

YÖNETSEL STRES OLGUSUNUN DEMOGRAFİK FARKLILIKLAR BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: SEKRETERLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Derya YARANGÜMELİOĞLU¹

*“Her taşın altında ezilir toprak,
Üstün altında astların kaderidir korkuya yazılmak,
İşte bunun adı strestir. Stresin doğuşudur, bu çağda yaşamak! (Prof. Dr. Hüseyin AKYILDIZ)”*

Özet

Günümüzde çalışma yaşamında sıkça rastlanan ve aynı zamanda da evrensel bir deneyim olan stres, bireyin sağlığını ve verimliliğini etkileyen önemli kavramlardan biridir. Günümüzde stres olgusunun ve sonuçlarının üzerinde giderek daha fazla durulmasının başlıca iki sebebi vardır; birincisi strese bağlı olarak hastalıkların artması ve ikincisi ise; stresin, verimliliği düşüren bir etmen olarak görülmesidir. Bunun yanında iş hayatındaki yönetsel stres olguları iş hayatındaki verimliliği etkilemekte, çalışma hayatında verimin düşmesine, işe devamsızlığa, işe geç gitmeye, yerinde olmayan kararların verilmesine neden olduğu görülmektedir. Çalışmanın amacı, yönetsel stres olgusunun demografik farklılıklara bağlı olarak değişkenlik gösterip göstermediğini incelemektir. Çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesinde sekreter olarak görev yapan çalışanlara uygulanmıştır. Veri toplama aracı olarak “Yönetsel Stres Ölçeği” kullanılmıştır (İş yükünün daha fazla olması sebebiyle tıp fakültesi çalışanlarına uygulanmıştır). Veriler bilgisayar ortamına aktarılarak ve SPSS 16.0 programında istatistiksel testler yapılarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda yetersiz ücret ve koşulların, uzun ve yorucu çalışma saatlerinin, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların, iş yükü fazlalığının, aileye ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama vb. gibi nedenlerin demografik farklılıklara göre değişkenlik gösterdiği ve strese yol açtığı saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: stres, yönetsel stres, stres nedenleri, iş hayatı

EXAMINATION OF MANAGERIAL STRESS PHENOMENON IN TERMS OF DEMOGRAPHIC DIFFERENCES: AN APPLICATION ON SECRETARIES

Abstract

Stress, which is common today and also a universal experience, is one of the important concepts that affects the health and performance of individual. Today, there are two principal reasons why stress phenomenon and its results are so gradually focused on; the first one is the increase in diseases related to stress and the second one is; stress is regarded as a factor that decreasing productivity. Besides, managerial stress phenomenon in business life affects the performance, and decreases productivity in business life, causes; absenteeism, being late to work and giving unreasonable decisions. The aim of this study is to examine whether or not managerial stress phenomenon shows variability depending on demographic variations. The study was conducted on the personnels that work in Medical Faculty of Suleyman Demirel University working as secretary/administrative assistant. “Managerial Stress Scale” was used as a data collection tool (As their work-load is too much it was applied to personnel of Medical Faculty). Data were computerized and assessed by testing in SPSS 16.0. As a result of the study; it has been found that reasons such as poor wage and conditions, excessive work-load, insufficient time for family etc. show variability depending on the demographic differences and causes stress.

Key Words: stress, managerial stress, causes of stress, business life

¹ Bilim Uzmanı, Süleyman Demirel Üniversitesi, derya.yaren@hotmail.com

Giriş

Günümüzün en çok konuşulan konularında biri stres olgusudur. Çalışanlar, hızla değişen ve belirsizliğin hakim olduğu zorlu bir rekabet ortamı içindedir. Bu koşullarda insanları stressiz düşünmek mümkün değildir. Stres yaratan faktörler, bireyin kontrol altına alamayacağı nitelikte ise bireyin ortama uyum göstermesi zorlaşmaktadır. İçinde yaşadığımız çağın bir değişme ve bunalım çağı olduğu kuşkusuzdur. Bu değişimler toplumun her kesiminde önemli ruhsal sorunlar yaratmaktadır. İnsanlar çalışma yaşamının getirdiği sınırlılıklarla birlikte öteki etkinliklerinin dengeli bir şekilde yürütmek istemektedirler. Bu nedenle stres sözcüğü giderek günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş ve her yaşta kendine kullanım alanı bulmuştur (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002 ve Kaya ve Keskin, 2010).

1.Stres Kavramı

Değişimin çok hızlı yaşandığı çağımızda, rekabetin çok keskin olduğu bir ortamda örgütler ve insanlar büyük bir gerilim yaşamaktadır. Meydana gelen bu gerilim, gerek çalışanların sağlıklarını gerekse örgüt sağlığını tehdit etmektedir. Stres, birçok alanda varlığını hissettirdiğinden dolayı 20. yüzyılda görülen bir çok hastalığın sebebi olarak görülmektedir (Emhan ve Çayır, 2010). Stresle ilgili çeşitli tanımlamalara yer verilse de net bir tanımı yoktur.Ancak çoğu tanımlamalarda gerilim, baskı, endişe, çelişki, sıkıntıya düşme, engellenme, gibi sözcüklerle tanımlanmıştır.Stres her yaştaki her meslekteki bireylerin sıkça kullandığı birçoğlarının da yaşadığı psikolojik bir durumdur.

Stres kişinin önemli bulduğu konular hakkındaki belirsizliklerin ortaya çıkarttığı dinamik bir algılamadır. İşle ilgili stres, çalışanın kapasitesi ya da mevcut kaynakları, kendisinden iş ortamında beklenenleri yerine getirmesinde, kendi algılarına göre, yetersiz kaldığında ortaya çıkabilmektedir (Erigüç ve Kaygın, 1994). Stres, kişi ile çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklanan ve genellikle kişinin fizyolojik ve psikolojik sağlık yapısını etkileyen duygusal gerilim ve gerginliktir. Başka deyişle, dış çevrenin organizmaya olumsuz etkisidir (Aytürk, 2000).İnsanlar, en çok çalışma ortamında stresle karşılaşır. Aşırı ses, ışık, ısı, çok fazla ya da çok az sorumluluk ve çok fazla ya da çok az denetim neticesinde ortaya çıkar. Fakat aynı stresli ortamda bulunan tüm insanlar, bu stresli duruma aynı tepkiyi göstermezler. İşi başarma arzusu yüksek olan bir bireyi işle ilgili gerilim motive ederken; diğer bir bireyin saldırganlık, işi yapmama isteği gibi tepkiler göstermesine neden olmaktadır (Akgemci, 2010). Stres bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres kendiliğinden oluşmaz. İnsanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam veya çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi sonucu ortaya çıkar. Ortamdaki değişimlerden her birey etkilenmesine etkilenir ancak, bazı bireylerin daha çok ve daha yavaş etkilendiği kabul edilmelidir (Eren, 2000).

Stres; gerilim, baskı, endişe, çelişki, sıkıntıya düşme, engellenme, gibi sözcüklerle de özdeşleştiği görülmektedir (Kaya ve Keskin, 2008). Stresin, verimliliği düşüren ve sağlıkla ilgili birçok harcamaya neden olan, işte hata ve kazaları artıran bir faktördür. Çalışma hayatında verimin düşmesine, işe devamsızlığa, işe geç gitmeye, yerinde olmayan kararların verilmesine ve ölümlerde artışa neden olduğu görülmektedir (URL1).

Hizmet sektöründe özellikle de hastanelerde hasta sayısının fazla olması ve aşırı iş yüküne rağmen eksik ya da uygun olmayan elemanla çalışma, malzeme ve araç- gereç eksikliği, hastalar ve diğer çalışanlarla ilişkilerde yaşanabilecek sorunlar, yönetici desteğinin yetersizliği, uzun çalışma saatleri, hızlı çalışma temposu, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı olması, toplumda beklenen saygıyı görememe, diğer ekip üyeleri ile rol çatışması (Argon ve ark. 2001, Seago and Faucett 1997'dan alıntılan Altuntaş ve Eren,2009) hemşirelerde en fazla stres yaratan durumlar olarak saptanmıştır.

3.Stres Belirtileri

Strese karşı olan algılamalarda ve reaksiyonlarda bireysel farklılıklar, fiziksel belirtilerin yoğunluk ve çeşitliliği ile sonuçlanır. Stres yaşayan bireylerde sürekli yorgunluk, uykusuzluk, sık baş ağrıları, nedeni bilinmeyen kilo kayıpları, mide problemleri ve zaman zaman deride meydana gelen döküntüler gibi daha az etkili belirtiler ortak olarak görülür (Cardinell, 1980;Maples, 1980'den alıntılan Eskridge ve Coker,1999). Stres belirtileri, fiziksel, davranışsal ve psikolojik olmak üzere üç grupta incelenmiştir. Denetim sırasında öğretmenlerin bu belirtilerin bazılarını bir arada göstermeleri olasıdır. Ayrıca iş yaşamının yoğunluğu nedeniyle

müfettişler de bu stres belirtilerini kendilerinde gözleyebilirler. Burada önemli olan her bireyin kişisel özellikleri nedeniyle farklı belirtileri farklı şiddette gösterebileceklerdir (URL2)

Stres altındaki insanlar genel olarak daha kolay sinirlenirler ve oldukça önemsiz olaylara bile çok sert tepki gösterebilirler. Bu insanlar uyku düzenlerini değiştirirler, daha fazla içki ve sigaraya düşerler, gittikçe daha yorgun ve huzursuz olurlar, devamlı olarak kuşku duyarlar, kendi işlerini olduğu kadar, başkalarının işlerini de kontrol etmeye kalkarlar, gerginlik yükseldikçe tansiyonları yükselir ve hafızaları zayıflar, konsantrasyonları bozulur ve bunun sonucunda yüksek tansiyondan ileri gelen baş ağrıları, hazımsızlık ve kolit gibi hastalıklar ortaya çıkabilmektedir (Norfolk, 1989)

Tablo :1 Bireylerde tipik olarak ortaya çıkan stres belirtileri

Yüksek Tansiyon	STRES BELİRTİLERİ	Gerginlik
Sindirim Problemleri		Sürekli Endişe
Duygusal Dengesizlik		Rahatlama Güçlüğü
Yetersizlik Duygusu		Aşırı Alkol ve Sigara Kullanımı
İşbirliğinden Uzak Davranış		Uyku Problemleri

4.Stresin Kaynakları

Günümüzde sosyal, kültürel, teknolojik ve bilimsel değişimin çok hızlı bir düzeyde artması nedeniyle, insanların sürekli bir şeyleri kaçırmış ve hayatları kontrollerinden çıkıyormuş, istedikleri şeyler engelleniyormuş gibi düşünmeleri nedeni ile korku, endişe ve şüphe duygularına eslik eden stres, gündelik yaşamın bir parçası haline gelmiştir (Gökler ve Işıtan, 2012) . Sağlıklı bir yaşam için ise stres oluşturucu etmenlerin belirlenmesi ve buna yönelik tedbirlerin alınması büyük önem taşımaktadır (Özgan, Balkar ve Eskill, 2008).

Stres kaynakları, 2'ye ayırabiliriz:

Kişisel Stres Kaynakları, İnsanların stres kaynakları, çoğu kez onların kişiliklerini ortaya çıkaran huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleri olabilmektedir. Başka bir deyişle, stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliği olabilir. Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, onun fizyolojik veya biyolojik özellikleri ile ilgili olabilir. Bunlar bireyde çeşitli sistem bozuklukları, fizyolojik bozukluklar, salgı bezleri ve hormonal denge düzensizliklerine karşı ortaya çıkan biyolojik stres kaynakları olabileceği gibi, yaşam koşullarının ağırlığı ve refah düzeyine bağlı olarak gelişen genel ekonomik yetersizlikler, özellikle temel ihtiyaçların karşılanmasında yaşanan sıkıntılar, kişilik özelliklerinin strese yatkın olması gibi kaynaklar stres kaynakları olarak ifade edilebilir (Tutar, 2000:222).

Yönetmel Stres Kaynakları, Stres önemsenmez, ihmal edilir ve zamanında gerekli önlemler alınmazsa, örgütler için pek çok olumsuzluklara ve kayıplara neden olur. Davranış ya da huylardaki değişimler, meslektaşlarla bozulan ilişkiler, geç kalmalar, işe devamsızlıklar, bitip tükenmek bilmeyen şikayetler ve azalan performans bireydeki stresin çok da sağlıklı olmadığını göstergesidir. Örgütlerde stres tek bir bireyi ilgilendiren kişisel bir sorun değildir. Stresle gerekli mücadele yapılmadıkça etkileri bireysel bazda kalmayacak, örgütteki diğer çalışanlar üzerinde de "domino etkisi" yapacaktır (Durna, 2006).

5.Stres ve Hastane

Hastaneler hastalara hizmet veren, sağlık personeline eğitim veren kuruluşlardır. Karmaşık bir yapıda olan hastaneler dinamik bir çevrede faaliyette bulunmakta, çevrenin değişen ve gelişen şartlarına uyum sağlama zorunluluğu ve zorluğu yaşamaktadır (Kılınc ve Ertaş, 1996). Gelişen teknolojiyle birlikte hastanelerin buna uyum sürecinin zorluğu, sorumluluğu ağır hizmetlerin sunumu ve çok başlı otorite olması, işgörenlerin ilişkilerini etkin bir şekilde yönetme gereksinimi strese neden olabilmektedir (Şahin ve Erigüç, 2000).

Hastanelere gelen kişilerin sağlıkla ilgili problemleri kimi zaman işlerini yaptırırken sıra beklemleri strese yol açmakta ve bu stresleri çoğunlukla çalışanlara yansımaktadır.

6.Yönetmel Stres

Örgütler amaçlarına insan kaynakları aracılığıyla ulaşmaktadır, bunun yanında iş görenlerin ve yöneticilerin örgütün amaçları doğrultusunda üstlendikleri örgütsel roller farklılaşmaktadır. İş görenlerin yapakta oldukları işin kendisinden ve çalıştıkları örgütten kaynaklanmakta olan stres kaynakları ile karşılaşabilecekleri düşünülmektedir. Yapılan iş/görev ele alındığında yöneticilerin, yöneticilerle birebir çalışan kişilerin ve işgörenlerin her birinin farklı stres nedenleri ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Bu düşünceleri doğrultusunda stres konusunun yönetim ile ilgili olabileceği saptanmış ve "yönetmel stres" ölçeği geliştirilmiştir (Şahin, 2000).Yönetmel stres kaynakları tek tek ele alınmayıp aşağıdaki şekilde gruplandırılarak 7 ana başlık altında toplanmıştır (Ertekin, 1993).

- 1-Yönetici (Kişilik, belirsizliğe tolerans gösterme, değişikliklere başa çıkma, güdüleme, davranış biçimleri)
- 2-İşle ilgili koşullar (İş yükü, kötü çalışma ortamı, zaman baskısı, karar verme)
- 3-Örgütsel Rol (Rol çatışması ve belirsizlik, sorumluluk, kararlara katılmama)
- 4-Kariyer geliştirme (Aşırı terfi/yetersiz terfi, kariyer endişesi)
- 5-Örgüt yapısı ve iklimi (örgüt atmosferi, davranışların kısıtlanması, izlenen politikalar)
- 6- Örgüt içi ilişkiler (Ast, üst ve arkadaşlarla zayıf ilişkiler, yetki devrindeki zorluklar)
- 7- Örgüte dışarıdan yapılan müdahaleler.

Yönetmel stres kaynaklarıyla ilgili sorular 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır.

Yöntem

Araştırmanın evrenini Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesinde Sekreter olarak faaliyet gösteren 100 çalışana uygulanmıştır. Ankete 100 kişiden 97'si büyük bir özveride bulunarak cevap vermiş ve araştırmamıza yardımcı olmuşlardır. Yaşadığımız dünyanın en stresli çalışma ortamına sahip yerlerinden biri kuşkusuz hastanelerdir. Ölümler, doğumlar, kritik ameliyatlar, acil vakalar, gerekli organ ve kan sıkıntısı, koşuşturmalar yalnızca hastaları ve yakınlarını değil aynı zamanda orada çalışanları da birbir etkileyebilmektedir. Bu çalışmanın hastanede özellikle bir hastanede yapılmasının nedeni budur (Türk vd.,2008).Çalışmada veri toplama aracı olarak, Sekreterlerinin kişisel ve mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik onbir sorudan oluşan bir soru formu ile 40 maddeden oluşan "Yönetmel Stres Ölçeği" kullanılmıştır. Yönetmel Stres Ölçeği, ilk olarak Ertekin (1993) tarafından oluşturulmuş. Yönetmel Stres Ölçeği, beşli Likert tipinde (1= Asla stres yaratmaz, 2=Seyrek olarak stres yaratır, 3= Bazen stres yaratır, 4= Sık sık stres yaratır, 5= Daima stres yaratır) 40 madde ve altı alt boyuttan (genel 11 madde, yönetim 5 madde, iş 8 madde, vatandaş 6 madde, ilişki 4 madde, işyeri 6 madde) oluşmaktadır. Veri toplamaya başlamadan önce araştırma kapsamına alınan hastanelerden resmi yazılı izinler alınmıştır. Elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 16.0 paket programında ki-kare analizi ile değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırmada çeşitli demografik özellikleri testi yapılmıştır, ancak araştırmamıza temel oluşturan cinsiyet, yaş, eğitim ve medeni durum ana ölçeğimizi oluşturmaktadır. Aşağıda verilen tablolar bu belirlenen ana ölçeklerimize göre analiz edilmiş ki kare ve faktör analizlerinin tablosal sonuçlarıdır. Araştırmanın yorumları sonuçlar bölümünde yorumlanmıştır.

Tablo 29: Cinsiyet ve Vatandaş Faktörü Arasındaki İlişki

		CİNSİYET			
		Erkek	Kadın	Toplam	
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s	0	3	3
		%	0.0%	3.8%	3.1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	3	14	17
		%	16.7%	17.7%	17.5%
	Bazen stres yaratır	s	10	16	26
		%	55.6%	20.3%	26.8%
	Sık stres yaratır	s	2	23	25
		%	11.1%	29.1%	25.8%
	Daima stres yaratır	s	3	23	26
		%	16.7%	29.1%	26.8%
Toplam	s	18	79	97	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	
Pearson Chi-Square		10,200	Sig(p):	0,037	

Tablo 30: Eğitim ve Vatandaş Faktörü Arasındaki İlişki

		EĞİTİM				
		orta	lisans	lisansüstü	Toplam	
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s	0	3	0	3
		%	0.0%	7.5%	0.0%	3.1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	4	4	2	17
		%	25.5%	2.5%	100.0%	17.5%
	Bazen stres yaratır	s	13	13	0	26
		%	23.6%	32.5%	0.0%	26.8%
	Sık stres yaratır	s	11	14	0	25
		%	20.0%	35.0%	0.0%	25.8%
	Daima stres yaratır	s	17	9	0	26
		%	30.9%	22.5%	0.0%	26.8%
Toplam	s	55	40	2	97	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
Pearson Chi-Square		24,096	Sig(p):	0,002		

Tablo 31: Gelir ve Yönetim Faktörü Arasındaki İlişki

		GELİR			Toplam	
		501- 1000	1001-1500	2001 ve üzeri		
YÖNETİM	Asla stres yaratmaz	s	3	0	0	3
		%	3,6%	0,0%	0,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	15	1	0	16
		%	17,9%	9,1%	0,0%	16,5%
	Bazen stres yaratır	s	14	7	2	23
		%	16,7%	63,6%	100,0%	23,7%
	Sık stres yaratır	s	35	0	0	35
		%	41,7%	0,0%	0,0%	36,1%
	Daima stres yaratır	s	17	3	0	20
		%	20,2%	27,3%	0,0%	20,6%
	Toplam	s	84	11	2	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		21,387		Sig(p):	0.006	

Tablo 32: Alternatif İş ve Yönetim Arasındaki İlişki

		ALTERNATİF İŞ			
		Hayir	Evet	Toplam	
YÖNETİM	Asla stres yaratmaz	s	3	0	3
		%	6,7%	0,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	12	4	16
		%	26,7%	7,7%	16,5%
	Bazen stres yaratır	s	11	12	23
		%	24,4%	23,1%	23,7%
	Sık stres yaratır	s	14	21	35
		%	31,1%	40,4%	36,1%
	Daima stres yaratır	s	5	15	20
		%	11,1%	28,8%	20,6%
	Toplam	s	45	52	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		13,006		Sig(p): 0,011	

Tablo 33: İş ve Alternatif İş Arasındaki İlişki

		ALTERNATİF İŞ		
		Hayir	Evet	Toplam
İŞ	Asla stres yaratmaz	s 2	0	2
		% 4,4%	0,0%	2,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s 4	4	8
		% 8,9%	7,7%	8,2%
	Bazen stres yaratır	s 15	4	19
		% 33,3%	7,7%	19,6%
	Sık stres yaratır	s 15	29	44
		% 33,3%	55,8%	45,4%
	Daima stres yaratır	s 9	15	24
		% 20,0%	28,8%	24,7%
	Toplam	s 45	52	97
		% 100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		13,890	Sig(p):	0,008

Tablo 34: Alternatif İş ve Vatandaş Arasındaki İlişki

		ALTERNATİF İŞ		
		Hayir	Evet	Toplam
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s 3	0	3
		% 6,7%	0,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s 10	7	17
		% 22,2%	13,5%	17,5%
	Bazen stres yaratır	s 10	16	26
		% 22,2%	30,8%	26,8%
	Sık stres yaratır	s 6	19	25
		% 13,3%	36,5%	25,8%
	Daima stres yaratır	s 16	10	26
		% 35,6%	19,2%	26,8%
	Toplam	s 45	52	97
		% 100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		12,619	Sig(p):	0,013

Tablo 35: Günlük Çalışma Saati ve Yönetim Faktörü Arasındaki İlişki

		GÜNLÜK ÇALIŞMA SAATİ				
		3-5	6-8	9 ve üstü	Toplam	
YÖNETİM	Asla stres yaratmaz	s	0	2	1	3
		%	0,0%	3,5%	2,8%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	0	8	8	16
		%	0,0%	14,0%	22,2%	16,5%
	Bazen stres yaratır	s	4	13	6	23
		%	100,0%	22,8%	16,7%	23,7%
	Sık stres yaratır	s	0	18	17	35
		%	0,0%	31,6%	47,2%	36,1%
	Daima stres yaratır	s	0	16	4	20
		%	0,0%	28,1%	11,1%	20,6%
	Toplam	s	4	57	36	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		19,283		Sig(p):	0,013	

Tablo 36: Günlük Çalışma Saati ve Vatandaş Faktörü Arasındaki İlişki

		GÜNLÜK ÇALIŞMA SAATİ				
		3-5	6-8	9 ve üstü	Toplam	
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s	0	2	1	3
		%	0,0%	3,5%	2,8%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	3	8	6	17
		%	75,0%	14,0%	16,7%	17,5%
	Bazen stres yaratır	s	0	9	17	26
		%	0,0%	15,8%	47,2%	26,8%
	Sık stres yaratır	s	1	19	5	25
		%	25,0%	33,3%	13,9%	25,8%
	Daima stres yaratır	s	0	19	7	26
		%	0,0%	33,3%	19,4%	26,8%
	Toplam	s	4	57	36	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		23,313		Sig(p):	0,003	

Tablo 37: Hizmet Yılı ve Genel Stres Faktörü Arasındaki İlişki

		HİZMET YILI					Toplam	
		2 ve alti	3-5	6-8	9-11	12 ve üzeri		
GENEL STRES	Seyrek olarak stres yaratır	s	3	3	4	12	3	25
		%	20,0%	12,0%	33,3%	48,0%	15,0%	25,8%
	Bazen stres yaratır	s	2	2	5	2	8	19
		%	13,3%	8,0%	41,7%	8,0%	40,0%	19,6%
	Sık stres yaratır	s	3	14	2	5	4	28
		%	20,0%	56,0%	16,7%	20,0%	20,0%	28,9%
	Daima stres yaratır	s	7	6	1	6	5	25
		%	46,7%	24,0%	8,3%	24,0%	25,0%	25,8%
	Toplam	s	15	25	12	25	20	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		31,612				Sig(p):	0,002	

Tablo 38: Hizmet Yılı ve İşyeri Faktörü Arasındaki İlişki

		HİZMET YILI					Toplam	
		2 ve alti	3-5	6-8	9-11	12 ve üzeri		
İŞYERİ	Asla stres yaratmaz	s	0	2	0	0	1	3
		%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	5,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	5	1	3	4	7	20
		%	33,3%	4,0%	25,0%	16,0%	35,0%	20,6%
	Bazen stres yaratır	s	2	5	7	14	6	34
		%	13,3%	20,0%	58,3%	56,0%	30,0%	35,1%
	Sık stres yaratır	s	5	5	1	3	4	18
		%	33,3%	20,0%	8,3%	12,0%	20,0%	18,6%
	Daima stres yaratır	s	3	12	1	4	2	22
		%	20,0%	48,0%	8,3%	16,0%	10,0%	22,7%
Toplam	s	15	25	12	25	20	97	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Pearson Chi-Square		32,640				Sig(p):	0,008	

Sonuçlar

Her bir faktör için ayrı ayrı demografik özellikler ilişkilendirilmiş, ancak çalışmaya kabul olan hipotezler yani ki kare analizi için anlam ifade eden sonuçlar aktarılmıştır. Yapılan analize kabul edilen hipotezler ve faktör ilişkilendirmesi aşağıdaki gibi olup yorumları altlarında yer almaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin %18,6'sı erkek katılımcılardan, %81,4'ü kadın katılımcılardan oluşmakta ve %61,9'u 26-35 yaş aralığındadır. %56,7'si orta eğitime ve %43,3'ü lisans eğitime sahiptir.%53,6'sının alternatif iş olsa işlerini değiştirebileceği görülmektedir. Katılımcıların %40'ı 1-5 yıl arası iş deneyimine sahip (aynı kurumda), %86,6'sı 500-1000 TL gelire sahip,%94,8'i günlük 6-9 saat arası çalışmaktadır ve %96,9'unun sosyal güvencesi vardır.

1. Cinsiyet-Vatandaş

Ho: Cinsiyet ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Cinsiyet ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerin çalıştıkları kurumun bir vatandaşı olarak güven vermeyen bir ortamda çalışmalarının, halkla ilişkilerde yaşanan zorlukların, karar vermede zorlanmanın, karar verme yetkisine sahip olmamanın gibi faktörlerin stres yarattığı gözlemlenmiştir. Ki kare Tablo 1' de görülen 0,037 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, cinsiyetle işle ilgili stres yaratan olgular arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezi kabul edilmiştir. Tablo 1' de görüldüğü vatandaş faktörü ölçeğine bayanların %55,6'sının bazen stres yarattığı cevabını verdiği, bayanların %29,1'inin üzerinde sık stres ve yine aynı oranla daima stres yarattığı gözlemlenmiştir.

2. Eğitim-Vatandaş

Ho: Eğitim ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Eğitim ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 2'de görülen 0,02 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, eğitim ve vatandaş faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 2' de görüldüğü vatandaş ölçeğinin orta eğitim seviyesindeki çalışanların %30,9'unun daima stres yaratır, lisans düzeyinde çalışanların %35'inin sık stres yaratır ve lisansüstü düzeyde çalışanların %100'ünün seyrek olarak stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

3. Gelir-Yönetim

Ho: Gelir ve yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Gelir ve yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerde işle ilgili stres yaratan durumlar incelendiğinde yönetimin başarıyı ödüllendirilmeyeceği kaygısının, işin monoton olması gibi etmenlerin strese neden olduğu görülmektedir. Ki kare Tablo 3'de görülen 0,006 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, gelir ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 3' de görüldüğü yönetim ölçeğinin 501-1000TL arasında maaş alan çalışanların %41,7'sinin sık stres yaratır,1001-1500TL arasında maaş alan çalışanların %63,6'sının bazen stres yaratır ve 2001 ve üzeri gelire sahip çalışanların %100'lük kısmının bazen stres yaratır dedikleri görülmüştür.

4. Alternatif İş-Yönetim

Ho: Alternatif İş ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Alternatif İş ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 4’de görülen 0,011 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, alternatif iş ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 4’ de görüldüğü yönetim ölçeğinde alternatif işe hayır cevabını verenlerin %31,1’inin ve evet diyenlerin %40,4’ünün sık stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

5.Alternatif İş-İş

Ho: Alternatif İş ve İş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Alternatif İş ve İş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerde işle ilgili stres yaratan durumlar incelendiğinde yeterince eğitilmemiş personelle çalışma mecburiyetinin, yetersiz maaş ve maddi koşulların vs. gibi faktörlerin stres yarattığı gözlemlenmiştir. Ki kare Tablo 5’de görülen 0,008 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, alternatif iş ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 5’de görüldüğü iş faktörü ölçeğinin alternatif işe hayır cevabını verenlerin %33,3’ünün bazen stres yaratır ve evet diyenlerin %55,8’inin sık stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

6.Alternatif İş-Vatandaş

Ho: Alternatif İş ve Vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Alternatif İş ve Vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 6’da görülen 0,013 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, alternatif iş ve vatandaş faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 6’da görüldüğü vatandaş faktörü ölçeğinde hayır cevabını verenlerin %35,6’sının daima stres yaratır ve evet diyenlerin %36,5’inin sık stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

7.Günlük Çalışma Saati-Yönetim

Ho: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 7’de görülen 0,013 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, günlük çalışma saati ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 7’de görüldüğü yönetim faktörü ölçeğinin günlük 3-5 saatleri arasında çalışanların %100’ünün bazen stres yaratır, 6-8 saat arasında çalışanların %31,6’sının ve 9 saat üstü çalışanların %36,1’lik kısmının sık stres yaratır dedikleri görülmüştür.

8.Günlük Çalışma Saati-Vatandaş

Ho: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 8’de görülen 0,003 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, günlük çalışma saati ve vatandaş faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 8’de görüldüğü vatandaş faktörü ölçeğinin günlük 3-5 saatleri arasında çalışanların %75’inin seyrek olarak stres yaratır, 6-8 saat arasında çalışanların %33,9’unun sık stres yaratır ve 9 saat üstü çalışanların %47,2’lik kısmının bazen stres yaratır dedikleri görülmüştür.

9.Hizmet Yılı-Genel

Ho: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 9'da görülen 0,002 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, hizmet yılı ve genel stres faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 9'da görüldüğü genel stres faktörü ölçeğinin günlük hizmet yılı olarak 2 yıl ve altında çalışanların %46,7'sinin daima stres yaratır, 3-5yıl çalışanların %56'sının ve 6-8yıl çalışanların %41,7'sinin bazen stres yaratır, 9-11yıl çalışanların %48'inin seyrek olarak stres yaratır ve 12 ve üzeri yıl hizmet veren çalışanların %40'ünün bazen stres yaratır cevabını verdikleri gözlemlenmiştir.

10.Hizmet Yılı-İş yeri

Ho: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerin işyeri ile ilgili olarak yaşadıkları stres nedenleri ve dağılımı incelendiğinde, çalışanlar arasındaki rekabet ve hırsın, işyerindeki sorunların da eve taşınmasının gibi faktörlerin stres yarattığı görülmüştür. Ki kare Tablo 10'da görülen 0,008 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, hizmet yılı ve genel stres faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 10'da görüldüğü işyeri faktörü ölçeğinin hizmet yılı olarak 2 yıl ve altında çalışanların %33,3'ünün sık stres yaratır, 3-5yıl çalışanların %48'inin daima stres yaratır,6-8yıl çalışanların %58,3'ünün bazen stres yaratır, 9-11yıl çalışanların %56'sının bazen stres yaratır ve 12 ve üzeri yıl hizmet veren çalışanların %35'inin seyrek olarak stres yaratır cevabını verdikleri gözlemlenmiştir.

Yapılan analiz ışığında vatandaş faktörünün cinsiyet, eğitim, alternatif iş isteği ve günlük çalışma saatinde üzerinde etkisi olduğu görülmüştür, yani halkla ilişkilerde ortaya çıkan zorluklar, hastalar tarafından şikayet edilme, güven vermeyen bir ortamda çalışma, karar verme için gerekli yetkiye sahip olamama, karar vermede zorlanma ve haberleşme kanallarının dışında kalma ve dışlanmanın bayanlar üzerinde sık stres yarattığı, orta eğitim seviyesindeki çalışanların %30,9'unun daima stres yarattığı, alternatif iş isteme sorusuna evet diyenlerin %36,5'inin üzerinde sık stres yarattığı ve 6-8 saat arasında çalışanların 33,9'unun üzerinde sık stres yarattığı gözlemlenmiştir.

Yönetim faktörünün gelir, alternatif iş, günlük çalışma süresi ve hizmet yılı üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır, yönetim faktörünün alt değişkenleri şunlardır: Astarla ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunlar, yönetsel uygulamaları eleştiremememe, kararlara katılamama, başarının ödüllendirilmeyeceği kaygısı ve işin monoton olmasıdır. Yönetimin 501-1000TL arasında maaş alan çalışanların %41,7'sinin üzerinde sık stres yarattığı, alternatif işe hayır cevabını verenlerin %31,1'inin ve evet diyenlerin %40,4'ünün üzerinde sık stres yarattığı ve 6-8 saat arasında çalışanların %31,6'sının ve 9 saat üstü çalışanların %36,1'lik kısmının üzerinde sık stres yarattığı gözlemlenmiştir.

İş faktörünün sadece alternatif işte etkisi olduğu görülmektedir. Bu faktörün alt değişkenleri; yetersiz maaş ve maddi koşullar, uzun ve yorucu çalışma saatleri, yeterince eğitilmemiş ve yetiştirilmemiş personelle çalışma mecburiyeti, bir işi, belli bir sürede bitirme zorunluluğu, bir işi başarabilmek için riski göze alabilme, iş yükünün fazlalığı, aileye ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama ve yurtiçinde ve dışında mesleki yönden kendini geliştirme imkânının sağlanmamasıdır. İş faktörü ölçeğindeki değişkenler doğrultusunda alternatif işe evet diyenlerin %55,8'inin üzerinde sık stres yarattığı gözlemlenmiştir.

İşyeri faktörünün sadece hizmet yılı üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Bu faktörün alt değişkenleri; aşırı disiplin ve baskı, sıkı denetim ve gözetim, çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar, aşırı imza ve yazışma nedeniyle temel yönetsel /örgütsel sorunlara zaman ayıramama, aile sorunlarının çalışma hayatını olumsuz etkilemesi ve iş yerindeki sorunların eve taşınmasıdır. İş yeri

faktörünün 2 yıl ve altında çalışanların %33,3'ünün sık stres yaratır, 3-5yıl çalışanların %48'inin üzerinde daima stres yarattığı gözlemlenmiştir.

Genel stres faktörünün de sadece hizmet yılı üzerinde etkisi bulunmaktadır. Görev ve yetkilerdeki dengesizlik, görevde istikrarsızlık, görevde belirsizlik, siyasal karışma ve baskı, amirlerle ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunlar, sicil ve değerlendirme ile ilgili sorunlar, yeterli araç-gereçten yoksun olma, görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılma, aşırı mali sorumluluk duygusu içinde bulunma, yönetimi geliştirme için gereken tedbirleri zamanında alamama ve örgütsel amaç ve politikalara yeterince uyulmadığı duygusu genel stres faktörünün alt değişkenleridir.

Özetle eğitim seviyesi arttıkça vatandaşlardan kaynaklanan stresin kişi üzerinde etkisinin azaldığını, evli kişilerin daha stresli olduklarını, gelir attıkça yönetimden kaynaklanan stres olgusunun azaldığını, günlük çalışma saati arttıkça stresin arttığını, yönetimden kaynaklanan streslerin ve vatandaşlardan kaynaklanan stres etmenlerinin birey üzerinde artış gösterdiğini söylemek mümkündür.

Öneriler

Araştırmadan elde edilen bu bulgular doğrultusunda, işe eleman alımında işe uygun eğitime sahip eleman alınması ya da hizmet içi eğitimlerle yeterli hale getirilmesi, sekreterlerin ücretlerinin iyileştirilmesi konusunda girişimlerde bulunulması, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların en aza indirilmesi ve etkili bir çatışma yönetiminin sağlanması, asistanların görev tanımlarının net olarak belirlenmesi, görev saatlerinde azaltma ya da dönüşüm, çalışanların kendine zaman ayırabilecekleri zamanlarının olması için bir plan yapılandırması çalışanlar için verimlilik sağlayacaktır. Anketler yapılırken yapılan nitel gözlemlere de çalışanlarla üst üst arasındaki güvenin artırılması motivasyonu ve işe bağlılığı arttıracaktır. Çalışanlar kurum olarak stres ve motivasyonu arttıracak eğitimler verilmesi kurum bağlılığını arttıracak ve verimliliği sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akgemci, T. (2010). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi/Journal of Economics and Administrative Sciences, 15(1-2).
- Argon G, Özgür G, Vatan F ve ark. (2001). Managerial stres in nurse managers. I. International Nursing Management Conference Abstract Book. Denizli, Türkiye, 58.
- Aytürk, Nihat (2000). Etkili Yönetim Becerileri, Ankara: Yargı Yayınevi
- Cardinell, C. (1980). Teacher burnout: An analysis. Action in Teacher Education, 2: 9-10.
- Durna, U.(2006).Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, , Cilt 20, Yayın 1, pp. 319 - 343
- Emhan, A., Çayır, C.(2010). Girişimcilerin Stres ile Baş Edebilmesinde Tinsel Değerlerin Etkisi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 2, ss. 101-120.
- Eren, E., (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi , İstanbul: Beta Yayınları
- Erigüç-Kaygın G.(1994).Hastanelerde Personelin İşle İlgili Tutumları Personel Devri Ankara İli Örneği. Doktora Tezi,Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Ertekin, Y.(1993).Stres ve Yönetimi, Türkiye ve Orta Doğu Amme Enstitüsü Yayınları, No:253, Ankara: Devlet İstatistik Matbaası.
- Eskridge, Denise Havvkins ve Coker, Donald R.(1999). Öğretmenlerde Stres: Belirtileri, Nedenleri Ve Başa Çıkma Teknikleri. PAÜ. Eğitim Fakültesi Dergisi,66-72

Kaya, M., D., Keskin, G., (2008). Yöneticilerin Yönetmel Stres Kaynakları ve Strese Yatkinlık Düzeyleri: Erzurum'da Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 11, Yayın 1, ss. 371 - 388.

Kaya, M.D., ve Keskin, G.(2010).Yöneticilerin yönetmel stres kaynakları ve strese yatkinlık düzeyleri: Erzurum'da bir araştırma.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi/Journal of Graduate School of Social Sciences, 11(1),371-388.

Maples, M. (1980). Stress: İn defense of its positive dimensions. Action in Teacher Education, 2: 24-26.

Norfolk, Donald.(1989).İş Hayatında Stres, Çev. L. Serdaroğlu, Form Yay.No: 3.

Okutan, U. M., ve Tengilimoğlu, D.(2002).İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(3), 1-27.

Özgan, H., Balkar, B., Eskil, M.(2008).Eğitim fakültesi öğrencileri tarafından sınıfta algılanan stres nedenleri ve kişisel değişkenlerin strese olan etkisi, Eletronik Sosyal Bilimler Dergisi, c.7, s.24, ss. 337-350.

Pehlivan, İ. (2000). İş Yaşamında Stres, Ankara : Pegem Yayıncılık

Seago JA, Faucett J (1997). Job strain among registered nurses and other hospital workers. Journal of Nursing Administration 27 (5): 19-25.

Şahin, H. Ve Erigüç, G.(2000).Hastane Yöneticilerinin Yönetmel Stres Kaynakları Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri.Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,Cilt:5

Tutar, H. (2000), Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Yaşam Yayıncılık, İstanbul

Türk, K., Eroglu, C., & Türk, D. (2008). TC Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. A research directed to measuring the effects of working conditions in TR State Hospitals on stress: Geve State Hospital example) Uluslararası İnsan Bilimleri Journal, 5(1).

URL1 : http://www.pausem.com/_upload/dokuman/19_02.pdf, 01.08.2013 tarihinde alınmıştır.

URL2: <http://psikiyatriksosyalhizmet.com/stres-ve-basa-cikma-yontemi>, 22.07.2013 tarihinde alınmıştır.