

Sağlık Çalışanlarında İş Gerilimi ve İş Stres Düzeyinin Değerlendirilmesi

Ahmet ATASOY¹
Songül YORGUN²

ÖZET

Günümüzde yaşanan hızlı değişim, çalışanların iş ve yaşama ortamlarının gelecekteki durumuyla ilgili belirsizliği artırmakta ve onları strese sokmaktadır.

Bu çalışma Mayıs 2010- Eylül 2010 tarihleri arasında Afyon- Sandıklı ve Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanelerinde çalışan 332 sağlık personeli üzerinde işe bağlı gerginliği ve bunu etkileyen faktörleri saptamak amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Demiral ve arkadaşlarının Türkçeye uyarladığı İşveç İş yükü-İş kontrolü-Sosyal Destek anketi kullanılmıştır. Veriler bilgisayar ortamında SPSS 11.5 versiyonu kullanılarak değerlendirildi. İstatistik analizlerde ortalama, standart sapma, ANOVA testleri kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların % 69,6'sı hemşire, % 64,8'inin ön lisans düzeyinde eğitim aldığı tespit edilmiştir. Sağlık çalışanların İşveç İş yükü-İş kontrolü-Sosyal destek ölçeğinden aldıkları iş stresi puan ortalamaları $0,83 \pm 0,20$ idi. Çalışmada sağlık çalışanların yaşları ile çalışma yılı arttıkça iş yükü puanlarının arttığı ve aralarındaki farkın anlamlı olduğu, eğitim durumu, çalışma süresi iş stres puanlarını etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş stresi, İş yükü-İş kontrolü-Sosyal destek anketi, Psikososyal etkenler, Sağlık çalışanları

1 Sandıklı Devlet Hastanesi, aatasoy52@hotmail.com

2 Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi , syorgun58@hotmail.com

Evaluation of Health Workers Job Stress and Job Stress Level

ABSTRACT

Today, rapid changes increase the uncertainty of future for employees in their business and personal lives, and thus put them in a stress.

This study was made from May 2010 to September 2010 at Afyon-Sandıklı and Bolu İzzet Baysal State Hospitals. The study was carried out descriptively with the aim of work related strain in health worker and determination of the factors affecting this. Study developed by Demiral used to measure Turkish version of Swedish Demand Control Support Questionnaire .The study group consisted of 332 health workers. Data were evaluated by SPSS 11.5 version computer program. In statistical analysis: mean, standard deviation, ANOVA tests were used.

Participant were 69,6 % nurse, 64,8 % prelicence. In the result of the research, score means-health worker took from work-related strain inventory was $0,83\pm 0,20$. In the study, as the age and working years of the health worker increased, it was seen that the scores of the Job demand also increased, and the difference between them was significant, and education level, did affect Job Stress.

Key Words: Job Stress, Demand control, Support questionnaire, Psychosocial factors, Health Workers

1. GİRİŞ

Dünya bugün, hızlı sosyal ve kültürel dönüşümlerin yaşandığı değişim ve rekabet duygularının yoğun bir biçimde algılandığı, toplumsal ve örgütsel yaşamın bireyi içinden çıkılması pek kolay olmayan bunalımlara sürüklediği bir görünüm taşımaktadır (Türk, 2008: 3). İnsanlar, hangi sosyal ortamda olurlarsa olsunlar ve hangi işi yaparlarsa yapsınlar yaşamlarının büyük bir bölümünü kendi sınırlarını zorlayarak sürdürmek zorundadır. Dolayısıyla tüm insanlar stresli bir ortamda yaşamak zorunda kalmaktadır. Bu nedenle de stres kavramı günlük yaşantımızda ve iş hayatımızda çok sık karşılaştığımız bir kavram haline gelmiştir (Aydın, 2004: 49).

Genelde olumsuz bir durum olarak algılanan stres, araştırmacı ve bilim adamlarına göre “bireyin, tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği bir tepki” olarak tanımlanmaktadır (Aytaç, 2009: 12).

Çalışma hayatına giren birey, iş üretiminin yanı sıra örgüt içinde diğer insanlarla ilişki kurmakta, örgütün değer ve normlarına uyum sağlamaya çalışmakta ve örgüt içindeki çeşitli guruplara dahil olmaktadır. Bu süreçler de işgörenin güçlü ve yoğun bir uyum çabası içine girmesine neden olmaktadır. Kısacası, iş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren bireyler örgüt ortamından kaynaklanan “örgütsel stres” ile karşı karşıya kalmaktadır (Aydın, 2004: 55). İş stresi olarak da nitelendirilen örgütsel stres, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Pehlivan, 1995: 12). Bu duruma neden olan faktörleri fiziksel ve yönetsel kaynaklar olarak ikiye ayırmamız mümkündür. Fiziksel kaynaklar; işyerinin yapılan işle uyumlu olmaması, gürültülü ve havasız bir ortam, araç gereç eksikliği şeklinde; yönetsel kaynaklar ise, örgütsel kararlara katılamama, yetkisizlik, rol belirsizliği, aşırı iş yükü, ücret yetersizliği ve sosyal destek eksikliği olarak sıralanabilir (Şahin, 2005: 54).

Özellikle sağlık alanı; strese neden olan birçok faktörü bünyesinde barındırmaktadır. Bununla birlikte yoğun stresler yaşayan hasta bireylere hizmet vermenin güçlüğü yanı sıra, bu alanda görev yapanların günlük çalışmalarında sık sık stres yaratıcı olaylarla karşı karşıya kalmaları nedeniyle diğer

iş ortamlarından farklılık göstermektedir. Ayrıca sağlık alanında çalışanlarda, yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma gibi nedenlerin yanı sıra sağlık hizmetindeki yetersizlikler ve hizmetin, personelin dengesiz dağılımı gibi nedenler de çalışanlarda düş kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır (Ergün, 2008: 59) (Tel, 2003: 13).

İşe bağlı gerginlik ve tükenme kişide depresyon, anksiyete, çaresizlik duyguları gibi ruhsal, baş ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk gibi fizyolojik etkilere yol açmaktadır. Bunun yanı sıra işle ilgili gerginliğin işte verimi ve üretimi düşürme, iş doyumunu azaltma, işe gecikme, özür uydurarak hiç gelmeme ya da işi tamamen bırakma, sonuçta deneyimli personelin elde tutulmaması gibi kurumsal sonuçlara neden olmaktadır (Sunter, 2006: 10).

Bununla birlikte uluslararası raporlarda iş stresi ile ilgili maliyetlerin yükseldiği belirtilmektedir. Birleşik Devletlerde, iş stresi ile bağlantılı ekonomik kayıpların yıllık 150 milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 23).

İş stresinin açıklanmasında farklı modeller kullanılmaktadır. Bunlardan Karasek ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan iş yükü kontrolü modeli sık kullanılan modellerdendir. Bu modele göre psikososyal iş yükü ve iş kontrolünün etkileşimi, işin stres düzeyini belirlemektedir (Demiral, 2007: 12).

İş yükü, çalışma hızını da içeren işin yoğunluğunu ve güç gerektirme durumunu tanımlamaktadır. İş kontrolü, çalışanın beceri düzeyi ve bu becerileri kullanma olanaklarını ve aynı zamanda işini yapmasında karar verme süreçlerine katılımını göstermektedir. Yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolü olan işlerde stres düzeylerinin yüksek olacağı gösterilmiştir. İş kontrolünün yüksek olduğu durumlarda yüksek motivasyon, ustalık duygusu oluşmakta ve yüksek iş yükünün stres yaratan etkisi gözlenmemektedir. İş yükünün düşük, bununla birlikte iş kontrolünün de düşük olduğu durumlar ise pasif işler olarak tanımlanmaktadır. Bu durum öğrenme gereksiniminin zaman içinde azalmasına neden olmakta ve kazanılmış umutsuzlukla sonuçlanabilmektedir. İş yükünün düşük ve iş kontrolünün yüksek olduğu işler ise düşük stresli

işler olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca işyerindeki sosyal çevrenin stres oluşumunda bağımsız bir değişken olduğu ve yüksek iş yükü-kontrol yokluğu ile birlikte sosyal desteğin bulunmaması halinde en kötü durumun oluştuğu bildirilmiştir. Böylece modelin iki boyutlu yapısına sosyal destek de eklenmiştir (Demiral 2007: 12).

Karasek' in psikososyal iş yükü- iş kontrolü (karar serbestliği) modeline göre, iş yükü ile iş kontrolü karşılıklı etkileşimle farklı durumlara neden olmaktadır. Eğer iki boyutlu sistemde iş yükü ve iş kontrolü incelenirse, sonuç olarak ortaya dört ayrı kombinasyon çıkmaktadır. Yüksek iş yükü – düşük karar serbestliği “iş gerilimi” (yüksek gerilim) ile sonuçlanmaktadır. Yüksek iş yükü- yüksek karar serbestliği durumu aktif iş; düşük iş yükü – düşük karar serbestliği durumu ise pasif iş olarak tanımlanmaktadır. İdeal durum ise düşük iş yükü- yüksek karar serbestliği ile ortaya çıkmakta ve bu işler “düşük gerilimli işler” olarak adlandırılmaktadır. Aktif iş durumunda sürekli öğrenme ile birlikte edinilen ustalık duygusu psikososyal iş yükü ile başa çıkmada başarıyı artırmaktadır. İlerleyen yıllarda sosyal destek ve iş stresi ile ilgili araştırmalar yapılmış ve sosyal destek, iş stresi etki eden değişkenlerden biri olarak tanımlanmıştır. Karasek ve arkadaşlarının geliştirdiği modele, sosyal destek üçüncü boyut olarak eklenmiştir. Bu üç bileşenli yapıya göre, çalışan sağlığı için psikososyal etmenler açısından en olumsuz durum (iso-strain) yüksek iş yükü –düşük iş kontrolü – düşük sosyal destek koşullarında ortaya çıkmaktadır (Engindeniz, 2010: 12).

Stres modelleri, aşırı işyükü ve az çalışmanın iş görende ne gibi durumlar yarattığını ortaya koyma açısından önemlidir. Bu modellere göre, çalışanların yetki ve görevlerini işin gereklerine göre yaptıkları noktada optimal stres söz konusudur. Başka bir ifadeyle, optimal stres; işin yeniden düzenlenmesi, kalitesinin artırılması, aşırı iş yükü ve az çalışmanın minimum kılındığı ve bu ikisi arasında minimum dengenin kurulduğu yerdedir (Erkek, 2008: 27).

Aşırı iş yükü, bireylere belli bir zamanda yapabileceğinden daha fazla sorumluluğun yüklenmesidir. Aşırı iş yükü çalışma ortamında çalışana uygun olmayacak şekilde sorumluluk yükleme ve çalışandan talepte bulunmadır (Şimşek, 2005: 261). Aşırı iş yükü, genel olarak iki grupta toplanabilir. Bi-

rincisi niceliksel (kantitatif) iş yükü değeri ise niteliksel (kalitatif) iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir. Buna göre, bir kısım işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya vakitte yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut eleman aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur (Soysal, 2009: 20).

Aşırı iş yükü, işle ilgili stres kaynakları arasında en önemli ve en çok karşılaşılan etkenlerdendir. Bir işin başarımı için ayrılan zamandan daha çok zamana ve güce gerek duyulması, işin gereklerinin bireyin yeteneğini ve beceri düzeyini aşması bireyde strese yol açar (Gümüştekin, 2005: 274)

İşin hacminin düşüklüğü, bireyin beceri ve yeteneklerinin çok altında olması, işi sıkıcı hale getirebilir (Aytaç, 2009: 12). Özellikle kriz dönemlerinde zamanın çoğunu oturarak geçirmek durumunda kalan veya zeka ve yeteneğinin altında rutin işleri yapmak zorunda kalan personelin sıkıntı nedeniyle strese girdiği görülmektedir (Soysal, 2009: 20).

Az çalışma, çalışanların yeteneklerini ve yetkilerini kullanmaları gerektiğinde bu yetki ve yeteneklerin çok az miktarını kullandıkları zaman meydana gelir. Az çalışmanın en belirgin özelliği monotonluktur. Bu durumda çalışanlar aynı rutinlikte performans gösterirler. Çoğu araştırmalarda az çalışma ile ilgili olarak düşük hayat güvenliği, hayal kırıklığı ve yüksek sınırlılık gibi belirtiler elde edilmiştir. Aşırı iş yükü ve az çalışma psikolojik ve fizyolojik olarak bireyin çalışmasına etki etmektedir (Şimşek, 2005: 261).

İş kontrolü, yapılacak işin türü ve miktar konusunda çalışanın karar verme olanaklarını ifade eder. Bireyin yetenekleri (eğitim ve beceri düzeyi) karar verme mekanizmalarına katılımda etkili olur. İş gerilimi, çalışandan beklenen fiziksel ve psikolojik iş yükü ve iş kontrolünün birbirleriyle etkileşimi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın yapması gereken görevler ve bu görevlerin ne zaman, nasıl ve hangi koşullarda yerine getirilmesi gerektiğini kontrol eden

sistem dinamik bir yapıdır. Bireylerin bu süreçle baş etme becerileri iş gerilimine yanıtın oluşmasında etkili olur (Demiral, 2006: 38).

İşin başarılmasındaki bilgi, beceri ve yetenek düzeyleri de, bireyin strese dayanıklılığını etkilemektedir. Beceri düzeyleri yüksek çalışanlar, beceri düzeyleri düşük çalışanlara kıyasla işlerini daha fazla stresli kabul ederler (Tınaz, 2005: 38).

Sosyal destek, genellikle stres verici bir durumda kişiye yakından bağlı insanlar tarafından sağlanan maddi veya manevi yardım olarak tanımlanır (Akyıl, 2008: 2). Sosyal destek, strese başa çıkmada çok etkili bir faktördür. Sosyal destek, diğer insanlarla yakın bağların olmasını ifade etmektedir. Sosyal destek işyerindeki çalışanların maruz kaldıkları stresin etkilerini azaltmaya yönelik çeşitli yardımcı çalışmaları içermektedir (Ekinci, 2003: 110).

İşyerinde veya bulunulan herhangi bir çevrede, özveri temelinde kurulan arkadaşlıklar, geliştirilen insani ilişkiler ve bu amaçla yöneticilerce sunulacak hizmetler bireye önemli ölçüde sosyal destek sağlayacaktır. Sosyal destek, bireyin ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarının başka bireylerle (arkadaşları, ailesi, üstleri veya profesyonel danışmanlar vb.) kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi anlamına gelmektedir. Yüksek düzeyde sosyal desteğe sahip olan çalışanların stres kaynaklarından biri olan güvensizlik hissine sahip olmamaları nedeniyle, aynı ortamda olmalarına rağmen sosyal desteğe sahip olmayan bireylere oranla daha az stres yaşadıkları araştırmalarla ortaya konulmuştur (Tutar, 2000: 289).

Sosyal destek bir taraftan katılımlı yönetimi kolaylaştırırken, diğer taraftan kişiler arası yakınlık ve psikolojik destek sağlamaktadır. Böylece sosyal destek hem bireyler arasındaki ilişkileri, hem de bireyle örgüt arasındaki ilişkileri geliştirmektedir. Duygusal ve sosyal destek, stres ve sağlık arasında tampon vazifesi görmektedir. Birçok araştırma sosyal desteğin stres etmeni ve gerilim arasında da pozitif ilişkiyi azaltmada tampon etkisi yaptığı ve yatıştırıcı fonksiyon gördüğünü göstermektedir (Tutar, 2000: 290).

Üyeleri birbirine bağılı bir çalışma grubunun yarattığı veya üstle kurulan iyi bir ilişkiden kaynaklanan sosyal destek de, stresin olumsuz etkilerini azaltabilir. Sosyal desteğin eksikliği halinde kalp hastalığı riski artabilir. Sosyal destek düzeyi ne kadar azsa, sağlık riskinin de o oranda arttığı araştırma bulgularıyla saptanmıştır (Tınaz, 2005: 38).

Sağlık çalışanlarında iş gerilimi hastanelerde çalışanlarda önemli risk etkenlerinden birisidir. Çok sayıda ampirik çalışma sağlık çalışanlarında bu risklerin artacağını göstermektedir. Finlandiya’da yapısal değişim programının uygulandığı dönemi kapsayan ileriye yönelik çalışmada, sağlık çalışanlarının iş yüklerinin arttığı, çelişkili görevlendirmelerde artış olduğu, işlerin yetiştirilmesi için gereken zamanın anlamlı düzeyde azaldığı, çalışanların karar verme etkinliklerine katılımlarının düştüğü saptanmıştır. Ayrıca artan iş yükünün anksiyete ve konsantrasyon bozuklukları sıklığında ve hastalığa bağılı işe devamsızlıklarda artışlara neden olduğu gösterilmiştir (Demiral, 2006: 38).

Stres geçmişten günümüze hemen hemen her ortamda ve herkes tarafından hissedilen bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanlar zamanlarının büyük bir kısmını iş ortamında geçirmekte ve dolayısıyla strese maruz kalmaktadırlar. Özellikle sağlık çalışanlarda iş stresi ve iş gerginliği, gerek sağlık hizmetin özellikleri gerekse sağlık hizmet alanların özelliklerinin farklı olması nedeniyle ayrı bir önem kazanmaktadır.

Bu çalışma, sağlık çalışanlarında iş gerilim, iş stres düzeyi ve bunları etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla planlanmıştır. “Sağlık çalışanlarının iş gerilimi ve iş stres düzeyi nedir? İş gerilimi ve iş stres ile unvan, eğitim, cinsiyet, yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?” soruları araştırmanın problem cümlelerini oluşturmaktadır.

Araştırmanın hipotezleri;

- Unvanlara göre iş stres durumu farklılık gösterir.
- Yaşlara göre iş stres durumu farklılık gösterir.
- Eğitim durumlarına göre iş stres durumu farklılık gösterir.
- Çalışma süresine göre iş stres durumu farklılık gösterir.

2. YÖNTEM

Bu çalışma Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi ve Sandıklı Devlet Hastanesinde işe bağlı stres düzeyinin belirlenmesi amacıyla 01 Mayıs-30 Eylül 2010 tarihleri arasında çalışan 332 sağlık personeli üzerinde yapılmıştır.

Veriler anket ile araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırmaya ilişkin veriler 24 adet soru ve ifadeden oluşan iki bölümlü bir soru formu aracılığı ile toplanmıştır. Birinci bölümde demografik bilgiler olup, katılımcıların unvanı, cinsiyet, öğrenim durumu ve yaşa yönelik sorular, İkinci bölümde Demiral ve arkadaşlarının Türkçeye uyarladığı İsveç İş yükü-İş kontrolü-Sosyal destek anketindeki ifadeler yer almaktadır.

İsveç İş Yükü Kontrol-Destek Anketi 17 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin üç ana alt bölümü vardır. İş yükü için 5, iş kontrolü için 6 ve sosyal destek için 6 soru içermektedir. İş kontrolünün ölçümünde kullanılan sorunun dördü beceri kullanımı, ikisi karar serbestliği alt başlıklarından oluşmaktadır (Demiral, 2007: 13).

İş yükü, beceri kullanımı ve karar serbestliği alt bölümleri için yanıt seçenekleri “sıklıkla”, “bazen”, “nadiren” ve “hiç bir zaman” yanıtlarından oluşmaktadır. Sosyal destek için ise “tamamen katılıyorum”, “kısmen katılıyorum”, “kısmen katılmıyorum” ve “tamamen katılmıyorum” seçenekleri vardır. Ölçeğin değerlendirilmesinde yanıt seçenekleri arasında kodlanarak, her bir alt bölümün puanlarının toplanması ile ilgili alt bölümün toplam skoru elde edilmektedir. Beceri kullanımı ve karar serbestliği için elde edilen puanların toplanması ile iş kontrolü toplam skoru elde edilmektedir. Yüksek puanlar yüksek iş yükü, yüksek iş kontrolü ve yüksek sosyal desteği göstermektedir. İş stresi, iş yükünün iş kontrolüne oranı olarak değerlendirilmiştir (Demiral, 2007: 13).

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 11.5 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken aritmetik ortalama, standart sapma, independent samples t testi, one way anova analizleri uygulanmıştır. Tüm analizlerde güven aralığı % 95 ve anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Sosyo-Demografik Bulgular

Araştırmaya katılanların %69,6'ı hemşire-ebelerden oluşmakta idi. Katılımcıların %64,8'sinin ön lisans düzeyinde eğitim aldığı, %59,6'sının yaşının 30-39 yaş grubunda olduğu tespit edildi (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Ünvan	N= 332	%
Hekim	47	14,2
Hemşire- Ebe	231	69,6
Sağlık Memuru	54	16,3
Cinsiyet		
Erkek	71	21,4
Kadın	261	78,6
Eğitim Durumu		
Lise	41	12,3
Ön Lisans	215	64,8
Lisans	41	12,3
Yüksek Lisans	35	10,5
Yaş		
20-29	58	17,5
30-39	198	59,6
40-49	76	22,9
Hizmet Yılı		
0- 5 Yıl	194	58,4
6-10 Yıl	51	15,4
11-15 Yıl	62	18,7
16-20 Yıl	17	5,1
21 yıl ve üzeri	8	2,4
Çalışma Pozisyonu		
Servis Çalışmanı	279	84,0
Servis Sorumlusu	53	16,0

Hemşireler, hekim ve sağlık memurlarına göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek iş yükü düzeyine sahiptiler. Hekimler ise, hemşire ve sağlık memurlarına

göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek iş kontrol düzeyine sahiptiler. Sağlık Memurları, hekim ve hemşirelere göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek stres değerlerine sahip oldukları saptandı.

Tablo 2. Unvanlara Göre İş Stres Durumu

Bölümler	Hekim Ortalama \pm ss	Hemşire Ortalama \pm ss	Sağlık memuru Ortalama \pm ss	P
İş yükü	14,40 \pm 2,81	16,13 \pm 2,27	15,96 \pm 2,74	,000
Kontrol	20,76 \pm 1,98	19,64 \pm 2,67	18,09 \pm 3,49	,000
Beceri Kullanımı	13,59 \pm 1,40	13,72 \pm 1,79	12,44 \pm 2,15	,000
Karar serbestliği	7,17 \pm 1,02	5,92 \pm 1,54	5,64 \pm 1,95	,000
Sosyal destek	21,38 \pm 2,55	18,73 \pm 3,60	18,11 \pm 4,57	,000
İş stresi	0,70 \pm 0,18	0,84 \pm 0,18	0,91 \pm 0,23	,000

30-39 yaş grubunda bulunanlar, diğer yaş gruplarına göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek iş yüküne sahiptiler. 30-39 yaş grubunda bulunanlar, diğer yaş gruplarına göre yüksek stres değerlerine sahip olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı değildi ($p=,350$). Sosyal destek açısından 40-49 yaş grubunun elde ettiği puanlar diğer yaş gruplarına göre yüksektir ve istatistiksel olarak anlamlı idi ($p=,009$).

Tablo 3. Yaş Gruplarına Göre İş Stres Durumu

Bölümler	20 -29 Yaş grubu Ortalama \pm ss	30- 39 yaş grubu Ortalama \pm ss	40-49 yaş grubu Ortalama \pm ss	p
İş yükü	15,87 \pm 2,34	16,26 \pm 2,29	14,81 \pm 2,83	,000
Kontrol	19,48 \pm 2,87	19,66 \pm 2,63	19,30 \pm 3,29	,752
Beceri Kullanımı	13,46 \pm 1,86	13,55 \pm 1,78	13,36 \pm 2,07	,709
Karar serbestliği	6,01 \pm 1,69	6,11 \pm 1,50	5,93 \pm 1,85	,625
Sosyal destek	18,32 \pm 3,98	18,77 \pm 3,51	20,13 \pm 4,09	,009
İş stresi	0,83 \pm 0,18	0,84 \pm 0,17	0,80 \pm 0,26	,350

Kadınlar erkeklere oranla anlamlı düzeyde ($p=,002$) yüksek beceri kullanım düzeyine sahiptiler. Erkekler, kadınlara göre yüksek stres değerlerine sahip olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı değildi ($p=,683$).

Tablo 4. Cinsiyete Göre İş Stres Durumu

Bölümler	Erkek Ortalama \pm ss	Kadın Ortalama \pm ss	P
İş yükü	15,69 \pm 2,94	15,91 \pm 2,37	,508
Kontrol	19,19 \pm 3,05	19,64 \pm 2,77	,236
Beceri Kullanımı	12,90 \pm 1,88	13,65 \pm 1,82	,002
Karar serbestliği	6,29 \pm 1,67	5,98 \pm 1,60	,157
Sosyal destek	19,32 \pm 4,11	18,91 \pm 3,68	,425
İş stresi	0,84 \pm 0,23	0,83 \pm 0,19	,683

Ön lisans düzeyinde eğitim alanlar, diğer eğitim gruplarına göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek iş yüküne sahiptiler. Lisans düzeyinde eğitim alanlar ise, diğer eğitim gruplarına göre anlamlı ($p=,026$) düzeyde yüksek beceri kullanma değerine sahiptiler. Ön lisans düzeyinde eğitim alanlar, diğer eğitim gruplarına göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek stres düzeyine sahip iken, yüksek lisans düzeyinde eğitim alanlar ise, diğer eğitim gruplarına göre anlamlı ($p=,000$) düzeyde yüksek sosyal destek puanına sahiptiler.

Tablo 5. Eğitim Durumuna Göre İş Stres Durumu

Bölümler	Lise Ortalama \pm ss	Ön Lisans Ortalama \pm ss	Lisans Ortalama \pm ss	Yüksek Lisans Ortalama \pm ss	P
İş yükü	15,39 \pm 2,72	16,28 \pm 2,21	16,19 \pm 2,70	13,45 \pm 2,26	,000
İş Kontrol	19,19 \pm 2,90	19,33 \pm 2,95	19,97 \pm 2,50	20,77 \pm 2,03	,026
Beceri Kullanımı	13,63 \pm 1,78	13,46 \pm 1,96	13,43 \pm 1,64	13,62 \pm 1,55	,915
Karar Serbestliği	5,56 \pm 1,76	5,87 \pm 1,62	6,53 \pm 1,45	7,14 \pm 0,91	,000
Sosyal destek	18,29 \pm 3,90	18,81 \pm 3,90	18,60 \pm 2,18	21,48 \pm 3,46	,000
İş stresi	0,81 \pm 0,19	0,86 \pm 0,19	0,82 \pm 0,18	0,66 \pm 0,17	,000

Çalışma süresi 6-10 yıl olanlarda, diğer çalışma sürelerine göre anlamlı düzeyde yüksek iş yükü ve stres düzeyine sahiptiler.

Tablo 6. Çalışma süresine Göre İş Stres Durumu

Bölümler	0-5 yıl Ortalama \pm ss	6-10 yıl Ortalama \pm ss	11-15 yıl Ortalama \pm ss	16-20 yıl Ortalama \pm ss	P
İş yükü	15,62 \pm 2,57	16,52 \pm 2,19	16,27 \pm 2,27	15,32 \pm 2,76	,042
İş Kontrol	19,71 \pm 2,52	19,21 \pm 2,72	19,22 \pm 3,40	19,80 \pm 3,74	,507
Beceri Kullanımı	13,59 \pm 1,66	13,31 \pm 1,82	13,27 \pm 2,06	13,68 \pm 2,73	,547
Karar Serbestliği	6,11 \pm 1,52	5,90 \pm 1,68	5,95 \pm 1,85	6,12 \pm 1,66	,792
Sosyal destek	19,19 \pm 3,79	19,66 \pm 3,20	18,00 \pm 3,92	19,00 \pm 3,75	,087
İş stresi	0,80 \pm 0,18	0,88 \pm 0,19	0,87 \pm 0,21	0,81 \pm 0,24	,023

4. TARTIŞMA

Az ya da çok her meslek belli ölçüde strese neden olmaktadır. Bununla birlikte, bazı meslekler diğerlerine göre daha fazla streslidirler. Mesleklerle ilgili olarak yapılan çalışmalarda gardiyanlık, polis memurluğu, öğretmenlik, ambulans şoförlüğü, hemşirelik, doktorluk, itfaiyecilik, diş hekimliği, askerlik gibi mesleklerin en stresli meslekler olduğu ileri sürülmektedir (Çınar, 2010: 107).

Yüksek iş yükü–düşük karar serbestliği “iş gerilimi” (yüksek gerilim) ile sonuçlanmaktadır. Çalışan sağlığı için psikososyal etmenler açısından en olumsuz durum yüksek iş yükü–düşük iş kontrolü–düşük sosyal destek koşullarında ortaya çıkmaktadır (Engindeniz, 2010: 12).

Eğitim ve sağlık çalışanlarında iş stresi değerlendirme çalışmasında sağlık çalışanlarında iş stresi düzeyi 31.99 olarak bulunmuştur. Bu değer, kritik değer olan 30’u aştığından sağlık çalışanlarının iş stresi düzeyinin tehlikeli bir boyutta olduğu söylenebilir. Sağlık çalışanlarının %41’inde fiziksel ve ruhsal iş stresi belirtileri mevcut iken %59’unda iş stresi düzeyi tehlikeli bir boyuttadır (Çınar, 2010: 115).

“Ambulans Servisinde Çalışan Personelinde İş Stres Düzeyinin Belirlenmesi” çalışmasında iş stresi en yüksek sağlık memurlarında (%35.3) ve hemşirelerde (%30.3), gözlenmiştir (Engindeniz,2010:32).

Çalışmamızda en yüksek iş yükü düzeyi hemşirelerde (16,13±2,27), en düşük karar serbestlik düzeyi sağlık memurlarında (5,64 ±1,95), en düşük sosyal destek düzeyi sağlık memurlarında (18,11 ±4,57) en yüksek iş stresi düzeyi sağlık memurlarında (0,91±0,23) bulunmuştur. Sağlık memurlarındaki yüksek iş stres düzeyi Engindeniz’in çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

İşletmede strese etki eden önemli bireysel faktörler yaş ve cinsiyet olarak sıralanabilir. Bunlardan yaş değişkeni, bireylerde stres unsuru olarak görülebilmektedir. Çalışanlar açısından strese neden olan yaşla ilgili sorunların genellikle yaşın ilerlediği orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Soysal, 2009: 27). Genel olarak konuya yaklaşıldığında genç yaştaki bireylerin yaşı ilerlemiş yaştaki bireylere göre daha dinamik oldukları

ve değişime daha çabuk adaptasyon sağladıkları da görülebilmektedir (Ergün, 2008: 53).

Arıkan'ın (2004) yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin yaşları arttıkça İBG puanları da artmış ve yaş ile İBG puanları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Ancak 34 yaş ve üzerinde olan hemşirelerin İBG lek puan ortalamaları diğer gruplara göre daha düşük (37.00 ± 5.10) düzeyde olduğu saptanmıştır. Bu sonuç ileri yaş grubundaki hemşirelerin mesleki deneyimlerinin ve olgunluklarının ya da emeklilik yaşına yaklaşmış olmalarının verdiği güvencenin yarattığı bir rahatlamanın göstergesi olabilir (Arıkan, 2004:10).

Sunter ve arkadaşları (2006) hekimler üzerinde yaptıkları çalışmada işe bağlı gerginlik puanları en düşük 25-29 yaş grubunda, en yüksek puanı ise 35 yaş üzerinde olduğunu saptamışlardır (Sunter,2006:12).

Aslan ve arkadaşlarının hemşireler (1996) ve Sağlık alışanlarında (1998) yapmış olduğu her iki çalışmada ise yaş ile İBG lek puanları arasında anlamlı bir ilişki olduğu, yaş artıkça İBG lek puanlarının azaldığı tespit edilmiştir.

Çalışmamızda en yüksek iş yükü düzeyi 30-39 yaş grubunda ($16,26 \pm 2,29$), en düşük karar serbestlik düzeyi 40-49 yaş grubunda ($5,93 \pm 1,85$), en düşük sosyal destek düzeyi 20-29 yaş grubunda ($18,32 \pm 3,98$) en yüksek iş stresi düzeyi 30-39 yaş grubunda ($0,84 \pm 1,17$) bulunmuştur.30-39 yaş grubundaki yüksek iş stres düzeyi Sunter'in çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

Eğitim düzeyi arttıkça bireylerin çalıştıkları örgütte yükselme olanakları da artmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek bireylerin yıpranma düzeyleri daha st boyutta gerçekleşmektedir. Ancak, eğitim düzeyi yüksek bireyler yönetimde st basamaklara çıkma olanağına sahip oldukları için görev sorumlulukları ve almış oldukları riskler arttığı için stres düzeyleri de artmaktadır (Ergün, 2008: 54).

ğrenim düzeyleri yükseldikçe sosyal desteğin, çalışanların karşılaştıkları stresin çözümünde etkili olacağına daha fazla inanmaktadırlar. Çünkü yöneticilerin öğrenim düzeyleri yükseldikçe bilgi düzeyleri de artmakta ve yönetim olgusuna çok yönlü bakma niteliği kazanabilmektedirler. Böylece, modern

yönetimin çalışma alanına giren sosyal destek gibi konular hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilirler (Ekinci, 2003: 120).

Çalışmamızda en yüksek iş yükü düzeyi Ön lisans düzeyinde eğitim alanlarda ($16,28 \pm 2,21$), en düşük karar serbestlik düzeyi lise düzeyinde eğitim alanlarda ($5,56 \pm 1,76$), en düşük sosyal destek düzeyi lise düzeyinde eğitim alanlarda ($18,29 \pm 3,90$) en yüksek iş stresi düzeyi ön lisans eğitim alanlarda ($0,86 \pm 0,19$) bulunmuştur.

Arıkan'ın (2004) yapmış olduğu çalışmada çalışma yılı arttıkça hemşirelerin İBG puan ortalamaları artmış olmasına rağmen, hemşirelerin çalışma yılının İBG puan ortalamalarını etkilemediği bulunmuştur ($p > 0.05$). Bu sonuç ilk yıllarda çalışmaya başlayan hemşirelerin stresinin az olduğu ancak ağır ve stresli iş koşulları gibi nedenlerle yıllar geçtikçe streslerinin arttığı, 16 yıl ve üzerinde çalışanların ise emekliliklerinin yaklaşmış olması, tecrübelerinin artması çalışma yaşamına uyum göstermiş olmalarına bağlı olarak işe bağlı gerginlik puan ortalamalarının azalmış olduğu düşünülebilir (Arıkan,2004:10).

Sunter ve arkadaşlarının 85 hekim üzerinde yaptıkları çalışmada çalışma süresine göre gruplar arasında işe bağlı gerginlik puanı 10 yıl ve daha fazla süredir çalışanlarda 5 yıldan daha az çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (Sunter,2006:12).

Çalışmamızda en yüksek iş yükü düzeyi hizmet süresi 6-10 yıl olanlarda ($16,52 \pm 2,19$), en düşük karar serbestlik düzeyi hizmet süresi 6-10 yıl olanlarda ($5,90 \pm 1,68$), en düşük sosyal destek düzeyi hizmet süresi 11-15 yıl olanlarda ($18,00 \pm 3,92$) en yüksek iş stresi düzeyi hizmet süresi 6-10 yıl olanlarda ($0,88 \pm 0,19$) bulunmuştur. 6-10 yıl hizmet süresi olanlarda yüksek iş stres düzeyi Sunter'in çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sağlık çalışanların iş stres puan ortalamalarının $0,83 \pm 0,20$ olduğu, unvan, eğitim durumu ve çalışma süresi gibi değişkenler iş stres puanlarını etkilediği bulunmuştur.

Bu bulgular doğrultusunda;

- Yöneticilerin stres nedenlerini saptamaya yönelik detaylı çalışma planlanması,
- Kurumlardaki iş yükü dikkate alınarak, personel yetersizliklerinin giderilmesine yönelik planlamaların yapılması,
- Streste etkili baş etme yöntemlerini geliştirebilmeleri için sık sık toplantılar, sosyal organizasyonlar düzenlenmesi,
- Hastane ortamındaki stresi ortadan kaldırmak ya da kontrol altına alabilmek için çalışanların iş stresi konusunda eğitilmesi,
- Çalışanların ruh sağlıklarını korumak ve sürdürmek için psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin verilmesi,
- Sağlık çalışanlarının başarıları paylaşılarak ödüllendirilmesi,
- Çalışan sağlığı ve güvenliğine yönelik risk analizlerinde iş stresi, iş gerilimi konularının daha ayrıntılı irdelenmesi,
- Yoğun stresli bölümlerde çalışanlara yönelik sağlık tarama programlarının uygulanması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- AKYIL, Ş., ve diğerleri (2008). “Tam Protez Hastalarında Aileden Algılanan Sosyal Destek ve Stresle Baş Etme Stratejilerinin Protez Memnuniyetine Etkisini İncelenmesi” Atatürk Üniv. Dış Hek. Fak. Derg. Cilt:18, Sayı: 1, sayfa: 1-7.
- ARIKAN, D., ve ark (2004). “Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi” Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt:7, Sayı: 1.
- ASLAN, S H., ve ark. (1996). İşe bağlı gerginlik ölçeğinin bir hemşire örnekleminde geçerlik ve güvenilirliği. 3 P Derg., 4 (4), 276-284.
- ASLAN S H., ve ark. (1998). İşe bağlı gerginlik ölçeğinin sağlık alanında çalışanlarda geçerlik ve güvenilirliği. Düşünen Adam. 11(2), 4-8.
- AYDIN, Ş., (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 6, Sayı:3.
- AYTAÇ, S., (2009). İş stresi Yönetimi El Kitabı, www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr/ce/.../ec109.pdf

- ÇINAR, O., (2011). “Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri” Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi Yaz-2010 Cilt:9 Sayı:33, 101-121.
- DEMİRAL, Y., (2006). Sağlık Çalışanlarında İş Gerilimi İş Doyumu ve Mesleki Riskler; Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, 28 (Ekim-Kasım-Aralık), 35-40.
- DEMİRAL, Y., ve diğerleri (2007). İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi’nde Çalışan Erkek İşçilerde
- Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi, Toplum Hekimliği Bülteni, Cilt,26 Sayı:1, Ocak-Nisan
- EKİNCİ, H., & Ekici S., (2004). “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma” C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi Mayıs, Cilt: 27 No:1, 109-120.
- ENGİNDENİZ, F., (2010). “İzmir İl Sağlık Müdürlüğü Acil Hizmetler Şubesi ve 112 Ambulans Servisinde Çalışan Personelin İş Stresinin Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı.
- ERGÜN, G., (2008). Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı.
- ERKEK, Z., (2008). “Kamu Kurumlarında Stres Yönetimi ve Kontrolü Araştırması” Yüksek Lisans Tezi, T.C.Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalı.
- GÜMÜŞTEKİN G., & ÖZTEMİZ A., (2005). “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi” C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 14, No:1, 109-120.
- OKUTAN, M., TENGİLİMOĞLU M., (2002). “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı: 3, 15-42
- PEHLİVAN, İ., (1995). Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara, Pegem Yayınları, Personel Geliştirme Merkezi, No:16.
- ŞAHİN, H., (2005) Örgütsel Stres, Maden Mühendisleri Odası Dergisi, 54-56.
- ŞİMŞEK, M.Ş., ve diğerleri, (2005). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 5.b., Adım Matbaacılık, Konya, 434.
- SOYSAL, A., (2009). “İş yaşamında Stres” Çimento İşveren Dergisi, Mayıs.

- SUNTER, T., ve diğeri (2006). “Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumunu düzeyleri “Genel Tıp Dergisi, 16 (1).
- TEL, H., ve diğeri (2003). “Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları İle Baş etme Durumlarının Belirlenmesi” Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 2.
- TINAZ, P., (2005). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, İstanbul.
- TÜRK, K. ve diğeri (2008). “T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği” Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>
- TUTAR, H., (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayıncılık, İstanbul.