

ARAŞTIRMA

YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN YÖNETSEL STRES NEDENLERİ

Serap ALTUNTAŞ*

Şeyda SEREN **

Alınış Tarihi: 22.05.2009

Kabul Tarihi:28.12.2009

ÖZET

Çalışmanın amacı, yönetici hemşirelerin yönetsel stres nedenlerini belirlemektir. Çalışma, İstanbul ilinde rastgele örnekleme yöntemiyle seçilen 17 hastaneden kota örnekleme yöntemine göre seçilen toplam 300 yönetici hemşire üzerinde gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak "Yönetsel Stres Ölçeği" kullanılmıştır. Veriler, kurumlardan gerekli izinler alındıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden 213 yönetici hemşireden toplanarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve istatistik paket programında yüzdelik testi ile değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, yönetici hemşirelerde en fazla yeterince eğitilmemiş personelle çalışmak durumunda kalmanın, yetersiz ücret ve maddi koşulların, uzun ve yorucu çalışma saatlerinin, güven vermeyen bir ortamda çalışmanın, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların, görevlerdeki belirsizliklerin, görevde istikrarsızlığın, yeterli araç-gerece sahip olmamanın ve iş yükü fazlalığının stres yarattığı belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Yönetici hemşire, stres, yönetsel stres, stres nedenleri

ABSTRACT

Causes of Managerial Stress in Manager Nurses

The aim of this study was to determine causes of stress among nurse managers. Quota sampling was used and 300 nurse managers from randomly selected 17 hospitals in Istanbul were enrolled into the study. Data were collected with "Managerial Stress Scale" and data obtained from 213 nurse managers. Obtained data were analyzed with percentages in a statistical package program.

Nurse managers were most frequently experienced stress due to working with staff without sufficient education, low income and financial difficulties, long and tiring working hours, possibility of getting sacked, conflicts among staff, lack of a job description, responsibilities and duties unfulfilled by staff, lack of sufficient equipment and work overload.

Keywords: manager nurse, stress, managerial stress and causes of stres

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında yaşanan baş döndürücü gelişmeler ve acımasız rekabet ortamı, kriz ve plan dışı değişimlerin fazla olması, zamanlarının önemli bir kısmını işyerinde veya işle ilgili etkinlikleri düşünerek geçiren, örgütsel amaçları gerçekleştirmek üzere üstlendikleri görevleri yerine getirirken zamana karşı yarışan yöneticilerin, iş yaşamında stresle en fazla karşı karşıya gelen meslek gruplarından biri olmasına neden olmuştur (Ekinci ve Ekici 2003, Ertekin 2006, Tutar 2004).

Stres, tüm çalışanlar açısından potansiyel bir sorun olmakla birlikte yöneticiler söz konusu olduğunda stresin etkisi örgüt için daha zarar verici olabilmektedir. Çünkü fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı yöneticiler, örgüt için en önemli ve vazgeçilmez kaynaklardır. Örgütün

etkili ve başarılı olabilmesi yöneticilerin sağlıklı olmalarına bağlı bulunmaktadır (Şahin ve Erigüç 2005).

Dünya Sağlık Göstergelerine göre Amerika'da sağlık için 1990 yılında 666,2 milyar dolar harcandığı ve bu harcamaların büyük bir kısmının, yönetilemeyen stres sonucu ortaya çıkan rahatsızlıklar için yapılan harcamalar olduğu belirtilmiş ve stres nedeniyle oluşan hastalıkların yıllık maliyetlerinin artacağı, iş stresiyle ilgili ekonomik kayıpların yıllık 150 milyar doları bulacağı ileri sürülmüştür. İngiltere'de ise stresin ortaya çıkardığı maliyetin, işçi - işveren ilişkilerinden kaynaklanan diğer sorunların maliyetinden 10 kat daha fazla olduğu belirtilmiştir (Tutar 2004).

*Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı (Araş. Gör. Dr.)

** Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı (Yard. Doç. Dr.)

Amerika’da Ulusal İş Sağlığı ve İş Güvenliği Enstitüsü tarafından 130 meslek grubu üzerinde yapılan bir çalışmada, çalışanlara ait 22 binden fazla sağlık kaydı değerlendirilmiş ve 40 mesleğin stresle ilgili hastalıklarda beklenenden daha yüksek bir insidansa sahip olduğu ve bu mesleklerden sağlık alanında olanlarının yedisinin çeşitli kademelerde çalışan hemşireler olduğu belirlenmiştir (Seago and Faucett 1997).

Çalışan kadınlar üzerinde yapılan bir başka araştırmada da en stresli işler arasında sağlık hizmetlerinin yer aldığı (Ertekin 2006), ülkemizde tedavi edici hizmetlerde çalışan tüm hemşirelerin iş stresinden etkilendiği belirtilmektedir (Argon ve ark. 2001, Arıkan ve Karabulut 2004, Khorsid ve ark.2005)

Hizmet sektöründe özellikle de hastanelerde hasta sayısının fazla olması ve aşırı iş yüküne rağmen eksik ya da uygun olmayan elemanla çalışma, malzeme ve araç- gereç eksikliği, hastalar ve diğer çalışanlarla ilişkilerde yaşanabilecek sorunlar, yönetici desteğinin yetersizliği, uzun çalışma saatleri, hızlı çalışma temposu, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı olması, toplumda beklenen saygıyı görememe, diğer ekip üyeleri ile rol çatışması (Argon ve ark. 2001, Seago and Faucett 1997) hemşirelerde en fazla stres yaratan durumlar olarak saptanmıştır. Bunun yanı sıra, sosyal destek azlığı (AbuAlRub 2004, Lee and Henderson 1996), vardiyalı çalışma (Mc Vicar 2003, Tel ve ark. 2003), politik-bürokratik baskılar, yönetsel sorunlar (Clegg 2001), yönetici tarafından desteklenmeme (Khorshid ve ark. 2005), yönetim tarzı, ödüllendirme eksikliği, zaman baskısı, aşırı yönetsel sorumluluk alma, kontrol altına alınamayan durumlar, kaynak eksikliği, kariyer geliştirme fırsatlarının azlığı (Rout 2000, Schermerhorn 2005) gibi yönetsel sorunlar da özellikle yönetici hemşirelerde strese neden olan önemli faktörler olarak belirtilmektedir.

Tüm bu nedenlerin yanı sıra ülkemizde hemşireliğin profesyonelleşme sürecini henüz tamamlamamış olması, hemşirelik mesleğinin hala kadınlarca yürütülen bir meslek olarak algılanması ve toplumumuzda kadının statüsünün istendik düzeyde olmaması, iş yaşamında ev kadını, anne ve çalışan hemşire rolünün yarattığı sorunlar, hastanelerde ekip anlayışının istendik düzeyde olmaması, hemşirelerin görev tanımlarının henüz net olarak belirlenememiş olması, ücret yetersizliği gibi etmenler stres yaratan diğer faktörler olarak ifade edilmektedir (Şahin ve Erigüç 2005)

Çalışanların ruh ve beden sağlığını koruyarak iş stresinden kaynaklanan problemlerin önlenmesi, çalışanlar arasında uyum ve dengenin kurulabilmesi, sağlıklı ast-üst ilişkilerinin sağlanabilmesi, hizmetin niteliğinin iyileştirilmesi ve kişilerin mesleki yaşamlarında daha verimli ve doyumlu olabilmesi için öncelikle bu organizasyonları yöneten yöneticilerin stres nedenlerinin belirlenmesi ve yönetici hemşirelerin stresle baş edebilmeleri için gerekli önlemlerin alınması önemlidir.

Çalışma, yönetici hemşirelerin yönetsel stres nedenlerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Evren ve Örneklem: Araştırmanın evrenini İstanbul Avrupa yakasında faaliyet gösteren, 100 yatak ve üzeri kapasiteye sahip olan 17 hastanede (10 özel hastane, beş Sağlık Bakanlığı Hastanesi ve bir üniversiteye bağlı iki hastane) görevli yönetici hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, yönetsel özellikleri açısından farklılık gösteren her bir hastane grubundan kota örneklem yöntemine göre seçilen 100 yönetici hemşire olmak üzere toplam 300 yönetici hemşire oluşturmaktadır.

Veri toplama aracı: Çalışmada veri toplama aracı olarak, yönetici hemşirelerin kişisel ve mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik sekiz sorudan oluşan bir soru formu ile 40 maddeden oluşan “Yönetsel Stres Ölçeği” kullanılmıştır. Yönetsel Stres Ölçeği, ilk olarak Ertekin (1993) tarafından oluşturulmuş ve Duymaz (1999) tarafından hemşirelikte geçerlik-güvenirliliği yapılmıştır. Yönetsel Stres Ölçeği, beşli Likert tipinde (1= Asla stres yaratmaz, 2= Seyrek olarak stres yaratır, 3= Bazen stres yaratır, 4= Sık sık stres yaratır, 5= Daima stres yaratır) 40 madde ve altı alt boyuttan (genel - 11 madde, yönetim -5 madde, iş - 8 madde, vatandaş -6 madde, ilişki -4 madde, işyeri - 6 madde) oluşmaktadır. Ölçek toplam puan üzerinden değerlendirilmekte olup ölçek maddelerine verilen yanıtların puanları toplanarak ölçek toplam puanı elde edilmektedir. Ölçekten alınabilecek toplam puan 40-200 arasında olup toplam puan arttıkça stres düzeyi de artmaktadır.

Ancak bu çalışmada, çalışmanın amacı doğrultusunda ölçek içeriğinde yer alan ve yöneticilerde strese neden olabilen durumların hangi oranda strese neden olduğunu belirlemek

amacıyla veriler % ile değerlendirilmiştir. Ölçeğin madde analizi sonucundaki korelasyon değerleri. 32-63 arasında değişmektedir ve cronbach alfa değeri .91'dir. Yöneltil Stres Ölçeğinin bu çalışmadaki Cronbach alfa katsayısı .96'dır.

Verilerin toplanması: Veri toplama başlanmadan önce araştırma kapsamına alınan hastanelerden resmi yazılı izinler ve etik kurul onayı alınmıştır. Veri toplama aracı, bu hastanelerde çalışan ve araştırmaya katılmayı kabul eden yönetici hemşirelere gerekli açıklamalar yapılarak araştırmacılar tarafından dağıtılmış ve özel hastanelerden 75, Sağlık Bakanlığı hastanelerinden 56, üniversite hastanelerinden ise 82 adet soru formu geri toplanmıştır. Veri toplama aracının yanıtlanma oranı %71'dir. Tam olarak doldurulan ve değerlendirilebilir anket sayısı 213'dür.

Verilerin Değerlendirilmesi: Veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve istatistik paket programında yüzdellik testi ile değerlendirilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin ortalama 35 (SS=6.55) yaşında, ortalama 15 (SS=6.53) yıllık mesleki deneyime ve ortalama 8 (SS=6.05) yıllık yöneticilik deneyimine sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca hemşirelerin %35.2'sinin ön lisans mezunu olduğu, %35.2'sinin özel hastanede çalıştığı ve %73.2'sinin servis sorumlu hemşiresi olarak görev yaptığı, %70.4'ünün evli ve %60.1'inin de çocuk sahibi olduğu saptanmıştır.

Tablo 1. Yöneltil Stres Ölçeğinin "Genel" Alt Boyutundaki Maddelerin Yöneltil Hemşirelerde Stres Yaratma Durumlarının Dağılımı

GENEL	Asla Stres yaratmaz (%)	Seyrek Olarak Stres yaratır (%)	Bazen Stres yaratır (%)	Sık Stres yaratır (%)	Daima Stres yaratır (%)
1. Görev ve yetkilerdeki dengesizlik	2.8	14.1	34.7	30.0	18.3
2. Görevde istikrarsızlık	2.3	17.4	29.1	32.4	18.8
3. Görevde belirsizlik	4.2	13.1	24.4	33.8	24.4
4. Siyasal karışma ve baskı	16.0	17.4	26.8	23.0	16.9
5. Amirlerle ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunlar	3.8	21.6	35.7	18.3	20.7
6. Sicil ve değerlendirme ile ilgili sorunlar	21.6	31.5	32.9	5.2	8.9
7. Yeterli araç-gereçten yoksun olma	4.7	12.7	28.6	30.5	23.5
8. Görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılma	6.1	24.9	32.9	21.1	15.0
9. Aşırı mali sorumluluk duygusu içinde bulunma	13.6	21.1	31.0	20.7	13.6
10. Yönetimi geliştirme için gereken tedbirleri zamanında alamama	9.4	30.5	35.2	14.1	10.8
11. Örgütsel amaç ve politikalara yeterince uyulmadığı duygusu	18.8	19.7	32.4	18.8	10.3

Yöneltil hemşirelerde genel olarak yönettil strese neden olan faktörler incelendiğinde "görevde belirsizlik, görevde istikrarsızlık ve yeterli araç- gereçten yoksun olmanın" sık stres yaratan durumlar olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, "amirlerle ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunların, yönetimi geliştirme için gereken tedbirleri zamanında alamamanın, görev ve yetkilerdeki dengesizliklerin, sicil değerlendirme ile ilgili

sorunların, görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılmanın, örgütsel amaç ve politikalara yeterince uyulmadığı duygusunun, aşırı mali sorumluluk duygusu içinde bulunmanın, siyasal karışma ve baskının" bazen stres yarattığı saptanmıştır (Tablo 1).

Bu sonuçlar, gerek teorik literatürle (Ertekin 2006, Tutar 2004) gerekse konuyla ilgili yapılan diğer araştırma sonuçları ile tutarlıdır. Yapılan çalışmalarda da, sağlık

çalışanları arasında hemşirelerin en fazla personel ve malzeme yetersizliği nedeniyle stres yaşadıkları (Özbay 2007, Tel ve ark. 2003), performans değerlendirme görüşmelerinde hemşirelerin orta düzeyde anksiyete yaşadıkları (Baykal ve ark. 2006), tepe yöneticiler ile iletişimin sağlıklı olmamasının sık yaşanan stres nedenleri arasında (%41) yer aldığı (Şimşek ve ark. 2001) belirtilmektedir. Ayrıca, Güney ve Demir (1997)'in kamu ve özel sektör yöneticilerinin stres kaynaklarını belirledikleri çalışmada da personel değerlendirme ile ilgili konular hem özel hem de kamu yöneticileri için önemli bir stres kaynağı olarak ifade edilirken, Chan ve arkadaşları (2000)'nin Singapur'da altı meslekte karşılaştırmalı olarak yaptıkları çalışmada, hemşirelerin en fazla performans konusunda yapılan baskı nedeniyle stres yaşadıkları belirlenmiştir.

Bu bulguların ortaya çıkmasında, hemşirelik yasasının güncellenmesine karşın henüz iş tanımlarının açık ve net olarak

belirlenememiş olması ve özellikle yönetici hemşirelerin bu nedenle görev ve yetkileriyle ilgili karmaşa yaşamalarının etkili olduğu söylenebilir. Bununla birlikte yönetici hemşirelerin, hemşirelerin görev tanımlarının net olmamasına karşın performans değerlendirmeyi nasıl yapacaklarına ilişkin endişe ve stres yaşadıkları düşünülebilir.

Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin büyük çoğunluğu servis sorumlu hemşiresidir. Sorumlu hemşirelerin genellikle servis hemşiresi gibi çalıştığı ve hasta bakımına doğrudan katıldığı düşünüldüğünde; hastane ortamında hasta bakımı için yeterli araç-gerece sahip olmamaları nedeniyle, kaliteli hasta bakımı veremedikleri, hastayı kaybetme duygusu yaşamalarına bağlı olarak da sık sık stres yaşadıkları düşünülebilir. Özbay (2007)'in askeri hastanelerde yaptığı bir araştırmada da, bu araştırma bulgularına yakın olarak yönetimdeki diğer kişilerle sorun yaşama 4. sırada yer almıştır.

Tablo 2. Yönetimsel Stres Ölçeğinin “Yönetim” ve “İş” Alt Boyutlarındaki Maddelerin Yönetici Hemşirelerde Stres Yaratma Durumlarının Dağılımı

YÖNETİM	Asla	Seyrek	Bazen	Sık	Daima
	Stres yaratmaz	Olarak Stres yaratır	Stres yaratır	Sık Stres yaratır	Stres yaratır
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
1. Astlarla ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunlar	5.6	22.5	41.8	16.4	13.6
2. Yönetimsel uygulamaları eleştirememe	7.0	18.8	45.1	17.8	11.3
3. Kararlara katılamama	6.6	21.6	44.6	14.1	13.1
4. Başarının ödüllendirilmeyeceği kaygısı	22.1	26.8	27.7	11.7	11.7
5. İşin monoton olması	20.7	22.5	31.0	12.2	13.6
İŞ					
1. Yetersiz maaş ve maddi koşullar	6.6	8.5	26.3	24.9	33.8
2. Uzun ve yorucu çalışma saatleri	4.7	15.0	25.8	26.3	28.2
3. Yeterince eğitilmemiş ve yetiştirilmemiş personelle çalışma mecburiyeti	1.4	4.2	23.0	32.9	38.5
4. Bir işi, belli bir sürede bitirme zorunluluğu	7.5	24.4	33.8	23.5	10.8
5. Bir işi başarabilmek için riski göze alabilme	13.1	30.5	35.7	11.3	9.4
6. İş yükünün fazlalığı	8.9	17.4	24.4	25.4	23.9
7. Aileye ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama	8.9	17.8	31.0	24.9	17.4
8. Yurtiçinde ve dışında mesleki yönden kendini geliştirme imkânının sağlanmaması	15.5	25.4	32.4	12.2	14.6

Yönetici hemşirelerde işle ilgili stres yaratan durumlar incelendiğinde (Tablo 2), yeterince eğitilmemiş personelle çalışma mecburiyetinin, yetersiz maaş ve maddi

koşulların, uzun ve yorucu çalışma saatlerinin daima stres yarattığı; iş yükü fazlalığının sık sık stres yarattığı; bir işi başarabilmek için riski göze alabilmenin, bir işi, belli bir sürede bitirme

zorunluluğunun, mesleki yönden kendini geliştirme imkânlarının sağlanmamasının, aileye ve sosyal yaşama zaman ayıramamanın bazen stres yarattığı belirlenmiştir.

Yönetici hemşirelerin yönetimle ilgili stres yaşadıkları durumlar incelendiğinde (Tablo 2), yönetsel uygulamaları eleştirememenin, kararlara katılmamanın, astlarla ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunların, işin monoton olmasının ve başarının ödüllendirilmeyeceği kaygısının bazen stres yarattığı belirlenmiştir.

Şimşek ve arkadaşlarının (2001) çalışmasında, “karar almaya katkıda bulunamamanın” çok sık strese neden olduğu (%45) belirtilirken, Tutar (2004) da “işin monoton olmasının” ve “amirlerle çalışanlar arasındaki olumsuz ilişkilerin”, yapılan işle ilgili stres faktörleri arasında 5. sırada yer aldığını ifade etmektedir (Ertekin 2006). Tüm bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, yönetici hemşirelerin en fazla yönetsel uygulamaları eleştirememekten, kararlara katılmamaktan ve astlarla ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmelerden dolayı stres yaşadıkları söylenebilir.

Tutar (2004) yükselme olanaklarının az olması, ücretin yetersiz olması ve çalışma saatlerinin uzun olması, iş yükünün fazla olması gibi durumların örgütte en fazla stres yaratan nedenler olduğunu belirtmiştir. Ertekin (2006)’ın 150 kamu yöneticisi üzerinde yaptığı çalışmada da yapılan işin en olumsuz özellikleri arasında yetersiz maaş ve ücret durumu 1. sırada yer alırken, çalışanların eğitim düzeyinin yetersiz olması 6. sırada yer almıştır. Araştırma bulguları ile benzer olarak yöneticilerin stres kaynağı ile ilgili yapılan çalışmalarda yetersiz maaşın her

yaştaki yönetici grubunda en fazla stres yaratan durum olduğu (Şahin ve Erigüç 2005), yönetici hemşirelerin ücret ve maddi koşullardan memnun olmadıkları (Argon ve ark. 2001), iş yükü fazlalığının ise hemşirelerde strese neden olan faktörler arasında 2. sırada yer aldığı (Tel ve ark. 2003) saptanmıştır.

Altuntaş (2004)’ın hemşirelerin işe karşı tutumlarını belirlediği çalışmasında da hemşirelerin çoğunluğu, hemşirelik mesleğinin sosyal hayatı etkilediğini ve ailelerine ve sosyal etkinliklere yeterince zaman ayıramadıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin büyük çoğunluğunun evli ve çocuk sahibi oldukları düşünüldüğünde, ailelerine yeterince zaman ayıramamaları nedeniyle stres yaşamaları doğal bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Yine Altuntaş (2004)’ın çalışmasında, hemşire olarak çalışmaktan mutlu olmadığını belirten hemşireler mutlu olmama nedeni olarak da en çok çalışma koşullarının yetersiz olması, ücret yetersizliği gibi faktörleri ifade etmişlerdir.

Bu bulgular, ücret ve maddi koşulların yetersizliğinin yıllar geçmesine karşın yönetici hemşirelerde stres yaratmaya devam ettiğini göstermekle birlikte bu durumun ortaya çıkmasında yaşanan ekonomik krizlerin ve uygulanan ücret politikalarının etkili olduğu düşünülebilir. Ayrıca katılımcıların çoğunluğunun servis sorumlu hemşiresi olduğu ve birden fazla meslek grubu ile daha fazla paylaşımda bulunduğu düşünüldüğünde, eğitimsiz personelle çalışmanın işlerin ve dolayısıyla da hasta bakımının aksamasına neden olduğu ve bunun da iş yükünü artırarak yönetici hemşirelerde strese neden olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Yönetsel Stres Ölçeğinin “Vatandaş” Alt Boyutundaki Maddelerin Yönetici Hemşirelerde Stres Yaratma Durumlarının Dağılımı

VATANDAŞ	Asla	Seyrek	Bazen	Sık	Daima
	Stres yaratmaz (%)	Olarak Stres yaratır (%)	Stres yaratır (%)	Stres yaratır (%)	Stres yaratır (%)
1.Halkla ilişkilerde ortaya çıkan zorluklar	7.0	20.2	37.1	20.7	15.0
2.Hastalar tarafından şikayet edilme	22.1	25.8	26.3	13.1	12.7
3.Güven vermeyen bir ortamda çalışma	8.5	16.9	20.2	25.8	28.6
4.Karar verme için gerekli yetkiye sahip olamama	5.2	16.9	31.5	23.0	23.5
5.Karar vermede zorlanma	13.1	27.2	32.9	12.7	14.1
6. Haberleşme kanallarının dışında kalma, dışlanma	13.6	24.4	26.3	14.1	21.6

Yönetici hemşirelerin çalıştıkları kurumun bir vatandaşı olarak güven vermeyen bir ortamda çalışmalarının kendilerinde daima stres yarattığı; halkla ilişkilerde yaşanan zorlukların, karar vermede zorlanmanın, karar verme yetkisine sahip olmamanın, hastalar tarafından şikâyet edilmenin ve haberleşme kanallarının dışında kalmanın ise bazen stres yarattığı belirlenmiştir (Tablo 3). Örgütsel güven konusunda yapılan bir çalışmada hemşirelerin en az kurumlarına olmak üzere yöneticilerine, çalışma arkadaşlarına ve kurumlarına karşı orta

düzeyde güven duydukları (Altuntaş 2008), “güvenlik” konusunun hemşireleri çalışma yaşamında motive eden faktörler sıralamasında 3. sırada yer aldığı (Acar ve Vatan 2005) belirlenmiştir. Bu durum, yönetici hemşirelerin kendilerini güvende hissetmediklerini ve bu nedenle de stres yaşadıklarını düşündürmektedir. Yönetici hemşirelerin karar verme konusunda yaşadıkları stres bulguları Tablo 2’de yer alan yönetimle ilgili stres yaratan durumlarla paralellik göstermektedir.

Tablo 4. Yönetimsel Stres Ölçeğinin “İlişki” Alt Boyutundaki Maddelerin Yönetici Hemşirelerde Stres Yaratma Durumlarının Dağılımı

İLİŞKİ	Asla Stres yaratmaz (%)	Seyrek Olarak Stres yaratır (%)	Bazen Stres yaratır (%)	Sık Sık Stres yaratır (%)	Daima Stres yaratır (%)
1.Çalışanlar arasındaki uyumsuz davranışların çokluğu	6.6	22.1	26.3	23.9	21.1
2.Çalışanlar arasındaki tartışma ve anlaşmazlıkların varlığı	6.6	22.1	24.4	22.5	24.4
3.Sorumluluk almaktan kaçınma	16.0	23.0	26.8	16.9	17.4
4. Yapılan işin önemsenmemesi	3.8	17.8	31.0	24.4	23.0

Yönetici hemşirelerin içinde bulunduğu kurumda yaşadığı ilişkilerle ilgili olarak çalışanlar arasındaki tartışmaların ve anlaşmazlıkların daima ya da bazen stres yarattığı belirlenmiştir (Tablo 4). Chan ve arkadaşları (2000)’nin çalışmasında da meslektaşlarla olan zayıf ilişkilerin hemşirelerde stres yaratan 3. faktör olarak ifade edilmiştir. Bu bulgular, çalışma arkadaşları arasındaki uyumsuzlukların ya da zayıf kişilerarası ilişkilerin yıllar geçmesine karşın hemşirelerde stres yaratmaya devam ettiğini düşündürmektedir.

Araştırmada, yapılan işin önemsenmemesinin, sorumluluk almaktan kaçınmanın ve çalışanlar arasındaki uyumsuz davranışların ise bazen stres yarattığı belirlenmiştir (Tablo 4). Kamu yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırmada, yöneticilerin, çalışma yerindeki huzursuzluğu işle ilgili en olumsuz durumlar arasında ifade etmesi (Ertekin (2006), bir başka çalışmada da uyumlu ekip çalışmasının olmamasının yönetici hemşirelerde en fazla stres yaratan durum olarak belirlenmesi (Özbay 2007) araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Sağlık hizmetlerinin farklı sağlık meslek üyelerinin bir arada çalışmasını

gerektiren bir ekip çalışması olduğu düşünüldüğünde, bu ekip üyeleri arasındaki anlaşmazlıkların hasta bakımında aksamalara yol açacağı ve bu durumun da özellikle hasta bakımının yönetilmesinde vazgeçilmez bir yere sahip olan yönetici hemşirelerde strese neden olacağı düşünülebilir.

Yönetici hemşirelerin işyeri ile ilgili olarak yaşadıkları stres nedenleri ve dağılımı incelendiğinde, çalışanlar arasındaki rekabet ve hırsın bazen stres yarattığı; işyerindeki sorunların da eve taşınmasının, aile sorunlarının çalışma hayatını olumsuz etkilemesinin ve sıkı denetim ve gözetimin seyrek olarak strese neden olduğu; aşırı imza ve yazışmalardan dolayı ve yönetsel sorunlara fazla zaman ayıramamanın ve aşırı disiplin ve baskının ise seyrek ya da bazen strese yarattığı bulunmuştur (Tablo 5).

Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunun özel hastanelerde çalıştığı göz önüne alındığında, bu hastanelerde yapılan kalite çalışmaları nedeniyle kayıt ve dokümantasyona önem verilmesi ve bunun için ayrılan zaman nedeni ile yönetici hemşirelerin diğer işlerine daha az zaman ayırabildikleri ve bu nedenle de stres yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 5. Yönetsel Stres Ölçeğinin “İşyeri” Alt Boyutundaki Maddelerin Yönetici Hemşirelerde Stres Yaratma Durumlarının Dağılımı

İŞYERİ	Asla Stres yaratmaz (%)	Seyrek Olarak Stres yaratır (%)	Bazen Stres yaratır (%)	Sık Sık Stres yaratır (%)	Daima Stres yaratır (%)
1. Aşırı disiplin ve baskı	11.3	25.4	25.4	19.7	18.3
2. Sıkı denetim ve gözetim	11.7	27.7	26.8	18.3	15.5
3. Çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar	16.0	28.2	32.9	13.1	9.9
4. Aşırı imza ve yazışma nedeniyle temel yönetsel/örgütsel sorunlara zaman ayıramama	14.1	25.8	25.8	17.4	16.9
5. Aile sorunlarının çalışma hayatını olumsuz etkilemesi	23.0	31.9	24.9	10.8	9.4
6. İş yerindeki sorunların eve taşınması	16.9	31.9	27.2	13.1	10.8

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yönetici hemşirelerin yönetsel stres nedenlerini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırma sonucunda, yeterince eğitilmemiş personelle çalışmak durumunda kalmanın, yetersiz ücret ve maddi koşulların, uzun ve yorucu çalışma saatlerinin, güven vermeyen bir ortamda çalışmanın, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların, görevlerdeki belirsizliklerin, görevde istikrarsızlığın, yeterli araç-gerece sahip olmamanın ve iş yükü fazlalığının yönetici hemşirelerde en fazla stres yaratan nedenler olduğu belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bu bulgular doğrultusunda, işe eleman alımında işe uygun eğitime sahip eleman alınması ya da hizmet içi eğitimlerle yeterli hale getirilmesi, yönetici

hemşirelerin ücretlerinin iyileştirilmesi konusunda girişimlerde bulunulması, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların en aza indirilmesi ve etkili bir çatışma yönetiminin sağlanması, hemşirelerin görev tanımlarının net olarak belirlenmesi ve görevlerdeki belirsizliklerin ortadan kaldırılması, özellikle hasta bakımı için yeterli malzeme, araç-gerecin sağlanması önerilebilir. Ayrıca, çalışma ortamında gerek ast-üst ilişkilerinde güvenin artırılması, gerekse iş güvenliği önlemleri alınarak yönetici hemşirelerin kendilerini güvende hissetmelerinin sağlanması ve böylece stres yaratan nedenleri azaltarak daha verimli bir çalışma ortamının oluşturulması önerilebilir.

KAYNAKLAR

AbuAlRub RF (2004). Job stres, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship* 36(1): 73-78.

Acar R, Vatan F (2005). Hemşireleri çalışma yaşamında motive eden faktörlerin belirlenmesi. 3. Uluslar arası, 10. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı, İzmir, 122.

Altuntaş S (2004). Hemşirelerin işlerine karşı tutumlarının belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Altuntaş S (2008). Hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile kişisel-mesleki özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Arıkan D, Karabulut N (2004). Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 7(1): 19-26.

Argon G, Özgür G, Vatan F ve ark. (2001). Managerial stres in nurse managers. I. *International Nursing Management Conference Abstract Book*. Denizli, Türkiye, 58.

Baykal Ü, Sökmen S, Seren Ş (2006). Performans değerlendirme görüşmelerinin hemşirelerde yarattığı anksiyete düzeyinin belirlenmesi. *Hemşirelik Dergisi* 14 (56): 49- 58.

Chan, KB, Lai G, Ko YC et al. (2000). Work stress among six professional groups: the Singapore experience. *Social Science & Medicine* 50:1415-1432.

Clegg A (2001). Occupational stres in nursing: a review of the literature. *Journal of Nursing Management* 9 (2): 101-106.

Duymaz EK (1999). Yönetici hemşirelerde yönetsel stres ölçeği geçerlik ve güvenilirlik çalışması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- Ekinci H, Ekici S** (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 22 (2): 93 -111.
- Ertekin Y** (1993). Stres ve yönetim. TODAİE Yayınları 253. Ankara. 3-16,105-125.
- Ertekin Y** (2006): Stres ve Yönetim. 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Güney S, Demir A** (1997). Kamu ve özel sektördeki tepe yöneticilerinin işle ilgili stres kaynaklarının karşılaştırılması. Verimlilik Dergisi 2: 129-140.
- Khoshid L, Eşer İ, Güneş Ü ve ark.** (2005). Hemşirelerde iş stresi. 3. Uluslar arası & 10. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı, İzmir, 115.
- Lee V, Henderson MC** (1996). Occupational stres and organizational commitment in nurse administrators. Journal of Nursing Administration 26 (5): 21-28.
- McVicar A** (2003). Workplace stres in nursing: a literature review. Journal of Advanced Nursing 44(6): 633-642.
- Özbay E** (2007). İstanbul ilinde askeri hastanelerde çalışan yönetici hemşirelerin stres kaynakları ve başa çıkma yöntemlerinin belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Rout UR** (2000). Stress amongst district nurses: a preliminary investigation. Journal of Clinical Nursing 9: 303-309.
- Schermerhorn JR, Hunt JG, Osborn RN** (2005). Organizational Behavior (Chapter 16: Change, Innovation and Stres) Ninth Edition, John Wiley & Sons, Inc. USA
- Seago JA, Faucett J** (1997). Job strain among registered nurses and other hospital workers. Journal of Nursing Administration 27 (5): 19-25.
- Şahin H, Erigüç G** (2005). Hastane yöneticilerinin yönetsel stresi: stres kaynakları, belirtiler ve başa çıkma www.sabem.saglik.gov.tr/-Akademik_Metinler/linkdetail.aspx?id=3381(Erişim tarihi: 5. 10. 2005).
- Şimşek MŞ, Akgemci T, Çelik A** (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. 2. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tel H, Karadağ M, Tel H ve ark.** (2003). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki stres yaşantıları ile başetme durumlarının belirlenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi 5: 13-23.
- Tutar H** (2004). Kriz ve Stres Yönetimi. Seçkin Yayıncılık, Ankara.