

Citation: Çögenli M.Z. & Erdal Y. (2018), Hemşirelerde İş Stresi Ve İş Stresinin Çalışma Performansına Etkileri: Sinop Atatürk Devlet Hastanesi Örneği, BMIJ, (2018), 6(3): 497-515 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v6i3.361>

HEMŞİRELERDE İŞ STRESİ VE İŞ STRESİNİN ÇALIŞMA PERFORMANSINA ETKİLERİ: SİNOP ATATÜRK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ¹

Mehmed Zahid ÇÖGENLİ²

Yağmur ERDAL³

Received Date (Başvuru Tarihi): 01/11/2018

Accepted Date (Kabul Tarihi): 15/11/2018

Published Date (Yayın Tarihi): 30/11/2018

ÖZ

Stres bireylerin hem çalışma hayatını hem de sağlıklarını olumsuz yönde etkileyen önemli risklerden bir tanesidir. Fiziksel, kimyasal ve biyolojik riskler kadar psikolojik riskler de bireylerin yaşam kalitesini, çevresindeki kişilere karşı olan davranışlarını, işyerlerine olan bağlılıklarını, çalışma isteklerini, çalışma ortamındaki bireylerle ilişkilerini olumsuz olarak etkilemektedir. Bu olumsuzluklar da kişilerde dikkat dağınıklığı, konsantrasyon bozukluğu gibi durumlar ortaya çıkararak iş kazalarının yaşanmasında etkili olmaktadır. Bu çalışmada hemşirelerin maruz kaldığı stres kaynaklarının ne gibi sorunlar yarattığını ve performanslarında ne gibi olumsuzlukları meydana getirdiğini tespit etmek amaçlanmıştır. Konu ile ilgili çalışma için Sinop Atatürk Devlet Hastanesinde çalışmakta olan hemşirelere ulaşılmış. İzinde olan hemşireler dışında 132 hemşireye Glazer Stres Ölçeği uygulanarak yaşamış oldukları stres düzeylerinin ne derece olduğunu ve bu strese neden olan faktörlerin neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Örgütsel Davranış, Çalışma Psikolojisi

JEL Kodları: A32, C83, P27

THE EFFECTS OF WORK STRESS AND WORK STRESS IN WORKING PERFORMANCE IN NURSES: SİNOP ATATÜRK STATE HOSPITAL SAMPLE

ABSTRACT

Stress is one of the important risks that negatively affect both the working life and health of individuals. The physical, chemical and biological risks as well as psychological risks affect the quality of life of individuals, their attitudes towards people, their commitment to workplaces, their willingness to work and their relations with individuals in the working environment. These negativities are also effective in the occurrence of occupational accidents by revealing distractions and concentration disorder in individuals. In this study, it is aimed to determine what kind of problems caused by the stress sources that nurses are exposed to and the disadvantages of their performance. Nurses working at the Sinop Atatürk State Hospital were reached for the study. Glazer Stress Scale was applied to 132 nurses in addition to the nurses who were on their way to determine the degree of stress they experienced and the factors causing these stress.

Keywords: Work stress, Organizational Behavior, Working Psychology

JEL Codes: A32, C83, P27

¹ Bu çalışma "Business and Organization Research Conference-BOR 2018" adlı kongrede yayınlanmıştır.

² Dr. Öğr. Üyesi, İSG ABD, Uşak Üniversitesi, mzahid.cogenli@usak.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-3018-4157>

³ İSG ABD Yüksek Lisans, Uşak Üniversitesi, yagmur_erdal@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0528-4236>

1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze yaşamın her alanında belirli problemlerle karşı karşıya kalınmış ve bu problemlerle başa çıkma evresinde stresle tanışılmıştır. Gerek sosyal yaşantıda gerekse iş yaşantısında fiziksel ve psikolojik anlamda her türlü hoşnutsuzluk birer stres faktörü olarak tanımlanmıştır. Özellikle çalışma hayatında büyük bir problem olarak tanımlanan stres çalışanlarda gerek sosyal gerek psikolojik açıdan derin yaralar açabilmektedir. Yaş ilerledikçe, beklentiler arttıkça veya yapılan işin niteliği değiştikçe çalışanların üzerlerine düşen yükler artmış, böylece kendini yenilemek, yeniliklere ayak uydurmak, beklentileri karşılamaya çalışmak için sürekli bir yarış içine girilmiştir. Bunlarla birlikte değişen ve gelişen teknoloji, bireyin kendini yetersiz hissetmesi, yeniliklere ayak uyduramadığını düşünmesi, ast ve üstlerle yaşanan sorunlu ilişkiler, kişisel özellikler, yoğun çalışma temposu, ücret tatminsizliği gibi birçok problem iş yaşamında karşılaşılan stres faktörlerinden birkaçı olmuştur.

Örgütsel ve bireysel olarak büyük yıkımlara neden olan iş stresi her alanda olduğu gibi sağlık alanında da çok yoğun görülmektedir. Hastane çalışanlarının %60 ını oluşturan hemşireler kendilerinden başka birçok insanın sorumluluğunu üstlendikleri için fiziksel ve ruhsal olarak kendi sağlıklarına da dikkat etmekle yükümlüdürler. Küçük bir dikkat dağınıklığı, işi yapmada ilgisizlik hastayı büyük ölçüde zarara uğratacağı gibi, psikolojik anlamda çökmüş olan sağlık personelinin hastaya karşı olan kötü tutumu hastanın moralinin bozulmasına ve kendini kötü hissetmesine neden olabilmektedir (Yaşar, 2014). Yine sağlık çalışanları üzerine yapılan bir araştırmada çalışanların “yetersiz ücret, alınan eğitim ile yapılan işin uyumsuzluğu, mezuniyet sonrası eğitim yetersizliği, meslekte ilerleme olasılığının düşük olması, olumsuz çalışma koşulları” gibi nedenlerden dolayı işe olan bağlılıklarında azalma görülmüştür (Güler, 2013). Tüm bunlar göz önüne alındığında yapılması gereken, sağlık çalışanlarının maruz kaldığı stres kaynaklarını belirlemek ve bu durumu en aza indirerek çalışma ortamını sağlıklı ve huzurlu bir hale getirmektir. Bu araştırmada stres, iş stresi, strese neden olan faktörler, stresin olduğu problemler ve stres yönetimi ile ilgi konular ele alınmıştır.

2. STRES KAVRAMI

Gündelik yaşantımızda kullandığımız şekliyle stres kavramı hoş gitmeyen bir durum veya duyguyu çağrıştırmaktadır (Organ, 1982: 252). Stres ile ilgili yapılan tanımlara bakıldığında; birey üzerinde sıkıntı ve rahatsızlığa neden olan her “etken”, bireylerin stres nedenlerine verdiği “tepki” ve rahatsızlık verici durum ile birey arasında meydana gelen etkileşim şeklinde açıklanmıştır (Ivancevich, 1983: 578). Birtakım stres faktörleri karşısında bireyin verdiği tepki, çoğunlukla o kişinin ihtiyaçları, hedefleri, beklentileri, olaylara karşı tutumu ve kişinin durumu algılama şekli gibi sosyo-kültürel

etkiler tarafından belirlenmektedir (Kolasa, 1972: 229-235). Bunlarla birlikte bireyin tecrübeleri ve mevcut stres faktörleri ile başa çıkma yetileri bu şekilde tepkilerin ortaya çıkmasında önemli rol oynamaktadır. Bu durumda bireylerin stres faktörlerine verdiği tepkiler olumlu veya olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Stres faktörü çoğu zaman bireyler üzerinde olumsuz etki bırakırken bazı durumlarda stresin olumlu sonuçları olduğu da tespit edilmiştir (Eroğlu, 2006: 298).

3. İŞ STRESİ

1960'lı yıllardan sonra stres, stresin nedenleri ve çalışan performansına etkileri üzerine yapılan çalışmalar artmıştır (Browne, 2000: 55). İş yerlerinde çalışanların zamanla yükselen terfi beklentileri, maaşları için istedikleri zamlar, bunlara ulaşabilmek için kendini gerçekleştirme ve olgunlaştırma çabaları bireyi stres altına sokabilmektedir (Çelikkol, 2001: 88-98). "Çalışanın fiziksel ve psikolojik açıdan davranışlarında değişmelere neden olan iş ile bağlantılı etkenlerin sonucunda meydana çıkan psikolojik problemler iş stresi olarak tanımlanmaktadır" (Wilson ve diğerleri, 2004: 574). Ortaya çıkan iş stresi çalışanların iş verimini olumsuz yönde etkilemektedir (Chang ve diğerleri, 2006: 31).

4. STRES KAYNAKLARI

Örgütler çalışanların davranışları, tutumları, duygu ve değerlerinin oluşturduğu birer sosyal sistemdir ve bu sistem çalışanların birbirleriyle iletişimde buldukları bir iklime sahiptir ve her örgüt çalışanların tecrübelerine, kullandıkları teknolojiye, örgüt içerisinde meydana gelen gruplaşmalara ve çevre koşullarına göre stres oluşturabilecek kaynaklara sahiptir. (Eroğlu, 2006: 310-311). Örgüt içerisindeki dar veya kötü iletişim, bireyin kendine önem verilmediğini hissetmesi gibi durumlar strese sebep olabileceği gibi örgüt içerisinde oluşan yeni yapılanmalar, yeni nesnelere varlığı veya büyüme-küçülme gibi durumlar da bireyin kendini yetersiz hissetmesini sağlayarak strese girmesine sebep olabilmektedir (Çelikkol, 2001: 99). Stres bireysel sebeplerden oluşabileceği gibi örgütsel sebepler de strese neden olmaktadır.

4.1. BİREYSEL STRES KAYNAKLARI

İçinde bulunduğumuz veya karşılaştığımız birçok durum strese maruz kalmamıza sebep olabilmektedir. Bu sebepler iş ile ilgili nedenlerden kaynaklanabileceği gibi bireylerin kişilik özellikleri, kişisel problemleri, ekonomik durumları gibi faktörlerden de kaynaklanabilmektedir (Braham, 1998: 33). Stres ve kişilik birbiri ile ilişki içindedir. Şöyle ki kimi bireyler stresle daha kolay başa çıkabilirken, kimi bireyler ise stres faktörlerinden çok fazla etkilenir ve daha fazla yıpranırlar. Bu durumun nedeni kişilerin olayları nasıl algıladıklarıyla doğru orantılı olarak değişebilmektedir (Ergun, 2008: 10-13). Bireyin doğuştan sahip olduğu veya genetik özelliklerine bağlı hormonal farklılıkları, kolesterol, tansiyon, şeker gibi hastalıklarla mücadele etmesi ve dolayısıyla bunların vermiş olduğu

gerginliği işlerine yansıtılmaları strese neden olabilmektedir (Demirkıran,2007: 6-8). Bununla beraber bireyler maddi kazanç sağlamak, ailelerini rahat bir şekilde yaşatmak ve geçimlerini sağlamak için bir uğraş içindedirler. Emeginin karşılığını alamayan veya fazla ücret alabilmek için aşırı iş yoğunluğu altında çalışan bireyler de stres altında kalabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 45).

4.2 ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

Çalışma hayatında yaşanan stres hem çalışan bireyler hem de yöneticileri açısından büyük önem taşımaktadır. Uzun süre stres altında kalmak, kişilerin sağlıklarını hem psikolojik olarak hem de fiziksel olarak etkileyebilmektedir. İş yaşamında karşılaşılabilecek stres kişisel özelliklerden kaynaklanabileceği gibi işin yapılış şekli, fiziki çevre şartları, örgüt kültürü ve örgüt içi iletişim gibi nedenlerden de kaynaklanabilmektedir (Serdar, 2010: 33-37).

4.2.1. YAPILAN İŞ İLE İLGİLİ FAKTÖRLER

İş ortamında strese sebep olan en önemli etkenlerin başında; rol belirsizliği veya rol çatışması gibi kişinin yaptığı iş ile kendisi arasındaki uyumsuzluklardan ortaya çıkan problemler gelmektedir (Yousef,2002: 99-100). Rol çatışması ve rol belirsizliği özellikle büyük ve kurumsal şirketlerin, çalışanlarından yeteneklerinin üzerinde performans beklentilerinden kaynaklanabilmekte ve bu durum kişiler arası çatışmaya, kişinin kendisine ve çalıştığı işe olan güveninin azalmasına ve iş yerinde gerilimin artmasına neden olabilmektedir (Biçki, 2016: 34-36). Yaptıkları işlerin hem yoğun olması hem de kendilerine verilen kısıtlı sürelerde işlerini yetiştirmeye çalışmaları bireylerin telaşa kapılmalarına ve zaman baskısı altında çalışmalarına neden olacaktır (Haktanır, 2016: 19-22). Yoğun çalışma temposu içinde olan bireylerde uykusuzluk sıklıkla görülen problemler arasındadır. Uzun süren çalışma saatleri ve gece vardiyaları çalışanın biyolojik saati ile çeliştiği için sürekli bir yorgunluk haline ve özel yaşamlarında problemlere sebep olabilmektedir (Çelikkol, 2001: 133-135).

4.2.2. FİZİKSEL KOŞULLARIN NEDEN OLDUĞU STRES FAKTÖRLERİ

Serdar'a (2010: 46-49) göre, işyerindeki ergonomik ve fiziksel koşulların kalitesi bireyin isteklerini ve beklentilerini karşıladığı sürece verimlilik de o kadar artmaktadır. Bu koşulların sağlanabilmesi için işyerindeki fiziksel risk faktörleri minimum düzeyde tutulmalıdır. Sıcaklık, gürültü, titreşim, radyasyon, nem ve aydınlatma gibi fiziksel şartların çalışanlarda çalışma azmini uyandıracak şekilde sağlanması gerekmektedir. Çalışma koşullarının olumsuzlukları çalışanları fiziksel açıdan rahatsızlıklarla karşılaştıracığı gibi psikolojik açıdan da stres faktörleriyle yüzleşmelerine neden olmaktadır. Bu durum çalışanlarda verim düşmesine, isteksizliğe, işten soğumaya neden olduğu gibi iş kazası ve meslek hastalıklarına da neden olmaktadır.

Fiziksel koşulların neden olduğu sorunları 1983 yılında Dünya Sağlık Örgütü (WHO) “Sağlıksız Yapı Sendromu (Sick Building Syndrome)” şeklinde tanımlamıştır. Örgüt içerisindeki her çalışanda yaşanabilecek bu problem baş ağrısı, mide bulantısı, anksiyete, baş dönmesi gibi birçok fiziksel belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Bu belirtilerin zamanla daha da arttığı gibi işten uzaklaşıldığında veya çalışan işi bıraktığında azaldığı hatta ortadan kalktığı görülmektedir. Yapılan çalışmalarda mikro moleküllerin, işyerinin havalandırma sistemlerinin yönetiminin ve diğer iklimsel etkenlerin bu problemin ortaya çıkmasında önemli rol oynadığı tespit edilmiştir (Cartwright, 1995: 217-234).

4.2.3. BİYOLOJİK VE KİMYASAL KOŞULLARIN NEDEN OLDUĞU STRES FAKTÖRLERİ

Hastane ortamı çeşitli patojen mikroorganizmaları ve enfeksiyonları içerisinde barındırmaktadır. Bu nedenle hastane sektöründe çalışan personel enfeksiyon kapma riskiyle karşı karşıya kalmaktadır. Bu riskler çalışanların kıyafetlerine bulaşan kan ve vücut sıvılarından (HIV, Hepatit B, Hepatit C), direkt olarak hasta ile temastan ve solunum yolu ile (Tüberküloz, suçiçeği, difteri, kızamık, kızamıkçık, boğmaca, menenjit, SARS, brusella, kuş gribi) veya enfeksiyon kaynağı olan kontamine olmuş delici kesici alet yaralanmalarından kaynaklanabilmektedir (Çanta ve Topsakallar, erişim tarihi: 14.03.2018). Son zamanlarda artış gösteren AIDS, HBV (Hepatit B), Hepatit C gibi hastalıkların sadece hastalara ve hasta yakınlarına bulaşmasını önlemekle kalmayıp aynı zamanda sağlık çalışanları ve hastanede çalışmakta olan diğer personele de bulaşmasını önlemek amacıyla çalışmalar yapılmaya başlamıştır (Sarıçam, 2012: 22). Centers for Disease Control and Prevention (CDC)-Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezi'nin (1988, erişim tarihi: 25.03.2018) hastanelerde çalışan sağlık personeli üzerinde yaptığı ve beş yıl süren araştırmanın sonucunda; perkütan olan 5000 yaralanma tespit edilmiş ve bunların yaklaşık %62 sinin iğne batmaları sonucunda olduğu belirlenmiştir. Kesici-delici alet yaralanmalarının %38'inin perkütan, %42 sinin ise tek kullanımlı aletlerin kullanım öncesi veya sonrası sırasında meydana geldiği saptanmıştır.

Hastanelerde çalışan sağlık personeli için birçok kimyasal faktörden de bahsetmek mümkündür. Bunların bazılarını; dezenfektanlar, antiseptikler, latex, cıva, anestezi maddeler, glüteraldehit, solventler ve farmasötik maddeler şeklinde sıralayabiliriz. Kimyasal bir maddenin gösterdiği etki; o maddenin yoğunluğuna, etki etme süresine, hangi yolla temas ettiğine ve maddenin fiziksel ya da kimyasal özelliğine bağlı olabilmektedir. Aynı zamanda etkinliği kişinin bireysel özelliklerine, sigara, alkol bağımlılığına veya kişinin ilaç bağımlılığına bağlı olarak da değişiklik gösterebilmektedir. Bu maddeler vücuda solunum, sindirim veya deri yoluyla alınmakta ve sonuçları akut veya kronik olarak seyretmektedir (Parlar, 2008: 548-551).

Tüm bu biyolojik ve kimyasal risklerin sağlık çalışanları olan hemşireler tarafından çok iyi bilindiğini ve karşılaşılabilecek problemlerin doğuracağı sonuçları düşünerek çok büyük bir baskı ve stres altında çalışmak zorunda olduklarını söylemek mümkündür.

5. İŞ STRESİ VE ÇALIŞAN PERFORMANSI İLİŞKİSİ

Performans ve stres arasındaki ilişkiyi Sullivan ve Bhagat (1992: 361-364) dört şekilde sıralamıştır:

Birinci varsayıma göre; stres ve performans arasındaki ilişki “tersine dönmüş U eğrisine” benzemektedir. Düşük düzeyde yaşanan streslerde çalışanlar verimlilik açısından yeterince uyarılmamaktadır. Bir diğer durumda ise çok fazla stres altında bulunan çalışan mevcut enerjisini işine vermek yerine stresle başa çıkmak için kullandığı için yine verimlilik konusunda yetersiz kalmaktadır. Normal düzeyde streste ise çalışanlar enerjilerini stresi yenmekten ziyade çalışmalarına odaklandıkları için daha verimli çalışmaktadırlar. İkinci varsayım; stres ve performans arasındaki ilişkinin doğru orantılı bir ilişki olduğunu söylemektedir. Birinci varsayımın tam tersine düşük stres düzeyinde çalışanlar rekabet ortamında olmadıklarını hissettiklerinden performanslarında artış göstermezler. Orta düzeyde streste de aynı şekilde çok yüksek bir performans yoktur. Fakat yüksek stresli çalışma ortamında rekabetin de fazla olduğu düşünülerek performansta ve verimlilikte artış görülmektedir. Üçüncü varsayımda; stres ve performans arasındaki ilişkinin ters doğrusal olduğu vurgulanmaktadır. Stresin yoğun olduğu yerlerde hem bireyler hem de örgütlerde yetersizlik görülebilmektedir. Stres altındaki kişiler bununla başa çıkmak için tüm zamanlarını harcarlar. Fakat bu stres tecrübesi zamanla çalışanlara başka streslere karşı hazırlıklı olmayı ve uygun tedbirleri almayı da öğretebilmektedir. Dördüncü varsayımda ise; stres ve performans arasında hiçbir ilişki olmadığı vurgulanır. Çalışanlara emeğinin karşılığı verildiğinde sadece işlerine odaklanırlar ve performanslarını etkileyecek stres faktörlerini görmezden gelmektedirler.

Bu dört varsayımdan yola çıkıldığında, stres iş yaşamında olumlu ya da olumsuz her anlamda ortaya çıkmakta ve kendisini hissettirmektedir. Kimi bireyler için stres rekabeti arttırıp işlerine daha çok sarılmalarını sağlayan, kimilerinde ise tüm güçlerini stresle başa çıkmak için harcayıp verimliliklerinin ve performanslarının düşmesine neden olan bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bundan dolayı stres ile çalışma performansı arasında bir ilişkiden söz etmek mümkündür.

6. STRES YÖNETİMİ VE STRESLE BAŞA ÇIKABİLMEK İÇİN ALINMASI GEREKEN BİREYSEL ÖNLEMLER

Stres yönetiminde ilk olarak strese sebep olan kaynağın tespitini sağlamak gerekmektedir. Bireylerin bu faktörlerle başa çıkması ise kişilik yapısı, stresle başa çıkma becerisi, o konu ile ilgili

bilgisi ve deneyimlerine bağlı olmaktadır. Stres kaynakları kişiden kişiye değiştiği ve her bireyin kişilik yapısı farklı olduğu için stres yönetimi ile ilgili yapılan çalışmalarda oldukça çeşitlilik göstermektedir (Ivancevich, 1986: 595-596). Stres yönetiminde alınması gereken bireysel önlemler şu şekildedir:

-Vücudumuz gün boyu yaptığı işin yoğunluğu ve yaşadığı stres nedeni ile yorgun ve gergin bir durumdadır. Fiziksel egzersizler ile kaslarda oluşan gerginliklerin azaltılmasında gevşeme tekniklerinden faydalanılabilir. Gevşeme teknikleri bireyi hem fiziksel olarak rahatlattığı gibi mental açıdan da rahat ve huzurlu hissetmesini sağlayabilmektedir. Böylelikle iş yerindeki iş gören performansında artış olabileceği gibi verimliliğin artması da söz konusu olabilecektir. (Mcgilley, 1988: 129-139)

-Çalışanların yoğun iş temposu ve monoton bir yaşantının dışına çıkarak ilgilendikleri spor ya da kültürel faaliyetlerle iç içe olması stresi azaltacak başka bir yöntem olarak görülebilmektedir. Tiyatro, sinema, konser, yürüyüş, koşu, davetler ve toplantılar gibi sportif ve kültürel faaliyetler kişiyi iş yaşamının sıkıcılığından uzaklaştırarak, stresin etkisinden kurtulmasına ve haliyle işinde yaşadığı olumsuzluklardan mental olarak sıyrılmasına neden olabilecektir. Ayrıca düzenli bir şekilde spor alışkanlığı kazanan kişilerde vücut zinde kalacağı için bu durum işlerine de yansiyacak ve performanslarında da artış sağlayacaktır (Bingöl, 2013: 18)

- “Meditasyon; derin düşünme ve gevşeme durumlarını kapsayan teknikleri içeren bir rahatlama tekniği” olarak tanımlanmaktadır. Başarıyla yapılmış bir meditasyon bireyin zihninde alfa dalgalarının harekete geçmesini sağlayacaktır. Böylelikle zihin derinlemesine rahatlayacak, vücuda giren oksijen miktarı artarak kan basıncında düzenli bir ritim yakalanmış olacaktır. Bu şekilde gerilimin neden olduğu stres faktörü azaltılarak kişinin kendini yenilenmiş ve çalışmaya daha istekli hissetmesi sağlanabilir (Kulaksız, 2016: 44).

-Vücut stres altındayken beynimizden kaslarımıza birçok hormon salgılanmaktadır. Kaslar daha çok enerjiye ihtiyaç duyacağı için bizde bu enerjiyi bir takım besinleri tüketerek sağlamak durumunda kalırız (Tekin, 2010: 71). Psikosomatik hastalıkların tedavisinde destek sağlayan diyet kontrolü, doğru beslenmenin stresi gidermek üzerinde ne kadar etkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca dengeli ve düzenli beslenen çalışanlar güne daha enerjik başlayacak, daha verimli ve istekli çalışacaklardır (Ergun, 2008: 71).

7. STRES YÖNETİMİ VE STRESLE BAŞA ÇIKABİLMEK İÇİN ALINMASI GEREKEN ÖRGÜTSEL ÖNLEMLER

Stresin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak ve olumlu yönlerini ortaya çıkartmak için stresle başa çıkma yöntemlerinden faydalanır. Bireyde görülen fiziksel ve psikolojik problemlerin çözümü için bu konuda çalışmalar yapılmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 61-85). Örgütsel yapının sebep olduğu streslerde yapılması gerekenler; “yerinden yönetime daha çok ağırlık veren bir yapıya, katılmalı yönetim uygulamalarına ve aşağıdan yukarıya doğru iletişim düzenlemeleridir.” Örgüt içerisinde bütün çalışanlar arasında saygı ve sevgiye dayalı bir bağ kurulduğunda, çalışma ortamının cazibesinin daha da arttığı görülmektedir. (Çelik, 2014: 24) Ayrıca yapılan işin tekdüzelikten kurtulması için işin değiştirilmesi en kolay çözümlerden biridir. İşlerin yeniden yapılandırılması ve işin zenginleştirilmesi ile birlikte çalışanlara sağlanan haklar, daha fazla söz sahibi olma ve çalışanlara daha fazla geribildirim sağlama çalışma ortamındaki stresi azaltacaktır (Örnek, 2017: 47). Tüm bu aşamalarda en önemli husus da çalışanların aldıkları ücretlerdir. İşverenlerin adil bir ücretlendirme sistemi oluşturması ve çalışanların iyi bir geçim sağlayacak ücret ödemesi hem onları işlerinde daha verimli çalıştıracak hem de yaşadıkları strese engel olacaktır (Yılmaz ve Ekici, 2003: 45).

9. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada Sinop Atatürk Devlet Hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerin hangi durumlarda stres’ e daha fazla maruz kaldıklarını ve performanslarında ne gibi olumsuzlukları meydana getirdiğini tespit etmek amaçlanmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, mevcut stres kaynaklarını tespit etmeyi amaçladığından tarama modeli türlerinden, genel tarama modeli ile desenlenmiştir. Genel tarama modeli çok sayıda elemandan oluşan bir evreni içermekte olup, evren hakkında genel bir kanıya varmak için evrenin tümüne veya evrenden alınan bir gruba ya da örneklem üzerinde yapılan tarama modelidir (Karasar, 2009). Sinop Atatürk Devlet Hastanesinde çalışmakta olan hemşirelere Glazer Stres Kontrol Ölçeği uygulanmıştır. Bu anketin sonunda mevcut stres kaynaklarının neler olduğu, ne gibi sorunlara yol açtığı ve performansı ne gibi etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada oldukça yaygın olarak kullanılan, olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden ulaşılabilen ve gönüllülük esasına dayalı olarak ankete cevap veren herkesin katıldığı kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Altınışik ve diğerleri, 2012: 142).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sinop Atatürk Devlet Hastanesinde çalışan 220 hemşire oluşturmaktadır. Evreni oluşturan tüm hemşireler hakkında karşılaştırmalı ve sağlıklı bir inceleme yapılabilmesi için hastanedeki tüm servisler evren olarak değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırmanın örneklemini belirlerken evren içinden %95 güven seviyesi ve %5,41 hata payı ile ulaşılması gereken katılımcı sayısı 132 kişi olarak hesaplanmıştır (surveysystem.com, 18.05.2018). Buna Anket gönderilecek hemşireler belirlerken her serviste bulunan hemşirelerin belirlenen örneklem miktarına oranlanarak tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Veri Analizi

Mevcut çalışmada grupların normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için normallik testinde Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılmıştır. Skewness değeri -,385 ile ,312 arasında, Kurtosis değeri ise 1,13 ile -,573 arasında değiştiği gözlemlenmiştir. Kurtosis ve Skewness değerleri -1,5 ile +1,5 olduğu zaman normal dağılım olduğu kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Buna göre verilerin analizi için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanılmıştır.

10. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmadan elde edilen verilerin tanımlayıcı istatistikleri ve hipotezleri test etmek için analizler yer almaktadır.

Demografik Bilgiler

Araştırmada 132 anket üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Tablo 1’de demografik bilgiler yer almaktadır.

Tablo 1. Demografik Değişkenlere Yönelik Frekans Analizi

Bilgiler		N	%
Cinsiyet	Kadın	118	89,4%
	Erkek	14	10,6%
Yaş	20 yaşından küçük	1	,8%
	21-30	55	41,7%
	31- 40	51	38,6%
	41-50	19	14,4%
	51 ve daha fazla	6	4,5%
Eğitim durumu	Lise	31	23,5%
	Üniversite	101	76,5%
Şimdiki işiniz daha önceki çalıştığınız işten farklı mı?	Evet	15	11,14%
	Hayır	117	88,6%
Şuanda çalıştığınız işte iş kazasına şahit oldunuz mu?	Evet	20	15,2%
	Hayır	112	84,8%
Şimdiye kadar hiç iş kazası geçirdiniz mi?	Evet	45	34,1%
	Hayır	87	65,9%
Kaç kere iş kazası geçirdiniz?	Bir kere	10	7,6%
	İki kere	9	6,8%
	Üç ve daha fazla	27	20,5%
	Hiç	86	65,2%
Çalışırken hangi elinizi kullanıyorsunuz?	Sağ	111	84,1%
	Sol	21	15,9%

Cinsiyete Göre Bulgular

Tablo 2. Cinsiyete Göre Stres Kontrol Ölçeği Bağımsız Örneklem T-Testi Tablosu

Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Erkek	14	4,5429	,6618			
Kadın	118	4,4203	,6460	-,669	130	,602

Cinsiyete göre stres kontrol ölçeği bağımsız örneklem t-testi analizinde $p = ,602$ “ $p > 0,05$ ” olduğundan istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir. Fakat ortalamalara bakıldığında erkek

çalışanların kadınlara göre çalışma ortamında biraz da olsa daha stresli oldukları görülmektedir. Hastanelerde kadın çalışan istihdamının fazla olması nedeni ile erkek sağlık çalışanlarının özellikle kadın hastalara müdahale ederken zorlandıkları veya çekindikleri görülmektedir. Kadın hastalar erkek sağlık çalışanlarının kendilerine müdahale etmelerinden bazı zamanlarda rahatsızlık duyabilmektedirler. Bu nedenle rahat bir çalışma ortamı oluşamayacağı ve hastalara yaklaşırken sürekli onlardan çekinme durumu ortaya çıkabileceğinden erkek çalışanlarda daha fazla stres görülebilmektedir.

Eğitim Durumuna Göre Bulgular

Tablo 3. Eğitim Durumuna Göre Glazer Stres Kontrol Ölçeği Bağımsız Örneklem T- Testi Tablosu

Eğitim Durumu	N	\bar{X}	sd	F	p
Lise	31	4,3579	,6231		
Üniversite	101	4,4564	,6545		
Toplam	132	4,4333	,6463	,550	,460

Katılımcıların Glazer Stres Kontrol Ölçeği $p = ,460$ “ $p > 0,05$ ” bulunduğundan eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık ortaya çıkmamıştır.

Daha Önce Farklı İşlerde Çalışıp Çalışmamalarına Göre Bulgular

Tablo 4. Daha Önce Farklı İşlerde Çalışıp Çalışmamalarına Göre Stres Kontrol Ölçeği Bağımsız Örneklem T- Testi Tablosu

Farklı İşlerde Çalışıp Çalışmamalarına Göre	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Evet	15	4,6033	,69062			
Hayır	117	4,4115	,64026	-1,083	130	,949

Daha önce farklı işte çalışıp çalışmadıklarına göre stres kontrol ölçeği bağımsız örneklem t-testi analizinde $p = ,949$ “ $p > 0,05$ ” olduğundan anlamlı farklılık görülmemiştir.

Çalışırken Kullandıkları Elleriine Göre Bulgular

Tablo 5. Çalışırken Kullandıkları Elleriine Göre Stres Kontrol Ölçeği Bağımsız Örneklem T-Testi Tablosu

Kullandıkları Elleriine Göre	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Sağ	111	4,3693	,65779			
Sol	21	4,7714	,46194	-2,675	130	,082

Çalışırken kullandıkları ellerine göre stres kontrol ölçeği bağımsız örneklem t- testi analizinde $p= ,082$ “ $p>0,05$ ” olduğundan anlamlı farklılık görülmemiştir. Bireylerin yaşamları boyunca aktif olarak hangi ellerini kullanacakları el yetilerinin gelişmesiyle ortaya çıkmaktadır. Aktif olarak kullanılan ellerde refleksler daha kuvvetli olduğundan oluşabilecek tehlikelere daha çabuk tepki verebilirler. İş ortamında da hangi el daha aktif ise o elin kullanılması daha pratik olunmasını sağlamaktadır. Bu nedenle kullanılan elin bireylerde farklılık göstermesi stres unsuru olmamaktadır.

Daha Önce İş Kazası Geçirip Geçirmemelerine Göre Bulgular

Tablo 6: Daha Önce İş Kazası Geçirip Geçirmediklerine Göre Stres Kontrol Ölçeği Bağımsız Örneklem T-Testi Tablosu

İş Kazası Geçirip Geçirmemelerine Göre	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Evet	45	4,3789	,53857			
Hayır	87	4,4614	,69679	-,694	130	,041

İş kazası geçirip geçirmemelerine göre stres kontrol ölçeği bağımsız örneklem t- testi analizinde $p= 0,41$ “ $p<0,05$ ” olduğundan anlamlı farklılık görülmektedir. Daha önce iş kazası geçirmeyen çalışanların geçirenlere oranla daha fazla stres altında oldukları belirlenmiştir. Bunun sebebi deneyimle ilişkilendirilebilir. Daha önce iş kazası geçiren hemşireler artık alacakları önlemleri bildikleri ve daha tedbirli oldukları için daha az stres altındadırlar. Fakat hiç iş kazası geçirmeyen hemşireler için başlarına bir kaza geleceği endişesi ve bunun sonuçlarının ne gibi olumsuzluklar doğuracağını bilemediklerinden daha fazla stres altında kaldıklarını söylemek mümkündür.

Şuan Çalışmakta Oldukları İşte Ölümcül İş Kazasına Şahit Olup Olmadıklarına Göre Bulgular

Tablo 7. Şuan Çalışmakta Oldukları İşte Ölümcül İş Kazasına Şahit Olup Olmadıklarına Göre Stres Kontrol Ölçeği Bağımsız Örneklem T-Testi Tablosu

Ölümcül İş Kazasına Şahit Olup Olmadıklarına Göre	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Evet	20	4,4950	,52937			
Hayır	112	4,4223	,06298	,462	130	,140

Çalışırken ölümcül iş kazasına şahit olup olmadıklarına göre stres kontrol ölçeği bağımsız örneklem t- testi analizinde $p = ,142$ “ $p > 0,05$ ” olduğundan anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Sağlık sektöründe çok fazla ölümcül iş kazası görülmemesine sebep olarak iş güvenliği kültürünün son zamanlarda artış göstermesi sunulabilir. Gelişen güvenlik kültürü çalışanların daha fazla dikkatli olmasına, çalışırken güvenlik kurallarına uymalarına ve gerekli koruyucu donanımların ne derece önemli olduklarını anlamalarını sağlamaya yardımcı olmuştur. Sağlık sektöründe meydana gelen ölümcül kazalar “grup 3” biyolojik etmenler olarak tanımlanmaktadır. Bu etkenler bireylerde hastalık yapan, çalışanlara zarar veren, topluma yayılma olasılığı olan fakat etkili korunma ve tedavi yöntemiyle önlenemeyen hastalıklar olarak tanımlanmıştır.

Yaşa Göre Bulgular

Tablo 8. Yaşa Göre Glazer Stres Kontrol Ölçeği ANOVA Tablosu

Yaş	N	m	sd	F	p
21-30 yaş arası	56	4,4214	,6341		
31-40 yaş arası	51	4,4255	,6371		
41-50 yaş arası	19	4,5208	,7385		
51-60 yaş arası	6	4,3333	,6735		
Toplam	132	4,4333	,6463	,169	,917

Katılımcıların Glazer Stres Kontrol Ölçeği $p = ,917$ “ $p > 0,05$ ” olduğundan yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır. Tabloya bakıldığında 41-50 yaş arasında olan grubun diğer gruplara göre daha fazla stres altında olduğu görülmektedir. Bunun sebebi olarak uzun yıllar boyunca mesleki deformasyona uğramaları gösterilebilir. Yaklaşık 25-35 yıl boyunca çalışmak

ve mesleğin gerektirdiği uzun süren mesai saatleri, nöbetler, kimyasal, biyolojik, fiziksel, psikolojik etkenlere maruz kalmak çalışanlarda yorgunluk ve iş doyumuna neden olmaktadır.

Kıdem Yılına Göre Bulgular

Tablo 9. Kıdem Yılına Göre Glazer Stres Kontrol Ölçeği ANOVA Tablosu

	N	m	sd	F	p
5 yıldan az	40	4,4913	,5660		
6-10 yıl	30	4,3450	,7200		
11-15 yıl	28	4,4179	,5730		
16 yıl ve daha	34	4,4557	,7371		
Total	132	4,4333	,6463	,308	,820

Hemşirelerin kıdem yılına göre Glazer Stres Kontrol Ölçeği $p= ,820$ “ $p>0,05$ ” olduğundan, istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır.

İş Kazası Geçirme Sıklıklarına Göre Bulgular

Tablo 10. İş Kazası Geçirme Sıklıklarına Göre Glazer Stres Kontrol Ölçeği ANOVA Tablosu

	N	m	sd	F	p
Bir kere	10	4,2500	,42230		
İki kere	9	4,5889	,45742		
Üç ve daha fazla	27	4,3611	,58595		
Hiç	86	4,4610	,70086		
Total	132	4,4333	,64630	,601	,615

Hemşirelerin iş kazası geçirme sıklıklarına göre Glazer Stres Kontrol Ölçeği $p= ,615$ “ $p>0,05$ ” olduğundan istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir.

Çalışanların iş kazası geçirmelerine neden olan etkenler? Sorusuna verilen cevaplar ile ilgili bulgular

Tablo 11. İş Kazalarına Neden Olan Etkenler

	Frekans
Dikkatsizlik ve dalgınlık	50
Alınan önlemlere uymamak (İhmalkarlık)	44
Aceleci davranmak (Telaş)	32
Stres	29
Fazla iş yükü ve yorgunluk	29
Eğitimsizlik	13

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir

Hemşirelere yönelttiğimiz bu soruda çoğunlukla verilen cevap “dikkatsizlik ve dalgınlık” olmuştur. Hemşirelerin yoğun geçen mesai saatleri ve nöbet sistemi onlarda yoğunlaşma problemi ortaya çıkarabilmektedir. Hastanelerdeki yoğunluk ve yetersiz çalışan sayısı hemşirelerin iş yükünü fazlasıyla artırarak dikkat dağınıklıklarına ve dalgınlığa yol açabilmektedir.

Tüm verilen cevaplar dikkate alındığında sonuç olarak stres’ in ön plana çıktığını görmekteyiz. Bütün verilen cevapları stres bağlamında değerlendirmenin mümkün olduğunu da söylemek mümkündür. Yani dikkatsizlik, acelecilik, fazla iş yükü, eğitimsizlik stres nedeni olabileceği gibi sonucu da olabilmektedirler.

11. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastaneler karmaşık yapılı ve çok fazla deneyim gerektiren çalışma yerleridir. Hastane ortamında çalışan bireyler için çok fazla ve karmaşık yapıda stres faktörleri bulunmaktadır. Bu stres faktörleri fiziksel, kimyasal, biyolojik olmakla beraber psikolojik faktörlerde mevcuttur ve hemşireler çoğu zaman bu faktörlerin çoğu ile başa çıkmak zorunda kalırlar. Böyle bir durumda da çalışanlarda yorgunluk, dikkatsizlik, işten uzaklaşma ve iş kazalarına kadar giden sonuçlar görülür. Gelişen ve değişen teknoloji ile beraber çalışanlar kendi içlerinde bir yarış içerisine girmek zorunda kalırlar. Bu durum beraberinde iletişimin kötüleştiği gerginliğin ve huzursuzluğun bir arada olduğu kötü bir çalışma ortamı getirir. Yaptığımız çalışmada, hemşirelerin “Daha önce iş kazası geçirmemeleri” istatistiksel olarak en çok stres yaşamalarına neden olan durum olarak görülmektedir. Her ne kadar istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık çıkmasa da, aritmetik ortalamalara bakıldığında: Erkek çalışanlar, farklı işte çalışmış olanlar, ölümcül bir iş kazasına şahit olanlar, 41-50 yaş arasında olanlar,

üniversite mezunları, 5 yıldan az çalışanlar, en az 2 kere iş kazası geçirenler, daha fazla stres yaşayan hemşireler olarak ortaya çıkmaktadır.

Yukarıdaki sonuçlara bakıldığında stres faktörünün deneyimle doğru orantılı olduğunu söyleyebilmek mümkündür. İşlerinde daha deneyimli olanlar veya daha önce başlarından bir iş kazası geçmiş çalışanlar daha az stres altındadırlar. Çünkü karşlarına çıkacak riskleri bilir ve bunlarla nasıl başa çıkmaları gerektiğini deneyimlemişlerdir. Ayrıca işlerinde uzmanlaşmış ve neyi nasıl yapacaklarını bilmektedirler. Bunun yanı sıra erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha stresli oldukları tespit edilmiştir. Bunun sebebi ise kadın çalışan istihdamının fazla olduğu bir çalışma ortamında kendilerini yalnız hissetmeleri ve kendilerini rahat bir çalışma ortamında hissetmemelerinden kaynaklanmaktadır. Yine daha önce farklı işlerde çalışmış bireyler fazla iş deneyimine sahip olsalar da hemşirelik mesleğinde yeterli deneyime sahip olmadıklarından ve işin gerektirdiği uzmanlıkta daha deneyimli olanlara göre daha az tecrübe sahibi olduklarından daha stresli oldukları söylenebilmektedir.

Tüm bunlar göz önüne alındığında stres sağlık çalışanları ve hastane ortamı için çok önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Çok fazla yoğunlaşma gerektiren ciddi bir meslek dalı olan hemşirelik ise hastaların tedavi aşamalarında en önemli rol oynayan çalışanlardır. Küçük bir dalgınlıkla uyguladıkları yanlış bir doz hastanın tüm hayatına etki edeceği gibi hastanın ailesini ve hemşirenin iş yaşantısını da olumsuz etkileyecektir. Stresli bir ortamda çalışan hemşirelerde performans düşüklüğü ile birlikte tükenmişlik, işten uzaklaşma, dikkatsizlik gibi birçok faktör ortaya çıkmaktadır. Performansı düşen bir hemşire mutsuz ve dalgın bir şekilde hasta ile ilgilendiğinde onun bu olumsuz tutumu hem hastayı hem de hasta yakınlarını olumsuz etkileyebilmektedir.

Bu aşamada stresi önlemek ve çalışma performansını arttırmak için: Bireysel olarak; fiziksel egzersizler ve gevşeme teknikleri, sosyal, sportif ve kültürel faaliyetlere katılma, meditasyon ve dua, gıda kontrolü, biyolojik geri besleme gibi çalışmalar yapılmalı ve yapılması desteklenmelidir. Bireyin öncelikle kendini iyi hissetmesi, işini sevmesi ve iyi iletişim kurması gerekmektedir. Örgütsel olarak ise; çalışma ortamının iyileştirilmesi, işi yeniden yapılandırma, süreç yenileme (reengineering), iş zenginleştirme (job enrichment), personeli güçlendirme, stres danışmanlığı, eğitim ve geliştirme programları, destekleyici örgüt iklimi yaratmak, örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması, kariyer planlama ve geliştirme, ücret yönetimi gibi çalışmalar yapılmalıdır.

Bu şekilde bireyin kendini çalışma ortamına ait hissetmesi ve iyi bir iletişim sağlaması, çalışanın işini sevmesine ve daha iyi performans göstermesine katkı sağlayacaktır. Ayrıca sürekli olarak verilen eğitimlerle çalışanlarda güvenlik kültürü gelişmesi amaçlanmalı ve iş güvenliğinin önemi

aşılmalıdır. Çünkü hastaneler çok fazla tehlike unsurunun bir arada bulunduğu yerlerdir. Stres ise iş kazalarına davetiye çıkaran çok önemli bir unsurdur. Gerekli önlemler alınarak çok önemli bir iş kolu olan hemşirelerimizin rahat, huzurlu ve güvenli bir çalışma ortamında çalışması sağlanıp daha iyi hizmet vermesine olanak sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Altınışik, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık, ss. 142.
- Beth M. McGilley, D. S. (1988). Aerobic Fitness and Respnse to Psychological Stress. *Journal of Research in personality*, Vol:22, No:2.
- Biçki, S. (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği. İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Bingöl, G. (2013). stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları (Kırıkkareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği). İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, ss.18.
- Braham, B. J. (2004). Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek. İstanbul: Hayat Yayınları Çev. Vedat Diker
- Browne, J. H. (2000). Benchmarking HRM practices in healthy work organizations. *American Business Review*, 18(2), 54.
- Cartwright, S., Cooper, C. L., & Murphy, L. R. (1995). Diagnosing a healthy organization: A proactive ap Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A., & Mcgrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(4), 565-588. Aproach to stress in the workplace.
- Chang, E. M., Daly, J. W., Hancock, K. M., Bidewell, J., Johnson, A., Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (2006). The relationships among workplace stressors, coping methods, demographic characteristics, and health in Australian nurses. *Journal of professional nursing*, 22(1), 30-38.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of management review*, 13(3), 471-482
- Cooper, C. L. (1978). Sources of managerial and white collar stress. *Stress at work*, 56-81.
- Çelik, D. (2014). İş Stresi ve Sağlık Çalışanları. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Çelikkol, A. (2001). Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Demirkıran, M. (2007). Stres Kaynakları ve Askeri Örgütlerde Stres Yönetimi . İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İşletme Yüksek Lİsans Programı, Yüksek Lisans Tezi .
- E. M. Chage, J. D. (2006). The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics and Health in Australian Nurses. *Journal of Professional Nursing*, Vol: 22, No:1, 38.ss.
- Ekici, A. Y. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, C.11, S.1, ss.45.
- Ergun, G. (2008). Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performanslarıyla Etkileşiminin İncelenmesi . İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetim Programı, Yüksek Lisans Tezi .
- Eroğlu, P. D. (2006). Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta Basım Yayım, ss:298.
- Eroğlu, P. D. (2016). Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Güler, A. (2013). Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları (Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği). İstanbul, Yüksek Lisans Tezi: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, ss:16-24.
- Güler, A. (2013). Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları (Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği). İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Haktanır, M. (2016). İş Stresi Yaratan Faktörler ve Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Araştırma. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Hammer, D. W. (1982). *Organizational Behavior an Applied Psychology Approach*. ss. 252: Business Publication Inc. .
- Houston, B. K. (1983). Psychophysiological responsivity and the Type A behavior pattern. *Journal of Research in Personality*, 17(1), 22-39.

- Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Gibson, J. L. (1986). *Managing for performance: An introduction to the process of managing* (Vol. 1). Business Publications, Incorporated..
- John M. Ivancevich, J. H. (1983). *Managing for Performance*. Plano Texas: Business Publications Inc.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (19. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Kolasa, B. J. (1979). İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş . ss.229-235: İÜ., İşletme Fakültesi, İktisat Enstitüsü Yayınları, (Çev: Kemal Tosunverdi).
- Kolasa, B. J., & Fulya, A. (1979). İşletmeler için davranış bilimlerine giriş. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Kulaksız, A. (2016). Çalışma Yaşamında Stres ve Stres Yönetimi: Özel ve amu Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma . Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- M. G. Wilson, D. M. (2004). Work Characteristics and Employee Health and Well-Being Test of a Model of Healthy Work Organizatin. *Journal of Occupational Psychology*, Vol:77, 565-588 ss.
- Çanta N. , F. T. Sağlık Sektöründe Mesleki Riskler ve İş Sağlığı Güvenliği Uygulamaları. 03 14, 2018 tarihinde <http://barisyilmaz.yolasite.com/resources/maks/nurg%C3%BCI%20%C3%A7anta.docx>
- Nursing, D. o. International Council of Nurses. 25.03.2018 tarihinde <http://www.icn.ch/who-we-are/icn-definition-of-nursing/> adresinden alındı
- Örnek, F. E. (2017). Örgütsel Stresin İş Gören Performansı Üzerinde Etkileri ve Stres Yönetimi: Kamu ve Özel Sektör Bankacılığı Üzerine Bir Uygulama. Ankara: Ufuk Üniveristesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi .
- Öztemiz, G. E. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Persoel Üzerine Bir Uygulama . Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:23 , Temmuz-Aralık, ss. 61-85.
- Parlar, S. (2008). Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı. İzmir: TAV Prev Med Bull.
- Serdar, M. (2010). Türk İmalat Sanayinin Örgütsel Stres Faktörlerinin Ölçülmesi . Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here?. *Journal of Management*, 18(2), 353-374.
- Tabachnick, B. G. And Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistic*. Boston, Pearson
- Tekin, G. O. (2010). Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akmu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Yaşar, B. A. (2014). Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Stresinin Çalışan Performansına Etkileri. İstanbul, Yüksek Lisans Tezi: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, ss: 1-4.
- Yates, J. E. (1985). *Gerilim Altındaki Yönetici* (Çevirenler: Fatos Dilber, Semra Ak), İstanbul: İlgı Yayıncılık ve Ticaret Ltd.
- Yousef, D. A. (2002). Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment: A study from an Arabic cultural perspective. *Journal of managerial psychology*, 17(4), 250-266.