

İş Yerinde Oluşan Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri; Acil Servis Hizmetleri Kapsamında Bir Uygulama

Impacts of The Stress on Employees that Occurs in The Workplace; A Practice Within The Scope of Emergency Department Services

Meral ÇEVİK¹, Yunsur ÇEVİK², Dilaver TENĞİLİMOĞLU³, Murat DAŞ⁴

Öz

Giriş ve Amaç: Stres, kaçınılmaz etkenlerin bireyin psikik dengesini bozması ile ortaya çıkan gerilim ve zorlanma halidir. Her ne kadar hayat şartları ve iş koşulları açısından, bireylerin hayatları farklılık gösterse de, herkes belli bir ölçüde stresten etkilenmektedir. İşe bağlı stres, performansı düşürür, iş kazalarına sebep olur, çalışanların ilişkilerini bozar, depresyon ve kaygı bozukluklarına yol açar, ayrıca çok derin psikolojik ve fizyolojik zararlar oluşturur. Ancak insanın amacına ulaşması ve motive olması için makul bir stres olumlu etki yaratmaktadır. Yani belli bir seviyeyi aşmadıkça stresin insanı çalışmaya teşvik ettiği ve başarısını artırdığı söylenebilir.

Araştırma, iş yerinde oluşan stresin, acil serviste çalışan doktor ve hemşireler üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve analitik bir araştırma olarak planlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma, Ankara'da bulunan Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Özel Medicana ve Özel Bayındır Hastane'lerinden yazılı ve sözlü izinler alınarak, Şubat 2010 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma toplam 131 sağlık çalışanı ile anket tekniği ile gerçekleştirilmiştir.

Bulgular: Araştırmanın büyük bir kısmını 26-30 yaş grubundaki çalışanlar oluşturmaktadır. Stres ölçeğine göre toplam stres puanı ortalama 28.031±3.792 (minimum 18, maksimum 38)'dir. Katılımcıların büyük bir kısmı iş yükünün fazla olduğunu ifade etse de, mesai süresinde işlerini bitirememeye kaygısı taşımadıkları, işlerini eve taşımadıklarını, yeni eklenen sorumlulukları başkasına devretmek yerine kendileri üstlendikleri belirlenmiştir. Hem mükemmel bir eş, hem mükemmel bir çalışan, hem mükemmel bir ebeveyn olmanın katılımcılar için önemli olduğu belirlenmiştir. İş yükünün çalışanlar üzerinde önemli bir stres faktörü olmadığı görülmüştür. Stresin çalışanlarda en fazla yorgunluk, gerginlik, baş ağrısı ve uykusuzluk şikayetlerine neden olduğu belirlenmiştir.

Sonuç: Stres ölçeğine göre acil servis çalışanlarının stres düzeyinin orta derecede yüksek olduğu bulunmuştur. Çalışanların sosyodemografik özellikleriyle stresin olumsuz etkileri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Acil servislerde çalışan personelin iş stresinden etkilenme düzeylerinin düzenli olarak kontrol edilmesi, iş stresi etkenlerinden yüksek düzeyde etkilenenlere bireysel ya da grup danışmanlığının verilmesi uygun olabilir.

Anahtar Kelimeler: Stres, Stresin Etkileri, İş Stresi, Sağlık Hizmetleri, Acil Servisler

Abstract

Introduction and Aim: Stress is a manner of tension and strain which is associated with impairment of the psychological balance of the individual cause of inevitable factors. Even though the differences in the lives of individuals in terms of living conditions and working conditions, everyone is affected by stress to a certain degree.

Work-related stress, reduces performance, leads to accidents at work, impair relations of employees, leads to depression and anxiety disorders, and also bring into being deep psychological and physiological damage. However, reasonable amount of stress create positive impact to achieve the objectives of the individual and to be motivated. So stress, which encourages people to work and increases success, otherwise exceed a certain level.

The study is planned as a descriptive and analytical research, in order to determine impacts of stress in the workplace on doctors and nurses in the emergency department.

Material and Methods: The study was performed in Ankara Atatürk Training and Research Hospital, Gulhane Military Medical Academia School of Medicine, Medicana and Bayindir Hospitals in February 2010 after written consents were taken. 131 health care providers were included into the study and questionnaires were used.

Results: A large part of the employees were between the ages of 26-30 years. According to stress scale, mean of total stress score was 28.031±3.792 (minimum 18, maximum 38). Although the majority of participants stated that excess of the workload and long working hours, they do not concern about finishing their work during working hours and they take responsibilities of new duties rather than transfer to another. It was determined that being perfect as a partner, as an employee, and as a parent is important for participants. It was noted that workload is not an important stress factor for the employees. Also it was found that stress mostly causes fatigue, strain, headache, and insomnia.

Conclusion: According to the stress scale, it is found that stress levels of the emergency healthcare professionals were moderately high. There is a significant relationship between the socio-demographic characteristics of employees and negative effects of stress. The level of being affected by work stress of employees in emergency department should checked regularly, and those highly affected from determinants of work stress should be given individual or group counseling.

Key words: Stress, Impacts of stress, Workplace stress, Healthcare services, Emergency department

İletişim Adresi:

Doç. Dr. Yunsur Çevik

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Acil Tıp Kliniği Ankara/Türkiye

Tel: +90 312 356 90 00 • E-posta: yunsurcevik@yahoo.com

¹ Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Hematoloji Bilim Dalı, Ankara

² Sağlık Bilimleri Üniversitesi Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Acil Tıp Kliniği, Ankara

³ Atılım Üniversitesi, İşletme Bölümü, Ankara

⁴ Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Acil Tıp A.D., Çanakkale

Giriş

Yaşamsal öneme sahip sağlık sorunları olan hastalar, bu sorunların tanı ve tedavisi için zamana karşı yarışan hekimler ve hemşireler, acil servis ortamında bir bütün oluştururlar. Acil servis hekimlerinin ve hemşirelerinin meslekleriyle ilgili tespitlerinin ilk sırasında “stres” sözcüğü yer alır. Acil servise başvuran hastaların birçoğu olan bitenin farkında olmazken, hasta yakınları da hastaları ile birlikte bir umuda ya da umutsuzluğa sürüklenir. Bu gergin ortamdan fazlasıyla nasibini alan acil servis çalışanları her şeye rağmen her gün binlerce hastanın yaşama çizgisini zorlar. Çoğu için bu stresi biraz olsun hafifleten tek etken hastanın uygulanan tedaviye yanıt vermesi ve yaşaması olabilir.

Çalışanların bedensel ve ruhsal sağlıkları iş ortamından kaynaklanan olumsuz stresörlerle etkilenmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO); çalışma ortamlarıyla ilgili stres yaratan faktörleri; yetersiz dinlenme saatleri, uzun çalışma süreleri, vardiyalı çalışma, iletişimdeki problemler, yöneticiler ve çalışanlar arasında sosyal destek eksikliği, rol çatışması ve belirsizliği, ağır iş yükü, terfi olanaklarının kısıtlı olması ve iş güvenliğindeki yetersizlikler olarak tanımlamıştır (www.ilo.org). Ayrıca, eksik ve yetersiz malzeme, kişilerarası iletişimde sorunlar, sağlık elemanı sayısının yetersizliği de stres etkeni olabilir¹⁻³.

Acil servislerde çalışan hekimlerin iş stresi faktörleri; tanı koymadaki sıkıntılar, hastaların yapılan müdahalelere rağmen ölmesi, hata yapma korkusu, krizdeki bireylerle ilgilenme zorunluluğu, kaba hastalarla ilgilenme zorunluluğu, hastalardan enfeksiyon kapma korkusu, meslektaşlarıyla fikir ayrılığına düşmek veya tartışmak, hemşireler ve diğer sağlık personelle yaşanan güçlükler, saygı ve takdir eksikliği, vardiya değişimleri, uzun nöbet süreleri, hasta sevklerindeki zorluklar, kırtasiye işlerinin çokluğu olarak sıralanmıştır⁴.

Bu araştırmanın amacı, Ankara’da farklı kategorilerde yer alan hastane acil servislerinde çalışan sağlık personelinin stres faktörlerini ve stresin çalışanlar üzerindeki etkilerini anket yoluyla analiz etmektir.

Gereç ve Yöntem

Çalışma Ankara’da faaliyet gösteren Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi (GATA), Özel Medicana ve Bayındır Hastaneleri (özel hastaneler) acil servislerinde çalışan doktor ve hemşireler üzerinde betimsel araştırma modeli kullanılarak yapıldı. Araştırma, belirtilen hastanelerden yazılı izinler alınarak 2010 Şubat ayında uygulandı.

Veri toplama aracı olarak, Dr. Suzanne Haynes tarafından geliştirilen ve Türkiye’deki uygulaması Aktaş tarafından yapılan İş Stresi Ölçeği anketi kullanıldı⁵. Stres ölçeğinde;12’den düşük puan düşük stresi, 12-30 arasındaki puan orta düzeyde stresi, 30’dan büyük puan yüksek stresli durumu ifade etmektedir.

İş stresi ölçeğinin devamına eklenen sorularla da stresin kişiler üzerindeki fiziksel, davranışsal ve duygusal etkileri tespit edildi. Anket formunda yer alan ifadeleri katılımcıların onaylayıp onaylamadıklarını belirlemek için 5’li Likert ölçeği kullanıldı. Buna göre ifadeler. “Hiç Katılmıyorum”, “Çok Az Katılıyorum”, “Biraz Katılıyorum”, “Oldukça Katılıyorum”, “Tamamen Katılıyorum” olarak sıralanmıştır. Katılımcıların verdikleri cevaplara göre 1 ve 5 (hiç katılmıyorum ve kesinlikle katılıyorum) arasında değişen puanların aritmetik ortalaması \pm standart sapması alınarak her bir soru için stres ortalaması elde edildi. Toplam stres puanı da, 10 madde için elde edilen stres puanları toplamının aritmetik ortalaması \pm standart sapması alınarak hesaplandı.

Araştırmaya katılan tüm sağlık çalışanlarının, anketleri ciddiyetle doldurdıkları varsayıldı. Araştırmaya katılan tüm iş görenlerin, araştırma sorularına ilişkin ifadelere cevap verebilecek yeterli bilgi düzeyine sahip oldukları kabul edildi.

Elde edilen verilerin istatistiksel analizi SPSS 11.0 Windows paket programı (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) kullanılarak yapıldı. Çalışanların demografik özellikleri aritmetik ortalama \pm standart sapma ve % ile ifade edildi. İkili karşılaştırmalarda sürekli de-

ğişkenler için t-testi kullanıldı. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla çok yönlü varyans analizi (ANOVA testi) yapıldı. Kategorik değişkenlerin analizinde en az bir gözenin beklenen değerinin 5'den küçük olduğu durumlarda Fisher'ın kesin ki-kare testi, gözelerin beklenen değerlerinin 5'den büyük olduğu durumlarda Pearson ki-kare testi alındı. $p < 0.05$ anlamlı kabul edildi.

Bulgular

Çalışmaya Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nden 60 (%45.8), Gülhane Askeri Tıp Akademisi'nden 52 (%39.7) ve Özel hastanelerden (Medicana Hastanesi ve Bayındır Hastanesi) 19 (%14.5) olmak üzere toplam 131 kişi dahil edildi. Katılımcıların demografik özellikleri (Tablo 1)'de sunulmaktadır.

İş Stresi Ölçeğine ilişkin tanımlayıcı bulgular frekans dağılımına göre incelendiğinde çalışanların büyük bölümünün işlerini monoton bulmadıkları ancak işin gereklerini yerine getirebilmek için kendine fazlaca yüklediklerini, mükemmel bir çalışan olmak yanında iyi bir eş ve ebeveyn olmaya özen gösterdiklerini beyan etmektedirler (Tablo 2).

Katılımcıların büyük bir kısmı (%36.7) iş yükünün fazla olduğunu beyan etmesine rağmen, mesai süresi içinde bitirmesi gereken işleri bitirememek gibi bir kaygı taşımadıkları belirlendi (%96.9). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri incelendiğinde en öne çıkan etkinin "yorgunluk" ve "baş ağrısı" olduğu görüldü (Tablo 3).

İş yerinden kaynaklanan davranışsal şikayetler en sık uykusuzluk ($n=90$ %68.7), uykuya meyillilik ($n=51$ %38.9) ve yemede artış ($n=45$ %34.4) iken psikolojik şikayetler ise sıklık sırasına göre gerginlik ($n=109$ %83.2), endişe yaşamak ($n=38$ %29) ve geçimsizlik ($n=27$ %20.6) olarak bulundu (Tablo 4 ve Tablo 5).

İşi ile ilgili yeni sorumluluklar almaktan kaçınmayan aynı zamanda kendine fazlaca yüklediğini kabul eden, işinde mükemmeliyetçiliği kovalayan çalışanların stres ortalamalarının da oldukça yüksek olduğu dikkat çekmektedir (Tablo 6).

Tablo 1. Katılımcıların Kişisel Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik özellikler	n	%
Yaş (yıl)		
20-25	37	28.2
26-30	43	32.8
31-35	31	23.7
36-40	13	9.9
41 ve Üzeri	7	5.3
Cinsiyet		
Bayan	70	53.4
Erkek	61	46.6
Çalışma yılı		
0-4	55	42.0
5-9	40	30.5
10-14	22	16.8
15-19	6	4.6
20 ve üzeri	8	6.1
Eğitim düzeyi		
Lise	14	10.7
Ön Lisans	24	18.3
Lisans	39	29.8
Lisans Üstü	48	36.6
Öğretim Üyesi	6	4.6
Meslek		
Doktor	53	40.5
Hemşire	78	59.5
Medeni hali		
Evli	75	57.3
Bekâr	56	42.7
Çalışma pozisyonu		
Yönetici	9	6.9
Memur	122	93.1

Tablo 2. Stres İle İlgili İfadelerin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımlar

Stres İle İlgili İfadeler	Tamamen Katılıyorum		Oldukça Katılıyorum		Biraz Katılıyorum		Çok az Katılıyorum		Hiç Katılmıyorum		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Şu anki iş yüküm beni çok fazla zorluyor	15	11.5	33	25.2	47	35.9	30	22.9	6	4.6	131	100
Günlük mesaimin sonuna kadar yapmam gereken işleri bitiremem	1	0.8	1	0.8	2	1.5	38	29.0	89	67.9	131	100
Bazı iş arkadaşlarımla veya astlarımla çalışmakta güçlük çekerim	2	1.5	0	0.0	50	38.2	52	39.7	27	20.6	131	100
İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim	39	29.8	45	34.4	36	27.5	6	4.6	5	3.8	131	100
İşim çok monotondur	4	3.1	19	14.5	25	19.1	30	22.9	53	40.5	131	100
İşimin gereklerini yerine getirmek için kendime aşırı yüklenirim	27	20.6	47	35.9	37	28.2	16	12.2	4	3.1	131	100
İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimi vardır	2	1.5	5	3.8	35	26.7	57	43.5	32	24.4	131	100
İşimin gereklerini yerine getirirken birçok engelle karşılaşırım	7	5.3	24	18.3	56	42.7	41	31.3	3	2.3	131	100
Hem mükemmel bir çalışan, hem mükemmel bir eş, hem de iyi bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir	82	62.6	29	22.1	12	9.2	6	4.6	2	1.5	131	100
İşlerimi eve taşımak zorunda kalıyorum	7	5.3	8	6.1	32	24.4	38	29.0	46	35.1	131	100

Tablo 3. İş Yerinden Kaynaklandığı Düşünülen Fiziksel Şikayetler İle İlgili İfadelerin Sayısal ve Yüzdesele Dağılımları

FİZİKSEL ETKİLERİ	VAR		YOK		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%
Yorgunluk	115	87.8	16	12.2	131	100
Baş Ağrısı	89	67.9	42	32.1	131	100
Sindirim Bozuklukları	42	32.1	89	67.9	131	100
Mide Bulantısı	23	17.6	108	82.4	131	100
Alerji	15	11.5	116	88.5	131	100
Tansiyon Yükselmesi	14	10.7	117	89.3	131	100
Nefes Darlığı	11	8.4	120	91.6	131	100

Tablo 4. İş Yerinden Kaynaklandığı Düşünülen Davranışsal Şikayetler İle İlgili İfadelerin Sayısal ve Yüzdesele Dağılımları

DAVRANIŞSAL ETKİLERİ	VAR		YOK		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%
Uykusuzluk	90	68.7	41	31.3	131	100
Uyumaya Meyillilik	51	38.9	80	61.1	131	100
Yemede Artış	45	34.4	86	65.6	131	100
İştahsızlık	24	18.3	107	81.7	131	100
Sigara/Alkol Kullanımı	24	18.3	107	81.7	131	100
Konuşma Güçlüğü	16	12.2	115	87.8	131	100

Tablo 5. İş Yerinden Kaynaklandığı Düşünülen Psikolojik Şikayetler İle İlgili İfadelerin Sayısal ve Yüzdesele Dağılımları

PSİKOLOJİK ETKİLERİ	VAR		YOK		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%
Gerginlik	109	83.2	22	16.8	131	100
Endişe Yaşamak	38	29.0	93	71.0	131	100
Geçimsizlik	27	20.6	104	79.4	131	100
Düş Kırıklığı	27	20.6	104	79.4	131	100
Yersiz Telaş	25	19.1	106	80.9	131	100
Yetersizlik Duygusu	20	15.3	111	84.7	131	100

Tablo 6. Katılımcıların stres ortalamaları

Stres ile ilgili ifadeler	N	Stres Ortalaması	±Standart Sapma
Şu anki iş yüküm beni çok fazla zorluyor	131	3.16	±1.05
Günlük mesaimin sonuna kadar yapmam gereken işlerimi bitiremem	131	1.37	±0.64
Bazı iş arkadaşlarımla veya aşımlarımla çalışmakta güçlük çekerim	131	2.22	±0.83
İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim	131	3.82	±1.04
İşim çok monotonudur	131	2.17	±1.20
İşimin gereklerini yerine getirmek için kendime aşırı yüklenirim	131	3.59	±1.04
İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimi vardır	131	2.15	±0.89
İşimin gereklerini yerine getirirken birçok engelle karşılaşırım	131	2.93	±0.90
Hem mükemmel bir çalışan, hem mükemmel bir eş, hem de iyi bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir	131	4.40	±0.94
İşlerimi eve taşımak zorunda kalıyorum	131	2.18	±1.14

Katılımcıların ortalama stres değerleri katılan hastaneler, yaş grupları, cinsiyet, eğitim, meslek grubu, medeni hal ve çalışma pozisyonlarına göre (Tablo 7)'de özetlenmiştir.

Katılımcıların çalıştıkları hastane, yaş grupları, cinsiyet, eğitim durumu, meslek grupları, medeni hal, çalışma süreleri ve çalışma pozisyonu ile stres ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamadı (tümü için $p < 0.05$). Toplam stres puanı ortalaması göz önüne alındığında (28.031 ± 3.79), iş stresi ölçeğine göre acil serviste çalışan sağlık personelinin orta düzeyde strese sahip olduğu hatta sınırdaki yüksek strese sahip olduğu değerlendirilebilir.

Ankete katılan acil servis sağlık personellerinde 20-30 yaş grubunun %76.2, 31 yaş ve üzeri yaş grubunun ise %54.9'u baş ağrısı şikayeti bildirdi. Bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulundu ($p = 0.011$). Sindirim bozukluğu, nefes darlığı, yorgunluk, bulantı, alerji gibi şikayetlerde gruplar arası fark bulunmadı.

Davranış değişiklikleri yaş gruplarına göre incelendiğinde, işsizlik 20-30 yaş grubunda %27.5, 31 ve üzeri yaş grubunda %3.9 olarak bulundu ve bu fark istatistiksel olarak anlamlı düzeydedir ($p = 0.001$). Uykusuzluk veya uykuya meyil, yemede artış, konuşma güclüğü, sigara/alkol kullanımı gibi diğer davranış değişiklikleri açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı. Aynı yaş gruplarında duygusal değişiklik açısından gerginlik ($p = 0.034$), geçimsizlik ($p = 0.046$) ve düş kırıklığı ($p = 0.046$) 20-30' lu yaşlarda diğer gruba göre daha çok belirtilmiştir. Diğer duygusal değişikliklerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamadı.

Davranış değişiklikleri, fiziksel değişiklik ve duygusal değişiklikler cinsiyete göre karşılaştırıldığında, bayanlarda baş ağrısı ($p = 0.002$), alerji ($p = 0.028$) uyumaya meyillilik ($p = 0.039$), yersiz telaş ($p = 0.039$) erkeklere göre daha sık görülmektedir. Diğer parametrelerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmedi.

Eğitim durumlarına göre lise-ön lisans-lisans grubu ile yüksek lisans-öğretim üyesi grubu acil serviste çalıştıkları süreçte yaşadıkları fiziksel davranışsal ve duygusal değişimler açısından kıyaslandığında; nefes darlığı ($p = 0.026$) ve mide bulantısı ($p = 0.002$) şikayetleri lise-ön lisans-lisans grubunda daha yüksek iken, sindirim bozukluğu ($p = 0.011$) şikayeti yüksek lisans ve öğretim üyesi grubunda daha yüksekti. Diğer fiziksel değişkenler, davranışsal değişkenler ve duygusal değişkenlerde istatistiki bir fark saptanmadı.

Doktor ve hemşire meslek gruplarında fiziksel davranışsal ve duygusal değişimler karşılaştırıldığında, hemşire grubunda mide bulantısı ($p = 0.013$) şikayeti doktor grubundan yüksek bulundu. Diğer değişkenlerin meslek grupları arasında istatistiksel olarak farklı olmadığı saptandı.

Medeni durumuna göre fiziksel, davranışsal ve duygusal değişimler karşılaştırıldığında, mide bulantısı bekarlarda evli olanlara göre daha sık tespit edildi ($p = 0.016$). İşsizlik yine bekar olanlarda evli olanlara göre daha yüksekti ($p < 0.001$). Diğer fiziksel değişkenler, diğer davranış değişiklikleri ve duygusal değişkenler evli ve bekar gruplar arasında istatistiksel bir farklılık saptanmadı.

Tartışma

Bu çalışmadan elde ettiğimiz ana bulgular, işgörenin kişisel özellikleri, cinsiyeti, yaşı, meslekteki tecrübesi, ruhsal ve fiziki durumu, özel yaşamı, ekonomik durumu, amirleri ve iş arkadaşları ile olan diyalogu gibi çok sayıda kişisel ve çevresel faktör, işgören üzerinde stres yaratmakta ve etkisini çeşitli fiziksel veya davranışsal değişikliklere yol açarak göstermektedir.

İş stresi, fiziksel ya da psikolojik nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan ve bireyde gerilim yaratan durum olarak tanımlanmaktadır⁶. Bu stres çalışma ortamında ortaya çıkmakta ve çalışanlar için potansiyel bir zorlanma durumu olmaktadır. İş stresi çalışma yaşamında kaçınılmaz bir deneyim olmakla birlikte, sıklığı ve süresi bireyin baş edebilme gücünden fazla olduğunda sorunlar ortaya çıkmaktadır⁷. Ancak insanın amacına ulaşması ve motive olması için makul bir stres olumlu etki yaratmaktadır. Yani belli bir seviyeyi aşmadıkça stresin insanı çalışmaya teşvik ettiği ve başarısını arttırdığı söylenebilir. Sağlıkla ilgili çalışma ortamlarındaki iş stresi nedenleri; sağlık bakım yaklaşımları ve organizasyon değişiklikleri sonunda ortaya çıkan yeni uygulama ve beklentiler, iş yükünün fazla olması, kişilerarası ilişki sorunları, yoğun bakım gerektiren veya ölmek üzere olan hasta ile çalışma olarak sıralanmaktadır^{6,8,10}.

Hastane ortamları, hem yoğun stres yaşayan bireylerle hizmet verilmesi hem de çalışan personelin stresli yaşantılar ile çok sık karşılaşması nedeniyle, diğer iş

Tablo 7. Katılımcıların demografik özelliklerine göre iş stresi ortalamaları

HASTANELER	N	Ortalama	± Standart Sapma	F	P
GATA	52	2.81	±0.35		
Atatürk E.A.H.	60	2.84	±0.43		
Özel Hastaneler	19	2.64	±0.34	2.030	NS
Toplam	131				
YAŞ GRUPLARI	N	Ortalama	±Standart Sapma	F	P
20-25	37	2.81	±0.32		
26-30	43	2.85	±0.35		
31-35	31	2.77	±0.47		
36-40	13	2.61	±0.36	1.130	NS
41 ve üzeri	7	2.89	±0.54		
Toplam	131	2.80	±0.39		
CİNSİYET	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Bayan	70	2.78	0.41		
Bay	61	2.82	0.36	0.177	NS
EĞİTİM DURUMU	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Lise	14	2.79	0.46		
Önlisans	24	2.84	0.45		
Lisans	39	2.76	0.34		
Yüksek Lisans	48	2.80	0.39	0.246	NS
Öğretim Üyesi	6	2.90	0.27		
Toplam	131	2.79	0.39		
MESLEK	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Doktor	53	2.84	0.35		
Hemşire	78	2.77	0.41	1.319	NS
MEDENİ HALİ	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Evli	75	2.82	0.40		
Bekar	56	2.77	0.37	0.007	NS
ÇALIŞMA POZİSYONU	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Yönetici	9	2.74	0.62		
Ast	122	2.80	0.37	8.053	NS
ÇALIŞMA SÜRELERİ	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
0-4	55	2.89	0.32		
5-9	40	2.76	0.38		
10-14	22	2.71	0.46		
15-19	6	2.50	0.496	2.04	NS
20 ve üzeri	8	2.85	0.51		
Toplam	131	2.80	0.39		
Katılımcıların Toplam Stres Puanı					
	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Toplam Stres Puanı Ortalaması	131	18.0	38.0	28.031	3.79

ortamlarından daha fazla iş stresinin yaşandığı yerler olarak değerlendirilmektedir^{6,7,11}. Sağlık personeli, sundukları hizmette, farklı düzeyde sağlık sorunu yaşayan hasta ve hasta yakınları ile karşılaşmaktadır. Bireyin sağlığının tehdit altında olduğu, belirsizlik ve bilinmezlik nedeniyle yoğun stresin yaşandığı bu durumlar hasta birey kadar sağlık çalışanlarını da etkilemektedir^{8, 11,14}.

Sunulan çalışmada araştırılan en önemli soru, iş stresinin en çok yaşandığı düşünülen acil servislerde çalışan doktor ve hemşireler üzerindeki mevcut stresin yoğunluğu ve etkilerinin neler olduğudur.

Araştırmaya dahil olan katılımcıların çoğunluğu literatürle uyumlu olarak 26-30 yaş arasındadır^{15,16}. Eğitim düzeyleri incelendiğinde çoğunluğunun lisans ve lisansüstü eğitime (bahsedildiği sırayla %29.8 ve %36.6) sahip bireyler olduğu dikkat çekmektedir. Hizmet sürelerine göre 0-4 yıl arası hizmet yılı olanlar büyük çoğunluktadır. Bu da acil servislerde genel olarak genç ve dinamik bir ekibin rol üstlendiği şeklinde değerlendirilebilir. İş görenlerin %40.5'i doktor, %59.5'i hemşire, %57.3'ü evli ve % 6.9'u yönetici olarak görev yapmaktadır.

Katılımcıların önemli bir bölümü (%36.7) iş yükünün fazla olduğunu beyan etmesine rağmen, mesai süresi içinde bitirmesi gereken işleri bitirememek gibi bir kaygı taşımadıkları tespit edilmiştir (%96.9). Türkçüer ve arkadaşlarının¹⁷ acil tıp sisteminde çalışan hekimlerde işyeri stres faktörleri ile ilgili olarak yapmış oldukları çalışmada, katılımcıların %72.9'unun çok sayıda hasta baktıkları ve yoğun iş gücünden kaynaklı strese sahip oldukları belirtilmiştir. Bu çalışmada iş yükü çalışanlar üzerinde önemli stres faktörleri arasında gösterilmiştir. Araştırmamızın sonuçları bu yönüyle bu çalışmayla benzerlik göstermektedir.

Çalışma arkadaşları ile iletişim, literatürde stres faktörleri arasında yer almaktadır. Oysa sunduğumuz çalışmada katılımcıların büyük çoğunluğunun "bazı iş arkadaşlarımla veya astlarımla çalışmakta güçlük çekerim" sorusuna katılmıyorum (%60.3) veya çok az katılıyorum şeklinde yanıt verdiği belirlenmiştir. Görgülü¹¹, sağlık ekibindeki iletişim sorunlarının hastanın tedavi ve bakımında sorunlara neden olduğunu, meslekler arası desteği ortadan kaldırdığını ve

iş stresini artırdığını ortaya koymuştur. Çalışmamızın sonuçları bu yönüyle literatürden farklı olup, çalışma ortamında iş arkadaşları, ast veya üstlerinden kaynaklanan stresin katılımcılar tarafından güç bir faktör olarak algılanmadığını düşündürmektedir.

Çalışanlar işi ile ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bunu paylaşmak veya başkasına devretmek yerine büyük oranda (%64.2) kendi üstlendiğini beyan etmiştir. Bu durum beraberinde işin gereklerini yerine getirmek için kendine fazla yüklenmeyi getirmektedir. Anket sonucu da bunu desteklemektedir (%56.4). Hem mükemmel bir eş, hem mükemmel bir çalışan hem de mükemmel bir ebeveyn olmak katılımcıların çoğunluğu (%84.7) için önemli bulunmuştur. Mükemmel olmaya çalışmak her zaman insanlar üzerinde anksiyete yaratan bir durumdur. Özellikle çalışanın evli olması ve aile ile ilgili sorumluluklara sahip olması dolayısıyla iki ayrı sorumluluğu birlikte yürütmenin getirdiği güçlükler en fazla stres yaratan parametreyi temsil etmektedir.

Fiziksel şikayetler ile ilgili sorulara, katılımcıların verdiği yanıtlar incelendiğinde, çalışanlar en çok yorgunluk (%87.8) ve baş ağrısı (%67.9) şikayetlerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Yorgunluk şikayetinin katılımcıların büyük çoğunluğunda beyan edilmesi, acil servislerde iş yükünün fazla olması ve bunun özellikle fiziksel yorgunluğa neden olduğu sonucunu doğurmaktadır.

Davranışsal şikayetler ile ilgili sorulara katılımcıların verdiği yanıtlara göre en çok uykusuzluk (%68.7), uyumaya meyillilik (%38.9), yemede artış (%34.4) şeklinde davranışlar geliştiği tespit edilmiştir. Uykusuzluk veya uykuya meyillik şikayetlerinin çalışanlarda yüksek oranda saptanması sağlık çalışanlarının vardiya usulü çalışma şekillerinin uyku-uyanıklık döngüsünde bozulmalara yol açmasından kaynaklandığını düşünmekteyiz.

Yaş gruplarına göre stres ortalamaları değerlendirildiğinde, en yüksek stres ortalamasına sahip yaş grubu 41 ve üzeri yaş grubu (2.89 ± 0.54), en düşük stres ortalamasına sahip yaş grubunun 36- 40 yaş grubu (2.61 ± 0.36) çalışanlar olduğu tespit edilmiştir. Ancak yaş grupları bakımından stres ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($F=1.130$,

$p>0.05$). Elde edilen sonuçlar Sağlam¹⁶, Özbay¹⁸, ve Dal-yan'ın¹⁹ yaptıkları çalışmalarla paralellik göstermektedir. Söz konusu çalışmalarda da stres ve yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bildirilmiştir. İkinci ve arkadaşları²⁰ yaptıkları çalışmada, bizim ve diğer çalışmaların aksine insanların yaş ilerledikçe bireysel ve örgütsel stres kaynaklarından daha fazla etkilendiğini bildirmişlerdir.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre stres ortalamaları kıyaslandığında öğretim üyesi pozisyonundaki çalışanların en yüksek stres ortalamasına (2.9 ± 0.270), lisans mezunu çalışanların ise en düşük stres ortalamasına (2.76 ± 0.34) sahip olduğu belirlenmiştir. Ancak genel olarak eğitim durumları ve stres ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($F=0.246$, $p=0.912$). Sağlam¹⁶ ve Dalyan¹⁹, yaptıkları çalışmalarda stres ve eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığını ifade etmiştir. Oysa öğrenim durumunun, stres faktörleri ile baş etmede önemli bir rol oynadığı, öğrenim düzeyi yükseldikçe bireylerin sorun çözme yetisinin daha da arttığı düşünülmektedir. Literatürde bu durumu destekler nitelikte çalışmalar bulunmaktadır. Yılmazcan²¹ çalışmasında öğrenim düzeyi yüksek lisans ve üzeri olan sağlık personelinin daha alt düzeyde öğrenim görmüş personele göre düşük stres düzeyine sahip olduğunu bildirmiştir. Bunun nedeni olarak da stresle başa çıkma oranının öğrenim düzeyi ile doğru orantılı olması olarak belirtmiştir.

Katılımcıların medeni hallerine göre stres puanları karşılaştırıldığında evli olanların (2.82 ± 0.40) bekarlara (2.77 ± 0.37) kıyasla daha yüksek stres ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiş ancak gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($T= 0.007$, $p>0.05$). Erdoğan²² yaptığı çalışmada, evli olan çalışanların bekarlara oranla daha fazla stres yaşadıklarını bildirmiştir. Evli çalışanların bekar çalışanlardan farklı olarak eş, çocuk gibi sorumluluklara sahip olması, evlilerin bekarlardan daha fazla stres yaşamasına neden olabilir. Yılmazcan²¹ evli olan sağlık personelinin bekarlara göre daha fazla stres altında kaldığını, bunun nedeninin Türk toplumunun evlilik kurumu olarak aileye yüklediği sosyal değerden ve sorumlulukların fazla olmasından kaynaklanabileceğini bildirmiştir.

Çalışma pozisyonlarına göre katılımcıların verdikleri yanıtlar analiz edildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($T=8.053$, $p<0.05$). Ancak kısmen yönetici olarak görev yapan personelin (2.74 ± 0.62) diğer personele göre stres ortalaması daha düşük tespit edilmiştir. Akgün²³ ise yapmış olduğu çalışmada yönetici konumunda çalışanların örgütsel stres eğilimlerinin daha yüksek olduğunu bildirmiştir. Yaptığımız çalışmada seçilen alan acil servis olup, bu alanda özellikle hastayla birincil derecede karşılaşan çalışanların travmatik stresi daha fazla sergilemesi doğal kabul edilebilir.

Çalışma süreleri göz önüne alınarak ortalama stres puanları karşılaştırıldığında 15-19 yıl arasında görev yapan katılımcıların en düşük stres ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiş, ancak gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($F= 2.044$, $p=0.092$). Işıkhani ve arkadaşları²⁴ sağlık personeli üzerinde yapmış olduğu çalışmada mesleki kıdemi fazla olan bireylerin zamanla iş yükünü ayarlama kontrol ve baskılara uyumlu olmada daha deneyimli hale geldiklerini, bunun sonucunda stresle daha etkili baş edebildiklerini bildirmiştir. Bu sonuç aslında kabaca her türlü zorluğu aşmada yaş ve tecrübenin önemini gözler önüne sermektedir.

Fiziksel şikayetlerden baş ağrısının ($p=0.018$) yaş grupları arasında istatistiksel olarak farklılık gösterdiği saptanmıştır. Baş ağrısı şikayeti 20-30 yaş grubundaki katılımcıların %76.2'sinde bildirilirken, bu oran 31 yaş ve üzeri yaş grubunda %54.9 olarak ifade edilmiştir. 30 yaşından sonra baş ağrısı şikayeti azalmaktadır. Yıldırım ve arkadaşlarının²⁵ yaptıkları çalışmada katılımcılar arasında en çok baş ağrısı (65.6), kas ağrısı (43.8), unutkanlık (37.5) şikayetlerinin bulunduğunu ve bu tür stresle ilişkili değişikliklerin yaşla ilgili olduğunu rapor etmişlerdir.

Davranışsal şikayetlerden iştahsızlığın ($p=0.002$) yaş grupları arasında istatistiksel olarak farklılık gösterdiği saptanmıştır. İştahsızlık şikayeti 20-30 yaş grubunda %33.8 iken 31 ve üzeri yaş grubunda %3.9 oranında bildirilmiştir. Dikkate değer bu farklılığın yirmili yaşlarda yoğun iş ortamında kendine beslenme için yeterince zaman ayıramamanın bir sonucu

olarak stresle mücadele yöntemi için iştahsızlık gibi bir durum geliştirdiği düşünülebilir.

Duygusal değişikliklerden gerginlik ($p=0.034$), geçimsizlik ($p=0.046$) ve düş kırıklığı ($p=0.046$) şikayetleri, yaş değişkeni ile ilişkili bulunmuştur. Gerginlik şikayeti 20-30 yaş grubundaki hastaların %88.7'sinde görülürken 31 yaş ve üzeri hasta grubunun %74.5'inde görülmektedir. Geçimsizlik şikayeti 20-30 yaş grubundaki hastaların %26.3'ünde, 31 yaş ve üzeri hasta grubunun %11.8'inde görülmektedir. Düş kırıklığı şikayeti ise 20-30 yaş grubundaki hastaların %26.3'ünde, 31 yaş ve üzeri hastaların %11.8'inde görülmektedir. Her üç şikayetin 30 yaşından sonra azalmış olması, bireylerin zamanla çalışma koşullarındaki zorlukları kabullenmesi veya onunla daha iyi mücadele etmeyi öğrenmesiyle ilişkili olabileceği gibi, ilerleyen yaş ve kıdemle birlikte daha az stresli pozisyonlarda görevlendirilmeler de söz konusu olabilir.

Cinsiyete göre yapılan değerlendirmede, fiziksel şikayetlerden baş ağrısı ($p=0.002$) ve alerji ($p=0.028$) ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Baş ağrısı bayan katılımcıların %80'i, erkeklerin %54.1'i tarafından bildirilmiştir. Alerji ise bayan katılımcıların %17.1'i, erkek katılımcıların %4.9'u tarafından bildirilmiştir. Baş ağrısı ve alerji şikayetinin bayan katılımcılarda erkeklere göre daha çok görüldüğü söylenebilir.

Cinsiyete göre duygusal şikayetler değerlendirildiğinde, yersiz telaş bayanların % 25.7'si tarafından ifade edilirken, bu oran erkeklerde yalnızca %11.5 bulunmuştur. Bu sonuca göre yersiz telaş şikayeti bakımından iki cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık mevcuttur ($p=0.039$). Diğer parametrelerde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Uçman'ın²⁶ çalışan kadınlarla yaptığı çalışmada, çalışan kadınların erkeklere kıyasla daha fazla psikolojik stres yaşadıklarını bildirmiştir. Bayanların yaratılış bakımından erkek bireylere kıyasla daha duygusal ve daha kolay incinen bireyler olduğu bilinen bir gerçektir. Çalışan kadının aynı zamanda bir anne ve bir eş olduğu da düşünüldüğünde, sorumluluklarının büyüklüğü de artmaktadır. Bu nedenle işyerinde oluşan strese bayan çalışanların erkek çalışanlara kıyasla verdiği tepkiler ve iç dünyasında taşıdığı stres yanıtının da daha fazla olduğunu düşünüyoruz.

Sonuç ve öneriler

Günümüz dünyasında, insanların bedensel ya da ruhsal yakınmalarının çoğu strese bağlanmaktadır. Durmadan çalışan, amaçlarına ulaşmak, beklentilerini gerçekleştirmek için çaba gösteren insanlar, sürekli gerginlik, endişe, çatışma ve öfke içinde günlük yaşamlarını sürdürmektedirler. Stres kaynaklarının çok ve çeşitli olması, stresin her bireyde farklı sonuçlar doğurmasına yol açmaktadır.

Bu çalışmada acil servis çalışanlarının orta derecede yüksek bir stres ortalamasına sahip olduğu belirlenmiştir. İş yerinden kaynaklandığı düşünülen fiziksel, davranışsal ve psikolojik şikayetler sağlık çalışanlarının sosyodemografik özellikleri ile ilişki göstermektedir. Yorgunluk, gerginlik, baş ağrısı ve uykusuzluk öne çıkan şikayetlerdir. Çalışanların büyük oranda iş yüklerinin fazla olduğunu düşünmelerine rağmen, iş ortamlarını sıkıcı bulmadıkları ve iş sevgisini tüketmedikleri tespit edilmiştir. Acil servislerde çalışan personelin iş stresinden etkilenme düzeylerinin düzenli olarak kontrol edilmesi, iş stresi etkenlerinden yüksek düzeyde etkilenenlere bireysel ya da grup danışmanlığının verilmesi uygun olabilir. Acil servis çalışma şartları ve koşulları göz önünde bulundurularak, iş yükünün fazla olduğu yerlerde çalışanların ödüllendirilmesi ve belirli aralıklarla rotasyon programlarının düzenlenmesi de uygun olacaktır.

Kısıtlılıklar

Çalışmadaki en önemli sınırlılık araştırmanın yalnızca Ankara'da bulunan 4 hastanenin acil servisinde sürdürülmüş olmasıdır. Çalışma katılımcıları olan acil servis doktorları ve hemşirelerinin tamamına ulaşmak oldukça güçtür. Çünkü acil servislerde vardiya usulü çalışıldığından mesai saatlerinde tüm personele ulaşmak mümkün olmamıştır. Ayrıca görev yapan asistan doktorların da diğer kliniklerde rotasyon görevleri olduğundan çalışma kapsamında rol almamışlardır. Çalışmanın kapsamının yalnızca acil servisler olması, yoğun bakım ve diyaliz üniteleri gibi yoğun hasta stresi taşıyan üniteleri içermemesi de ayrıca bir sınırlılıktır. Çalışmadaki diğer bir sınırlılık, katılımcıların yaş gruplarına göre stres puanları araştırılırken, ilgili kliniklerdeki çalışma pozisyonlarının (vardiya tutup tutmadığı, yöneticilik yapılıp yapılmadığı vb.) dikkate alınmamış olmasıdır.

Kaynaklar

1. Akbal Ergün Y, Özer Y, Baltaş Z. Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeyleri ve Stresin Hemşireler Üzerindeki Etkileri. *Yoğun Bakım Hemşireleri Dergisi* 2001;5:70-79.
2. Demir A. Hemşirelerin Çalışma ortamlarında stres oluşturan Faktörlerin İrdelenmesi. *Toplum ve Hekim* 2003; 18: 300-307.
3. Yıldız S., Görak G., "Hemşirelikte Çalışma Şekillerinin Anksiyete Düzeyine Etkisi.", III. Ulusal Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu (Uluslararası Katılımlı), İstanbul, Türkiye, 8-10 Eylül 1993. Kongre Özet Kitabı, 472-480
4. Whitehead DC, Pines A. Surviving The 10-Year Ache: Emergency Practice Burnout. *Emergency Medicine Reports (Supplement)* 1991 ;23:1-7
5. Aktaş AM. Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 2001; 56:26-42
6. Cleeg A. Occupational Stress in Nursing: A Review of the Literature. *J Nurs Manag* 2001; 9: 101-106.
7. Boswell C.A. Work Stress and Job Satisfaction for the Community Health Nurse. *J Community Health Nurs* 1992; 9: 221-227.
8. Fernington F. Stress and Nursing. *Br J Nurs* 1995; 4: 574- 578.
9. Iacovides A, Fountoulakis KN, Kaprinis S, Kaprinis G. The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression. *Journal Affective Disorders* 2003; 75: 209-221.
10. Boey KW. Coping and family relationships in stress resistance: a study of job satisfaction of nurses in Singapore. *Int J Nurs Stud* 1998; 35: 353-361
11. Görgülü S. Hemşirelik ve İş Ortamı Stresörleri. *Türk Hemşireler Dergisi* 1990; 39: 23-27
12. AslanSH, Alparslan ZN, Aslan RO, Kesepara C, Ünal M. İşe Bağlı Gerginlik Ölçeğinin Sağlık Alanında Çalışanlarda Geçerlik ve Güvenirliği. *Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*: 1998;11:4-8
13. Seago JA, Faucett J. Job strain among registered nurses and other hospital workers. *J Nurs Adm* 1997; 27:19-25.
14. Riding RJ, Wheeler, HH. Occupational Stress in General Nurses and Midwives. *Br J Nurs* 1994; 3:527-534.
15. Kalemoglu M, Keskin Ö. Acil Servis çalışanlarındaki stres faktörleri ve tükenmişlik. *Ulus Travma Derg* 2002; 8: 215-219
16. Sağlam Z. Acil Servis Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Değerlendirilmesi. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul* 2005.
17. Türkçüer İ, Erdur B, Ergin A, Serinken M, Bukıran A, Aydın B, ve ark. Acil Tıp Sisteminde Çalışan Hekimlerin İşyeri Stres Faktörleri: Denizli İli Araştırma Sonuçları” *Türkiye Acil Tıp Dergisi* 2007;7:68-72.
18. Özbay E. İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, İstanbul* 2007
19. Dalyan Aycan Z. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. *Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul* 2010.
20. Ekinci H, Ekici S. İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2003; 27:109- 120.
21. Yılmazcan N. Sağlık İşletmelerinde Stres ve Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 1999: 101-106.*
22. Erdoğan T, Ünsar S, Süt N. Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 2009; 14: 447-461.
23. Akgün S. Örgütsel Stresin Çalışan Kadınların Verimliliğine Etkisi: Seramik Sektöründe Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2010.*
24. Işıkhhan V, Çömez T, Danış MZ. Kanser hastalarıyla çalışan sağlık personelinin iş stresi ve başa çıkma yöntemleri. *Sağlık ve Toplum Dergisi*. 2003;13: 32-41.
25. Yıldırım O, Tektüfekçi F, Çukacı YC. Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 2004; 9: 1-20.
26. Uçman P. Ülkemizde çalışan kadınlarda stresle başa çıkma ve psikolojik rahatsızlıklar. *Psikoloji Dergisi* 1990; 7: 58-75