıkmıştır. Çünkü çalışanların görev tanımlarının belirgin olmaması ve örgütlerde çalışma programının yapılmaması nedeniyle kişiler iş yeterliliğinden yoksun olsa dahi farklı bölümlerde çalıştırılmaktadır.

iii. “Hekim dışı sağlık çalışanları hak ettiği değeri görmediği için yoğun stres yaşarlar”, varsayımı tutarlı çıkmıştır. Çünkü hekim dışı personele sunulan kariyer ve hizmet içi eğitim olanakları son derece sınırlıdır. Hekim dışı personel en az hekim

kadar özverili çalışmaktadır. Hastaya çoğu zaman ilk müdahaleyi hekim dışı personel yapmaktadır. Buna rağmen hasta nezdinde ve toplumda hekim kadar saygı görmemektedir. Ayrıca hekim dışı sağlık çalışanı hekimin aldığı ücretin çok fazla altında ücretle çalışmaktadır.

Tüm bunlardan yola çıkarak; giriş kısmında değinilen varsayımlarla, çalışma sonucunun paralellik gösterdiği söylenilebilir. Stressiz bir hayat düşünülemez. Önemli olan stresi gereken seviyede tutabilmeyi öğrenmek ve uygulamaktır. Stres yönetilemediği takdirde az ya da çok her insan, çalışan ve örgüt için bir tehdit unsurudur. Bireyler, çalışanlar ve örgütler stresle başa çıkma yöntemlerini etkili bir şekilde kullanmalıdır.

Sağlık çalışanları stresten en fazla etkilenen meslek çalışanları arasındadır. Yoğun iş yükü, nöbet sistemi yetmezmiş gibi bir de şiddet ve meslek hastalıklarına maruz kalmaktadırlar. Tüm bu olumsuzluklara rağmen özveriyle çalışmaktadırlar. Üstelik kutsal bir görev olan insan hayatı için fedakarca çalışmaktadırlar. Sağlık çalışanlarına güvenli ve uygun çalışma ortamı devlet tarafından sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Adal, Z., “İş Kazalarına Yol Açan Etkenler”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, C.4, S.1, İstanbul, 1975
- Akgündüz, S., Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2006
- Akıncı, B., Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim, İstanbul, 1999
- Aktan, C., Maslow’un Motivasyon Teorisi, Ankara 2000
- Aktaş, A.-Aktaş, R., “İş Stresi”, Verimlilik Dergisi, S.2, Ankara, 1992
- Albrecht, K., Gerilim ve Yönetici, (Çev. K.Tosun vd.), İstanbul, 1993
- Artan, İ., Örgütsel Stres Kaynakları: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, İstanbul, 1986
- Aydın, Ş., “Örgütsel Stres Yönetimi”, DEÜ SBE Dergisi, C.6, S.3, İzmir, 2004
- Aytaç, S., İş Stresi Yönetimi El Kitabı, İstanbul, 2009
- Baltaş, A.-Baltaş, Z., Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 1998
- Baltaş, Z., Sağlık Psikolojisi, İstanbul, 2000
- Barutçugil, İ., Performans Yönetimi, İstanbul, 2002
- Başal, A., Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul, 2007
- Bekçi, İ.-Ömürbek, V.-Tekşen, Ö., “Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, C.12, S.1, Isparta, 2007
- Braham, B., Stres Yönetimi, (Çev. V.G.Diker), İstanbul, 1998

- Camkurt, M., “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2007
- Can, H., Organizasyon ve Yönetim, Ankara, 1997
- Cooper, C.-Straw, A., Bir Haftada Başarılı Stres Yönetimi, (Çev. E.Köymen), İstanbul, 1998
- Çelikkol, A., Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı, İstanbul, 2001
- Davis, K., İşletmede İnsan Davranışı, (Çev. K. Tosun vd.), İstanbul, 2002
- Dökmen, Ü., Yaşama Yerleşmek, İstanbul, 2008
- Drucker, P., Kapitalist Ötesi Toplum, (Çev. B.Çorakçı), İstanbul, 1994
- Ekinci, H.-Ekici, S. “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi, C.22, S.2, Bursa, 2003
- Erdal, M.B., İşletmelerde Stres Kaynakları Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama, Celal Bayar Üniversitesi, SBE, YDT, Manisa, 2009
- Erdoğan, İ., İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996
- Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2000
- Ergun, G., Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2008
- Eroğlu, F., Davranış Bilimleri, İstanbul, 1998
- Ertekin, Y., Stres ve Yönetim, Ankara, 2006
- Genç, N., Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 2009
- Güçlü, N., “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi C.21, S.1, Ankara, 2001

- Güllüoğlu, Ö., “Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma” İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, S.43, İstanbul, 2012
- Gümüştekin, G.E.-Öztemiz, A.B., “Örgütsel Stres Yönetimi: Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, S.23, Kayseri, 2004
- Güney, S., Örgütsel Davranış, İstanbul, 2011
- İskit, N., Stres Yogası, İstanbul, 2008
- Karahan, A.-Gürpınar, K.-Özyürek, P., “Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, C.3, S.1, Afyon, 2007
- Kaya, A.-Kaya, Y., “Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma”, EÜ SBE Dergisi, C.1, S.23, Kayseri, 2007
- Keenan, K., Stresle Başa Çıkma, (Çev. S. Aydın), İstanbul, 1999
- Kırel, Ç., “Örgütsel Stres Yönetimi”, Anadolu Üniversitesi İİBF Dergisi, C.11, S.1, Eskişehir, 1993
- Kişioğlu, A.N.-Öztürk, M.-Uskun, E.-Kırbıyık, S., “Bir Üniversite Hastanesi Sağlık Personelinde Kesici Delici Yaralanma Epidemiyolojisi ve Korunmaya Yönelik Tutum ve Davranışlar”, Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi, C.22, S.4, Ankara, 2002
- Koç, Ş.R., Sağlık Çalışanlarında İş Stresi: Acil Servis Örneği, BEÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009
- Lazarus, R., Stresle Başa Çıkma Tarzınız: Dostunuz ya da Düşmanınız (Çev.N.H. Şahin), Ankara, 1998

- Norfolk, D., İş Hayatında Stres, (Çev. L. Serdaroğlu), İstanbul, 1989
- Okutan, M.-Tengilimoğlu, D., “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, GÜ İİBF Dergisi, S.3, Ankara, 2002
- Özçiftçi, A.-Ömürbek, V.-Tekşen, Ö., “İnsan Davranışlarının İş Kazaları Üzerindeki Etkileri”, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi İİBF Teknoloji Dergisi, C.8, S.2, Zonguldak, 2005
- Özkalp, E., “Örgütlerde Stres”, AÜ İİBF Dergisi, C.7, S.1, Eskişehir, 1989
- Özkalp, E.-Kirel, Ç., Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2001
- Pehlivan, A., İş Yaşamında Stres, Ankara, 2000
- Pehlivan, İ., Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, 1995
- Roskies, E., Stresle Başa Çıkmada Kendimizle Olumlu Diyalog, (Çev. N.H.Şahin), Ankara, 1994
- Rowshan, A., Stres Yönetimi, (Çev. Ş.Cüceloğlu), İstanbul, 2011
- Sabuncuoğlu, Z., İnsan Kaynakları Yönetimi, Bursa, 2005
- Sabuncuoğlu, Z.-Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2008
- Saygılı, S., Strese Son, İstanbul, 1996
- Soysal, A., “İş Yaşamında Stres”, Çimento İşverenler Dergisi, C.23, S.3, İstanbul, 2009
- Şahin, N., Stres Nedir? Ne Değildir? Stresle Başa Çıkma, Ankara, 1994
- Şengül, A., Organizasyonel Stresin Yönetimi: İzmir Çevresinde Orta Kademe Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 1999
- Şimşek, Ş., Yönetim ve Organizasyon, Konya, 2002
- Taştan, S., Yönetim ve İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2004

- Tezcan, M., Türk Kişiliği ve Kültür-Kişilik İlişkileri, Ankara, 1997
- Tokmak, C.-Kaplan, Ç.-Türkmen, F., “İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas’ta Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, C.3, S.1, İstanbul, 2011
- Tutar, H., İşyerinde Psikolojik Şiddet, Ankara, 2003
- Tutar, H., Kriz ve Stres Yönetimi, İstanbul, 2000
- TTB, Sağlık Çalışanlarının Meslek Riskleri, Ankara, 2008
- Ülgen, H.-Mirze, S.K., İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul, 2010
- Ünsalan, E.-Şimşeker, B., İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 2006
- Yavuz, C., Sağlık Çalışanlarında İş Stresi:Çivril Devlet Hastanesi Örneği, BEÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013
- Yıldırım, İ., “Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, S.6, Ankara, 1991
- Yılmaz, A.-Ekici, S., “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”, SDÜ İİBF Dergisi, C.11, S.1, Isparta, 2006
- Yılmaz, A.-Ekici, S., “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanları Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, CBÜ Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.2, S.10, Manisa, 2003
- Yüksel, Ö., İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 1998
- Zel, U., Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 2001
- Cam, E., “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, Ankara, 2004, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi S.1
<http://www.jhumansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/viewFile/71/210>
(24.01.2014)

Güler, Ö.-Çınar, S., “Hemşirelik Öğrencilerinin Algıladıkları Stresörler ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin Belirlenmesi”, İstanbul, 2010, <http://hemsireliknew.maltepe.edu.tr/dergiler/ozel/pdf/253-260.pdf> (31.12.2013)

Kanbay, Y.-Üstün, B., “Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin İncelenmesi”,DEÜ Hemşirelik Yüksekokulu E-Dergi, C.2, S.4, İzmir, 2009http://www.deu.edu.tr/UploadedFiles/Birimler/18281/155-161_pdf.pdf(23.01.2014)

ÖZGEÇMİŞ

1 Ocak 1983, Adana İli Ceyhan İlçesi doğumluyum. İlk, orta ve lise eğitimimi Denizli’de tamamladım. 2011 yılında Eskişehir Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesinden mezun olduktan sonra, 2012 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı yüksek lisans programına kaydoldum. Eğitimim halen devam etmektedir.

Halen Denizli İli Halk Sağlığı Müdürlüğü’nde Kimya Teknisyeni olarak görev yapmaktayım.

Ahmet BALCI