

Sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları iş stresi ile iş doyumu ilişkisinin incelenmesi: bir meta-analiz çalışmasıSait SÖYLER¹**Öz**

İşletmelerin rekabet üstünlüğü elde edebilmeleri adına sahip oldukları insan kaynağının verimliliğini maksimum seviyelere çıkarmaları gerekmektedir. İnsan kaynaklarının yüksek performans ile çalışabilmesi ise iş tatminleri ile doğrudan bağlantılıdır. Her ne kadar iş tatminini etkileyen çok sayıda unsur olsa da, maruz kalınan iş stresi bu unsurların en önemlilerinden biri olarak dikkat çekmektedir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarında iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin etki büyüklüğünü açıklamaktır. Araştırmada yöntem olarak meta analiz kullanılmıştır. Veri niteliğindeki çalışmalara ulaşabilmek amacı ile PubMed ve ulusal tez merkezi veri tabanları kullanılmıştır. Ulusal ve uluslararası çalışmalar taranmış ve iş tatmini ile iş stresi ilişkisini inceleyen, dahil edilme kriterlerini sağlayan çalışmalar araştırmaya dahil edilmiştir. Yapılan meta analiz sonuçlarına göre, iş stresinin iş tatmini üzerindeki etki büyüklüğü -0,275 olarak tespit edilmiştir. Dolayısı ile araştırma sonucunda iş stresinin iş tatminini negatif yönde ve orta düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık çalışanları, yapılan hataların bedellerinin çok ağır olduğu bir sektörde faaliyet göstermektedirler. Bu nedenle sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları stresi azaltıcı önlemler alınmalı ve iş doyumları artırılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, iş stresi, sağlık, sağlık çalışanları, meta analiz

Examining the relationship between job stress and job satisfaction that health workers are exposed to: a meta-analysis studySait SÖYLER¹**Abstract**

Businesses need to maximize the efficiency of their human resources in order to have competitive advantage. The ability of human resources to work with high performance is directly related with job satisfaction. The occupational stress is one of the most important factors although there are many affecting it. In this context, the purpose of this study is to determine the effect size of job stress on job satisfaction in healthcare sector. Method: Meta-analysis has been used in the study. The PubMed and national thesis center databases have been searched by the keywords to achieve papers. National and international papers have been overviewed. The studies examining the relationship between job satisfaction and job stress and having the inclusion criteria are included in the study. According to the results of the meta-analysis, the effect size of job stress on job satisfaction is found -0.275. As a result of this study, it is observed that there is negative and moderate effect of occupational stress on job satisfaction. Healthcare sector cannot tolerate mistakes because it is strongly related with human life. For this reason, measures should be taken to reduce the stress that health workers are exposed to and their job satisfaction should be increased.

Keywords: Job satisfaction, occupational stress, health, health workers, meta analysis

Yayın Bilgisi

Gönderi Tarihi:19.03.2018

Kabul Tarihi:13.05.2018

Online Yayın Tarihi:31.12.2018

DOI: 10.26453/otjhs.407771

Sorumlu Yazar

Sait SÖYLER

Article Info

Received:19.03.2018

Accepted:13.05.2018

Online Published:31.12.2018

DOI: 10.26453/otjhs.407771

Corresponding Author

Sait SÖYLER

¹ Altınbaş Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, İstanbul

GİRİŞ

Günümüzde rekabet ortamı, geçmişin herhangi bir döneminden çok daha yüksek seviyelere ulaşmıştır. Bunun başlıca sebepleri arasında, yirminci yüzyılın sonlarında zirveye çıkan küreselleşme, hızlanan ulaşım imkânları, internetin günlük yaşamda önemli bir yer kaplamaya başlaması ve uluslararası/çok uluslu şirketlerin pazar rekabeti gelmektedir. Yoğun rekabet ortamında işletmeler minimum maliyet ile maksimum seviyede çıktı elde etmeye odaklanmaktadır. Bunu başarabilmenin yolu da nitelikli ve yüksek performanslı insan kaynaklarından geçmektedir. İnsan kaynaklarının yüksek performansla çalışabilmesi de çok çeşitli faktörlere bağlıdır. Bu faktörlerin en önemlilerinden biri, çalışanların iş tatminlerinin yüksek olmasıdır. İş tatmini yüksek olan çalışanlar diğer çalışanlara göre daha yüksek verimlilik ile çalışabilmekte, işletmelerine rekabet avantajı sağlayabilmektedir. Çalışanların maruz kaldıkları iş stresi göz önünde bulundurulduğunda, iş streslerinin iş tatminlerini etkilediği ve dolayısıyla iş stresinin çalışan performansı üzerinde de etkisi olduğu net olarak görülebilecektir.

Sağlık sektörünün hataya tolerans gösterilemeyecek bir sektör olması ve hem beşeri hem de teknik bilginin aynı anda kullanılmasını gerektirmesi, bu alanda çalışan bireylerin iş stresini artırmakta, bu durum da iş tatminlerine ve dolayısı ile performanslarına

olumsuz olarak yansımaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada, literatürde yer alan ve farklı örneklerle ile çalışılmış olan araştırmaların meta analiz yöntemi ile incelenmesi ve iş stresinin iş tatmini üzerindeki etki büyüklüğünün hesaplanması amaçlanmıştır.

Stres kavramı

Literatürde stres ile ilgili çok sayıda tanım yer almaktadır. Bu tanımlar üzerinde ise bir fikir birliğine varılamamakta, her araştırmacı kendi disiplini ile ilgili olarak stres kavramına farklı açılardan yaklaşmaktadır. Stres kavramı ile ilgili terminoloji yarım asırdan uzun bir süredir tıp, davranış bilimleri, sosyal bilimler gibi alanlarda çalışmalar yapan kişiler tarafından farklı şekillerde tanımlanmış, bu durum da literatürde ortak bir tanımın yer almasının önüne geçmiştir. Stres genellikle üç farklı açıdan ele alınmış ve tanımlarda stresi bir yanıt, uyarıcı veya çevre ile ilişkiden kaynaklanan bir etkileşim olarak tanımlayan ifadeler yer almıştır.¹ Fen ve doğa bilimleri ile davranış bilimlerinde de stres farklı şekillerde tanımlanmıştır. Fen ve doğa bilimlerine göre stres; vücut üzerinde deformasyon veya şekil değişikliklerine yol açan bir güç olarak tanımlanırken, davranış bilimlerine göre stres; gerginlik yaratan bir durum ile ilgili olarak yaşanan gerginlik, hasar ve gerilime karşı direnç sonuçları doğuran ekstrem durumlar olarak tanımlanmaktadır.² Bir diğer tanıma göre ise stres, bireylerin çevreleri ile yaşadıkları uyumsuzluklar neticesinde, çevrelerinden gelen mevcut ve potansiyel

tehditlere ilişkin gösterdikleri fiziksel ve psikolojik belirtilerdir. Strese maruz kalan kişilerde nabızın ve solunumun artması, yorgunluk, uyku bozuklukları gibi hem fiziksel hem de psikolojik belirtiler görülebilmektedir. Bireyler en fazla çalışma ortamlarında stresle karşılaşmaktadırlar. İş yaşamında stres nedenleri arasında aşırı ses, ışık, ısı, kişinin becerilerine uygun olmayan, çok hafif veya çok ağır oranlardaki sorumluluklar, aşırı veya çok az denetim gibi unsurlar gösterilebilir. Her bireyin yaşanan stres neticesinde göstereceği tepki farklıdır. Stres kimi bireylerde yükselen iş performansı ve verimlilik ile sonuçlanırken kimilerinde ise rahatsızlık, saldırganlık, işi aksatma gibi sonuçlara yol açabilmektedir.³

Stresin oluşumunda etkili olan çok sayıda faktör sekiz ana başlık altında; bireyin kendisi ile ilgili faktörler, iş çevresi ile ilgili faktörler, bireyin yaşamını sürdürdüğü genel çevresi ile ilgili faktörler, ülke ve dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlikler ile ilgili faktörler, politik hayatın belirsizliği ile ilgili faktörler, çalışılan kente ilişkin faktörler, teknolojik değişim ile ilgili faktörler ve sosyal ve kültürel değişimlerden kaynaklanan faktörler olarak toplanabilir.⁴

Çalışanların iş çevreleri ile ilgili stres kaynakları geniş bir yelpazede ele alınabilmektedir. Çalışma koşulları ve işin yapısı bir stres kaynağı olabilmektedir.⁵ Çalışılan yerdeki kaza ve hastalık riskleri, hava kirliliği, mikroplu ve nemli ortamlar, çalışanların kendilerini tehlikede hissetmelerine ve dolayısı ile sürekli

alarm halinde olmalarına neden olmaktadır. Diğer taraftan işyeri organizasyonu ile ilgili yaşanan problemler, iş bölümü ve iş akışının düzensiz olması bireylerin çalışma kalitesini ve verimini düşürmekte, bu durum hem çalışanlar hem de yöneticiler açısından stres oluşturabilmektedir. İş yerinde yapılması beklenen işler ile kişilerin yetenek ve kapasitelerinin uyumsuz olması diğer bir stres kaynağıdır.⁶ Günümüzde özellikle İstanbul gibi metropollerde yaşayan insanların stres kaynaklarından biri de iş yerine olan fiziksel uzaklıklarıdır. Bireylerin ulaşım ile ilgili kaygıları, işe gidiş ve dönüş saatlerinde yaşadıkları stres, hem kendilerini hem de çalışma arkadaşlarını etkileyebilen bir stres kaynağıdır.⁴ İş ile ilgili faktörlerden bir diğeri ise ücret yetersizliğidir.⁷ Hızlı teknik gelişmeler, bireylerin sürekli ayak uydurmak zorunda oldukları değişikliklerdir ve bu durum çalışanlarda stres yaratabilmektedir.⁸ Örgütsel yapı içerisinde daha üst konumlara yükselme isteği hem güdüleyici hem de stres yaratıcı bir faktör olabilmektedir. Ayrıca yükselme beklentisinin karşılanmaması kişide hayal kırıklığı ve stresin görülmesine sebep olabilmektedir.⁹ Bireylerin kişilik yapılarına ve verimli çalışma yöntemlerine uygun olmayan işlerde ve koşullarda çalışması da önemli bir stres kaynağı olarak görülmektedir.^{4,10}

Stresin etkileri

Stres hem bireyler üzerinde hem de örgütler üzerinde olumsuz etkilere sahiptir. Stresin

bireysel bazda neden olduğu sorunlar hem fiziksel hem de psikolojik olabilmektedir. Bu problemler başlangıçta çeşitli düzeylerde stres belirtileri iken ilerleyen aşamalarda hayati tehlikeye sebebiyet verebilecek hastalıklara yol açabilmektedir.¹¹ Stres öncelikle kalp ve damar hastalıkları ve sindirim, boşaltım ve solunum sistemleri ile ilgili problemlere sebep olabilmektedir. Bu kapsamda çarpıntı, damar sertleşmesi, yüksek tansiyon, astım, gastrit, ülser gibi hastalıklar görülebilmektedir. Aynı zamanda egzama, saç dökülmesi gibi cilt problemleri, cinsel iktidarsızlık gibi üreme problemleri ve kas ağrıları ile spazmlar gibi hareket sistemi hastalıkları da görülebilmektedir.¹¹ Psikolojik olarak ise duygusal travmalar, depresyon, anksiyete, uyku bozuklukları, madde bağımlılıkları, tükenmişlik sendromu gibi sorunlar ile karşılaşılabilir.^{4,11,12}

Stresin örgüt üzerindeki olumsuz etkileri, iş görenin veriminin ve yaptığı işin kalitesinin düşmesi, işe yabancılaşma, devamsızlıkların artması, iş gören devir oranlarının yükselmesi olarak sıralanabilir. Öte yandan iş görenlerin yoğun stres altında çalışması iş kazalarının görülme sıklığını artırabileceği ve çeşitli hastalıklara sebep olabileceği için örgüt hem iş gücünden yoksun kalabilmekte hem de çeşitli masraflara katlanarak ekonomik olarak zarar görebilmektedir.¹³

Stres bireyler açısından makul düzeyde kaldığı sürece motive edici olabilmektedir. İlimli bir

düzeyde stres yaşamak monoton ve tekdüze bir çalışma yaşamını engelleyerek çalışan üzerinde pozitif etkiler yaratmaktadır.¹⁴ Ancak aşırı strese maruz kalan çalışanların iş yerindeki verimlilikleri düşmekte, kişiler arası ilişkileri bozulabilmekte, örgüt bu durumdan zarar görebilmektedir.⁷ Bu nedenle stresin kontrol edilmesi ve stres ile başa çıkma yöntemlerinin geliştirilmesi önem kazanmaktadır.

İş tatmini kavramı

İş doyumunu veya iş tatmini, çalışanın işten kaynaklanan maddi kazancı ile takım çalışması sonucunda ortaya koyduğu somut eserlerden sağladığı mutluluk olarak tanımlanabilir.¹⁵ İş tatmini, en geniş anlamda çalışanların iş ile ilgili hissettikleri olumlu duygular olarak ifade edilmektedir.¹⁶ İş tatmini çalışanların elde ettiği ekonomik kazançlar ile çalışılan ortamın güvenliği ile, yapılan iş ile yeteneklerin uyumu ile, elde edilen çıktılardan duyulan mutluluk ile, iş yerindeki insan ilişkileri ile, amirin veya amirlerin tutumu ve işletmenin içerisinde bulunduğu durum ile ilişkilendirilebilmektedir.¹⁷ Bireylerin beklentileri ile gerçekleşen durumlar arasındaki uyum veya uyumsuzluk da iş tatminini doğrudan etkilemektedir.¹⁸

İş tatmini hem çalışanların bireysel olarak iyi oluşlarını hem de işletmelerin faaliyetlerini sağlıklı olarak yürütebilmesini etkilemesi nedeni ile üzerinde önemle durulması gereken bir konudur. İş tatmini birebir görüşmeler yolu

ile ölçülebilse de genellikle ölçek kullanımı tercih edilmektedir. Ölçeklerde genellikle; ücretler ve ücret artışları ile ilgili tatmin, terfi olanakları ile ilgili tatmin, gözeteciler ile ilgili tatmin, yan ödemeler ile ilgili tatmin, ödüller ile ilgili tatmin, iş arkadaşları ile ilgili tatmin, yapılan iş ile ilgili tatmin ve örgütsel iletişim ile ilgili tatmin alt boyutları ve bunlara ilişkin sorular yer almaktadır.¹⁹

Çalışanların işlerinden tatmin olmaması nedeni ile sergileyebilecekleri bir takım davranışlar vardır. Bu davranışlar genel anlamda dört ana başlık altında incelenmektedir: “Çıkış, söz hakkı, sadakat ve ihmal”.¹⁶

Çıkış: Çıkış davranışı çalışanı işletmeden ayrılmaya yönelmektedir. Çalışanlar yeni bir iş arayışına girerler.

Söz hakkı: Söz hakkı davranışı çalışanı amirleri ile iletişim kurmaya, sorunlara çözüm getirmeye ve yapıcı öneriler getirmeye yönlendirmektedir.

Sadakat: Bu davranış çalışanın örgüte bağlı kalarak, yöneticilere güvendiğini belli ederek ve gelen eleştirilere karşın işletmeyi savunarak problemlerin düzeleceği inancından ileri gelmektedir.

İhmal: Bu davranışta ise çalışan probleme karşı pasif kalarak durumun daha da kötüleşmesine izin verme yolu ile tatminsizliğini ifade etmektedir.

Burada söz hakkı ve sadakat davranışları problemlerin çözülmesine ve koşulların yeniden

yapılandırılmasına katkı sağlayabilecek şekilde yapıcı, çıkış ve ihmal davranışları ise üretkenliği azaltıcı, işe devamsızlığı ve iş gören devrini artırıcı şekilde yıkıcıdır.¹⁶

Günümüzün rekabet koşullarında çalışanlar bir işletmeyi diğerinden farklı kılacak, o işletmeye rekabet üstünlüğü kazandıracak ve ileriye götürecek olan belki de en önemli unsurdur. Bu nedenle iş tatmini yüksek çalışanlar, hem bireysel performanslarını hem de kurumsal performansı üst seviyelere çekebilecektir.²⁰ İş tatmini ile ilgili yapılan çok sayıda araştırma vardır ve bu araştırmaların bazılarında iş tatmini bağımlı değişken iken bazılarında bağımsız değişkendir. Yani iş tatminini etkileyen çok sayıda değişken varken iş tatmininin etkilediği de bir o kadar değişken vardır. İş tatmini; bireysel ve kurumsal performansı, örgütsel vatandaşlık tutumlarını, müşteri tatminini, devamsızlık oranlarını ve iş gücü devir oranlarını direkt olarak etkileyen önemli bir faktördür.¹⁶ Aynı şekilde ücret, terfi imkanları, işin çalışan kişinin becerileri ile uyumlu olması gibi faktörler de iş tatminini doğrudan etkilemektedir.¹⁶ Bu faktörlerin yanı sıra son zamanlarda iş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisini inceleyen çok sayıda çalışma da literatürdeki yerini almıştır. Çalışmaların çoğunda iş stresinin iş tatminini olumsuz yönde etkilediği sonucuna varılmış, bazı araştırmalarda ise iş tatmini ile iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarında iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bilimsel çalışmaların meta analiz yöntemi ile analiz edilerek iş stresinin iş tatmini üzerindeki etki büyüklüğünü açıklamaktır.

MATERYAL VE METOT

Araştırmada yöntem olarak meta analiz kullanılmıştır. Meta analiz, belirli bir konu ile ilgili olarak, farklı coğrafi alanlarda farklı örneklemeler ile yapılan çalışmaların örneklemelerinin ve sonuçlarının bir araya getirilmesi ve kantitatif verilerin yorumlanması ile yapılan bir analizdir. Bu kapsamda sağlık çalışanlarından oluşan örneklemelerde yapılan tez ve makalelerden meta analiz çalışması açısından uygun olanlar seçilmiştir. Bu kriterler genel olarak araştırma hipotezleri, uygulanan analiz yöntemleri ve örnekleme alınan kişilerin meslekleri olarak belirlenmiştir.

Araştırmada veri tabanı olarak YÖK Ulusal Tez Merkezi ve PubMed kullanılmıştır. Bu veri tabanları içerisinde yapılan değerlendirmeye “son on yıl içerisinde yapılan çalışmalar” dahil edilmiştir. Ulusal tez merkezinde içerisinde “iş stresi” ve “iş doyumunu/iş tatmini” kelimelerinin beraber geçtiği tezler araştırılmıştır. Elde edilen 42 yüksek lisans ve doktora tezi içerisinde öncelikle tez özetlerinin incelenmesi ve ardından araştırma yöntemi, örneklem ve hipotezlerinin uygun olup olmadığının incelenmesi sureti ile 32 tez elenmiş, toplamda

9 yüksek lisans ve 1 doktora tezi araştırmaya dahil edilmiştir.

Bir diğer veri tabanı olan PubMed üzerinde “occupational stress/job stress” ile “job satisfaction” kelimelerinin aynı anda geçtiği çalışmalar incelenmiştir. Bu kapsamda elde edilen çalışma sayısı 68 olarak belirlenmiştir. Çalışma özetleri ve yöntemleri araştırma kapsamına uygunluk açısından incelenmiş ve 4 makale araştırmaya dahil edilmiştir. Aynı veri tabanında “iş stresi” ve “iş doyumunu/iş tatmini” kelimeleri taranmış, ancak araştırma kapsamına dahil edilebilecek, kriterleri sağlayan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Toplamda 14 adet çalışma bu araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Çalışmaların araştırmaya dahil edilme kriterleri aşağıdaki gibidir:

1.Kriter: Araştırma kapsamında incelenen konular çeşitli değişkenler açısından sıklıkla incelse de bu iki kavramın birbirleri ile ilişkisini araştıran az sayıda yayın olmasından dolayı son on yıl içerisinde yayınlanmış bütün tezler ve makaleler araştırılmıştır.

2.Kriter: Araştırma Ulusal Tez Merkezi ve PubMed veri tabanları ile kısıtlanmıştır. Ulusal Tez Merkezinde tezler taranırken; PubMed, sağlık alanında yayın yapan çok sayıda alan indeksli dergiyi taraması nedeni ile seçilmiştir.

3.Kriter: Veri tabanlarında “İş stresi” ve “iş tatmini/iş doyumunu” değişkenlerini aynı anda içeren Türkçe makaleler ile “Occupational

stress/job stress” ve “job satisfaction” kelimelerini içeren İngilizce makaleler taranmıştır.

4.Kriter: Örnekleme sağlık çalışanlarından seçilmiş olan araştırmalar çalışmaya dahil edilmiştir.

5.Kriter: Elde edilen bilimsel çalışmaların özetleri ve araştırma yöntemleri incelenmiştir. Buna göre araştırmalardan kantitatif özellik gösterenler araştırmaya dahil edilmiştir.

6.Kriter: Elde edilen araştırmaların hipotezleri ve/veya çalışma soruları incelenmiştir. Buna göre iş stresinin iş doyumunu/tatmini üzerindeki etkisini incelemiş olan çalışmalar araştırmaya dahil edilmiştir.

7.Kriter: Elde edilen araştırmalardan “genel iş tatmini/doyumu” ve “iş stresi” puanları ile korelasyon analizi yapan çalışmalar seçilmiştir. Puanları gruplandırarak bağımsız gruplar arasındaki farkların incelendiği araştırmalar kapsam dışı bırakılmıştır.

Bu kapsamda araştırmaya dahil edilen ve edilmeyen çalışmaların profili aşağıdaki gibidir ([Tablo 1](#)).

BULGULAR

Dahil edilme kriterlerini sağlayan toplam 9 yüksek lisans ve 1 doktora tezi ile 4 makale araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmaya dahil edilen çalışmalara ilişkin tablo aşağıdaki gibidir ([Tablo 2](#)).

Araştırmaya dahil edilen çalışmaların verileri, Comprehensive Meta Analysis (CMA) programına girilmiş ve analiz edilmiştir.

Çalışmada öncelikle sabit etkiler veya rastgele etkiler modellerinden hangisinin kullanılacağına tespiti için heterojenlik testi gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre analiz yöntemi olarak rastgele etkiler modelinin kullanılması gerektiği tespit edilmiştir ($p<0.05$).²¹ Analize ilişkin tablo aşağıdaki gibidir ([Tablo 3](#)).

X^2 Tablosunda yer alan %95 güven aralığında 13 serbestlik derecesine karşılık gelen değer 22,362 olarak tespit edilmiştir. Q değeri, X^2 tablosundan elde edilen kritik değeri aşmaktadır. Dolayısı ile bu analiz de meta analizde rastgele etkiler modelinin kullanılması gerektiğini göstermektedir.

Diğer taraftan, meta analize tabi tutulan çalışmaların örneklemelerinin farklı kurumlar, bölgeler ve farklı tip sağlık çalışanlarından elde edilmesinden dolayı teorik olarak da rastgele etkiler modelinin kullanılması gerekmektedir. Yapılan homojenlik testinin ardından, araştırmaya dahil edilen çalışmalar açısından yayın yanlılığının olup olmadığının tespit edilebilmesi için araştırmalara ait “Funnel Plot” grafiği incelenmiştir ([Şekil 1](#)).

Araştırmaya dahil edilen çalışmalarda yayın yanlılığının olup olmadığını gösteren grafiğe göre (Funnel Plot) araştırmalarda yayın yanlılığının olmadığını söylemek mümkündür.

Zira yayın yanlılığı olduğunu gösteren bir grafikte çalışmaların büyük çoğunluğu bir tarafta toplanmakta veya grafiğin alt kısımlarına doğru yoğunlaşmaktadır.

Çalışma kapsamında homojenlik ve yayın yanlılığı incelemelerinin ardından, rastgele etkiler modeline göre etki büyüklüğü hesaplanmıştır. Elde edilen meta analiz diyagramı (orman grafiği-forest plot) aşağıdaki gibidir (Şekil 2).

Gerçekleştirilen analiz sonucunda elde edilen meta analiz diyagramına göre, sağlık çalışanlarında iş stresinin iş tatminini olumsuz yönde ve orta düzeyde etkilediği söylenebilmektedir. Korelasyon analizlerinin meta analize tabi tutulması ile elde edilen sonuç -0,275 olarak tespit edilmiştir. Tek tek çalışmalar incelendiğinde bir adet çalışma dışında 0,00 noktasını kesen hiçbir çalışma olmadığı görülmektedir. P değerlerine bakıldığında da durum anlaşılmaktadır. Buna göre “Ertürk, 2011” isimli çalışma dışında anlamlılığı olumsuz etkileyen bir çalışma yoktur.

TARTIŞMA VE SONUÇ

İş stresi ile iş tatmini literatürü incelendiğinde hem Türkiye hem de dünya literatüründe bu alanlar ile ilgili çok sayıda araştırma yapıldığı görülecektir. Araştırmalar genellikle çeşitli değişkenlerin iş stresine ve iş doyumuna etkisinin incelenmesi amacı ile

gerçekleştirilmiştir. Ancak iş stresinin iş doyumuna etkisini doğrudan inceleyen araştırma sayısı kısıtlıdır. Kısıtlı da olsa bu araştırmaların çoğunda çalışanların stres düzeylerinin iş doyumlarını olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Aynı şekilde bu araştırmaları sağlık çalışanları örneğinde gerçekleştiren çalışmalar da son derece azdır. Bu araştırmaların çoğunda da iş stresinin iş doyumunu üzerinde negatif bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Farklı örneklemler ile yapılan araştırmalarda bu etkinin gücü ile ilgili sonuçlar da değişkenlik göstermektedir. Bu kapsamda, farklı örneklemler ile gerçekleştirilmiş farklı çalışmaların sonuçlarının bir araya getirilerek analiz edildiği bu çalışmada iş stresinin iş doyumunu üzerindeki etki büyüklüğü -0,275 olarak saptanmıştır. Dolayısı ile iş stresinin iş doyumunu orta düzeyde olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Bu durum özellikle yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanları açısından önem kazanmaktadır. Zira sağlık çalışanları yüksek stres altında ve hataların bedellerinin çok yüksek olduğu bir iş ortamında faaliyet göstermektedirler.²² İş doyumunu yüksek bir çalışanın işe bağlılığı, motivasyonu ve performansı da yüksek düzeylerde olmakta, dolayısı ile hastaların memnuniyetleri de artmaktadır. Aynı zamanda hata oranlarında azalmalar sağlanabilmektedir. İşine motive olmuş bir çalışanın takım arkadaşlarını motive etmesi de daha kolay olmakta ve ortaya yüksek

performanslı ekipler çıkmaktadır.²³ Bu nedenle sağlık çalışanlarına yönelik olarak stres yaratan unsurların ortadan kaldırılması ve çalışanlara stres ile başa çıkma yöntemlerinin aktarılması çok önemlidir.

İş tatmininin düşük olduğu durumlarda iş doyumsuzluğu söz konusu olmaktadır. İş doyumsuzluğunun olduğu durumların iş görenin iş ile ilişkisini doğrudan etkilediği açıktır. İş doyumsuzluğu iş görenlerin performanslarını düşürmek ile kalmamakta; aynı zamanda işten ayrılma niyetlerini artırmakta, psikolojik sağlıklarını bozmakta ve bazı fiziksel problemleri de beraberinde getirmektedir. Bununla beraber işten ayrılmasalar dahi çalışanların işe devamsızlık oranlarını artırarak üretim süreçlerinde aksamalara sebep olmaktadır. Bu durum sağlık gibi devamlılığın ve takibin önemli olduğu sektörlerde müşteri memnuniyetinde ciddi düşümlere sebep olabilmektedir. İş doyumunu düşük olan çalışanların hata yapma olasılıkları da artmakta, sağlık gibi hata kabul etmeyen alanlarda hizmet kalitesinin olumsuz etkilenmesi müşteri/hasta pozisyonunda olan bireylere yansımakta ve ilk aşamalarda sadece bireysel memnuniyetsizlikler ortaya çıksa da ilerleyen dönemlerde kurum imajını büyük ölçüde zedelemektedir. İş doyumsuzluğun diğer bir sonucu da örgütsel bağların zayıflayarak kopma noktasına gelmesidir. Örgütsel bağların ve iletişimin zayıflaması hem aynı düzey çalışanlar arasında yatay, hem de ast-üst arasında dikey

çatışmaların yaşanmasına yol açabilmektedir. Böyle bir durumda örgütler kırılğan bir yapıya dönüşebilir ve en ufak problemlerde dahi büyük krizlerin içine sürüklenebilirler.

Örgütlerde iş doyumunun yüksek olması, yöneticilerin değerlendirilmesi açısından önemli bir kriter olarak görülebilmektedir. Bu anlamda örgüt çalışanlarının doyum düzeyinin yüksek olması, örgütün iyi yönetildiği düşüncesini de doğurmaktadır. Dolayısı ile sağlık yöneticileri açısından sağlık çalışanlarının yüksek bir doyum düzeyine ulaşmaları ve yüksek iş doyumunun sürdürülebilirliğinin sağlanması önemli bir başarı faktörü olarak ifade edilebilir. Ülkemizde sağlık alanında son zamanlarda gündeme gelmiş olan ve Toyota ile özdeşleşmiş olan yalın üretim de esasında yüksek performans ve sıfır hata ile üretim yapılması üzerine odaklanmıştır. Yüksek performans, minimum maliyet ve yüksek verimlilik ile çalışılabilmesinin ön koşullarından bir tanesi de nitelikli çalışanlardır. Ancak çalışanların nitelikleri ne kadar yüksek olursa olsun, iş doyumsuzluğu ve stres gibi unsurlar hata oranlarını ve fireleri artırmakta, iş kazalarına ve iş güvenliği sorunlarına yol açmakta, dolayısıyla işletmeleri hem maddi hem de hukuki açıdan zor durumda bırakmaktadır. Bu bağlamda yalın hastanecilik konusundaki ilerlemenin de çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olması ile yakından ilişkili olduğu iddia edilebilmektedir. Özellikle sağlık sektöründe son zamanlarda gündeme gelen malpraktis

vakaları ve açılan davalar konunun öneminin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmaktadır. Bu noktada sağlık sektöründe minimum hata, hatta mümkünse sıfır hata ile çalışılması hedeflenmelidir.

Sağlık çalışanlarının yüksek bir iş doyumuna ulaşabilmeleri adına, iş ortamlarında stres yaratan faktörlerin minimum seviyeye indirilmesi, çalışanlara stres ile mücadele eğitimlerinin verilmesi gibi önlemler alınmalıdır. Böylece yüksek iş doyumuna sahip olan sağlık çalışanları, daha yüksek bir performans ile çalışabilecek ve sağlık kurumlarının verimliliklerine katkı sağlayabilecektir. Aynı zamanda, stres ile başa çıkma konusunda eğitilmiş ve başarılı sağlık çalışanlarının malpraktis oranlarının düşmesi ile sağlık kurumlarının özellikle hukuki anlamda problemlerden kaçınması olanaklı olacaktır. Benzer şekilde iş sağlığı ve güvenliği sorunlarının yaşanmaması adına, sağlık yöneticileri sağlık çalışanlarının stres düzeylerini minimize ederek iş doyumlarını artıracak önlemler almalıdır.

KAYNAKLAR

(*) ile işaretli olanlar meta analizde kullanılan çalışmalardır.

1. Cooper CL, Dewe PJ, O'Driscoll MP. Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications. California: Sage; 2001.
2. Harigopal K. Organizational Stress: A Study of Role Conflict. Universities Press; 1995.
3. Şimşek Ş, Çelik A, Akgemci T. Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış, 9. Baskı, Ankara: Eğitim Kitabevi; 2015.
4. Eren E. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 11. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık; 2008.
5. Soysal A. İş yaşamında stres. Çimento İşveren Dergisi. 2009; 3(23): 17-40.
6. Balcı A. Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar. Ankara: Nobel Yayınevi; 2000.
7. Erdoğan T, Ünsar AS, Süt N. Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2009; 14(2): 447-461.
8. Balcı A. Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2014.
9. Ergun G. Sağlık işletmelerinde örgütsel stresin işgücü performansı ile etkileşiminin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2008.
10. Hubbard JR (Ed.). Handbook of Stress Medicine: An Organ System Approach. New York: CRC Press; 1997.
11. Wilson B. Understanding Autoimmune Disease and Stress-Related Illness, NC: Lulu Publishing; 2009.

12. Sabuncuoğlu Z, Tüz M. Örgütsel Psikoloji. 1. Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi; 1995.
13. Okutan M, Tengilimoğlu D. İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2002; 4(3): 15-42.
14. Eren Gümüştekin G, Öztemiz AB. Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2005; 14(1): 271-288.
15. Eren E. Yönetim Psikolojisi. 4. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık; 1993.
16. Robbins SP, Judge TA. Organizational Behavior. Çeviri: İnci Erdem, Örgütsel Davranış. 14. Baskı, İstanbul: Nobel Yayıncılık; 2015.
17. Bingöl D. Personel Yönetimi. 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık; 1996.
18. İşcan ÖF, Sayın U. Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 2010; 24(4): 195-216.
19. Spector PE. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. California: Sage Publication; 1997.
20. Kaptangil K. İşletmelerde insan kaynakları eğitiminin çalışanların performansları üzerine olan etkileri. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2012; 2(2); 25-44.
21. Yalçın İ. İyi Oluş ve sosyal destek arasındaki ilişkiler: Türkiye’de yapılmış çalışmaların meta analizi. Türk Psikiyatri Dergisi. 2015; 26(1): 21-32.
22. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi; 2000.
23. Hoş C, Oksay A. Hemşirelerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini ilişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2015; 20(4): 1-24.
- *Arız T. İş tatmini ile stres düzeyleri ilişkisi: Ankara Gölbaşı Hasvak ve Kalecik Devlet Hastaneleri örneği. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara; 2010.
- *Chao MC, Jou RC, Liao CC, Kuo CW. Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. Asia Pacific Journal of Public Health. 2015; 27(2), 1827-1836.
- *Ertürk S. Kuruma aidiyet bağlamında adanmışlık algısı ile kişilik, iş doyumunu ve stres ilişkisi. Doktora Tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara; 2011.
- *Göçeri F. Sorumlu hemşirelerin iş stresinin iş doyumunu üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul; 2014.
- *Kara T. Hemşirelerde stresin iş tatmini ve işten ayrılmaya etkisinin çalışma saatleri açısından değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul; 2010.

- *Kurumahmut D. İstanbul’ daki özel diyaliz merkezlerinde çalışan hemodiyaliz hemşirelerinin stres düzeyleri ve stres düzeylerinin iş doyumuna etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul; 2010.
- *Melnik BM, Hrabe DP, Szalacha LA. Relationships among work stress, job satisfaction, mental health, and healthy lifestyle behaviors in new graduate nurses attending the nurse athlete program: a call to action for nursing leaders. *Nursing administration quarterly*. 2013; 37(4), 278-285.
- *Narin Y. İstanbul ilinde bir eğitim araştırma hastanesinde çalışan hemşireleri rol çatışması, iş doyumunu ve stres düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul; 2010.
- *O'Donnell P, Farrar A, BrintzenhofeSzoc K et al. Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers. *Social Work in Health Care*. 2008; 46(3), 29-51.
- *Şahin, Z. Bir devlet hastanesinde çalışan hemşireler ile bir vakıf üniversitesi hastanesinde çalışan hemşirelerin iş stres ve iş doyumunu düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul; 2011.
- *Tanşu M. Örgütsel stres kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi ve sağlık sektöründe bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul; 2009.
- *Tremolada M, Schiavo S, Tison T et al. Stress, burnout, and job satisfaction in 470 health professionals in 98 apheresis units in Italy: A SIdEM collaborative study. *Journal of Clinical Apheresis*. 2015; 30(5), 297-304.
- *Vural Z. Sağlık çalışanlarında örgütsel stresin iş tatmini ile ilişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi hemşireleri örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul; 2014.
- *Yalnız H. Ebelerde iş stresinin iş doyumuna etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir; 2010.

Tablo 1. Veri tabanlarından elde edilen çalışmaların profili

Çalışma Türü	Dâhil Edilen	Dâhil Edilmeyen	Toplam
Yüksek Lisans ve Doktora Tezi	10	32	42
Makale	4	64	68
TOPLAM	14	96	110

Tablo 2. Araştırmaya dahil edilen çalışmalar

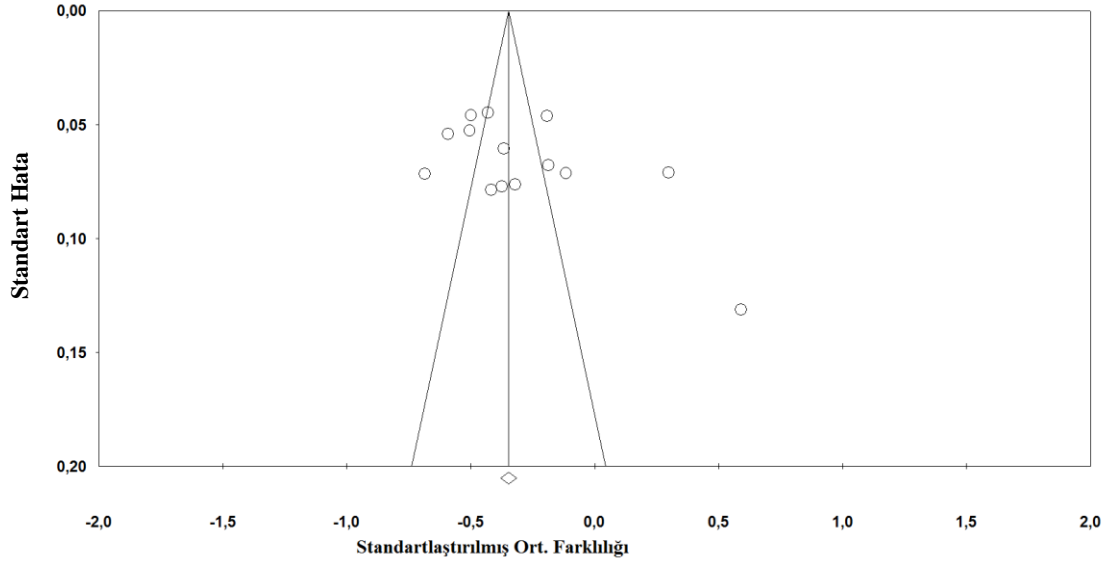
Çalışma	Çalışmanın Tam İsmi	Türü	Örneklem Büyüklüğü	Temel Bulgular (r)
Arız, 2010	İş tatmini ile stres düzeyleri ilişkisi: Ankara Gölbaşı Hasvak ve Kalecik Devlet Hastaneleri örneği	Yüksek Lisans Tezi	276	-0,350
Chao, 2015	Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan	Makale	344	-0,530
Ertürk, 2011	Kuruma aidiyet bağlamında adanmışlık algısı ile kişilik, iş doyumunu ve stres ilişkisi	Doktora Tezi	200	-0,115
Göçeri, 2014	Sorumlu hemşirelerin iş stresinin iş doyumuna üzerine etkisi	Yüksek Lisans Tezi	165	-0,395
Kara, 2010	Hemşirelerde stresin iş tatmini ve işten ayrılmaya etkisinin çalışma saatleri açısından değerlendirilmesi	Yüksek Lisans Tezi	175	-0,309
Kurumahmut, 2010	İstanbul' daki özel diyaliz merkezlerinde çalışan hemodiyaliz hemşirelerinin stres düzeyleri ve stres düzeylerinin iş doyumuna etkisi	Yüksek Lisans Tezi	171	-0,357
Melnyk, 2013	Relationships among work stress, job satisfaction, mental health, and healthy	Makale	61	0,530

lifestyle behaviors in new graduate nurses attending the nurse athlete program: a call to action for nursing leaders

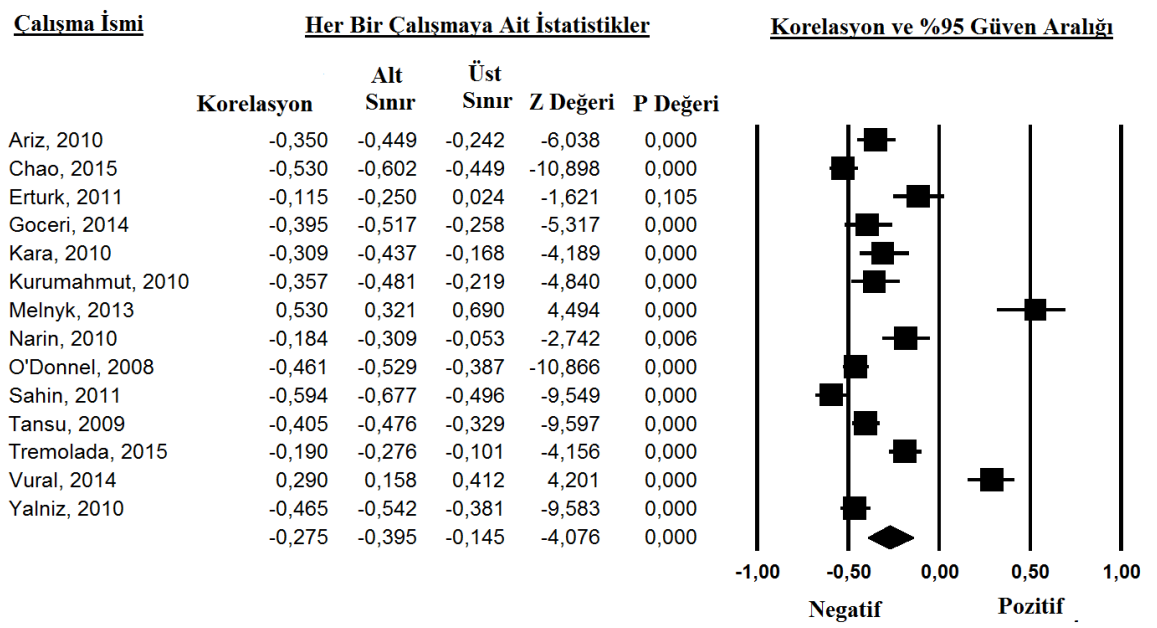
Narin, 2010	İstanbul ilinde bir eğitim araştırma hastanesinde çalışan hemşireleri rol çatışması, iş doyumunu ve stres düzeylerinin belirlenmesi	Yüksek Lisans Tezi	220	-0,184
O'Donnel, 2008	Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers	Makale	478	-0,461
Şahin, 2011	Bir devlet hastanesinde çalışan hemşireler ile bir vakıf üniversitesi hastanesinde çalışan hemşirelerin iş stres ve iş doyumunu düzeylerinin incelenmesi	Yüksek Lisans Tezi	198	-0,594
Tansu, 2009	Örgütsel stres kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi ve sağlık sektöründe bir uygulama	Yüksek Lisans Tezi	502	-0,405
Tremolada, 2015	Stress, burnout, and job satisfaction in 470 health professionals in 98 apheresis units in Italy: A SIdEM collaborative study	Makale	470	-0,190
Vural, 2014	Sağlık çalışanlarında örgütsel stresin iş tatmini ile ilişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi hemşireleri örneği)	Yüksek Lisans Tezi	201	0,290
Yalnız, 2010	Ebelerde iş stresinin iş doyumuna etkisi	Yüksek Lisans Tezi	365	-0,465

Tablo 3. Heterojenlik analizi

Q Değeri	Serbestlik Derecesi	P	I ² Değeri
227,439	13	0,000	94,284

Şekil 1. Araştırmaya dahil edilen çalışmalara ilişkin yayın yanlılığı grafiği

Şekil 2. Çalışmaya ilişkin meta analiz diyagramı



Meta Analiz