

## İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma

*A Research of Stress over Medical Employees which is Caused by Job  
Conditions in Sivas*

**Cüneyt TOKMAK**      **Çetin KAPLAN**      **Fatih TÜRKMEN**  
Gaziosmanpaşa Üniversitesi    Gaziosmanpaşa Üniversitesi    Gaziosmanpaşa Üniversitesi  
[ctokmak@gop.edu.tr](mailto:ctokmak@gop.edu.tr)      [ckaplan@gop.edu.tr](mailto:ckaplan@gop.edu.tr)      [fturkmen@gop.edu.tr](mailto:fturkmen@gop.edu.tr)

### Özet

Stres, insan yaşamında hemen herkesin yaşayabileceği, çeşitli unsurlardan kaynaklanan ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen bir rahatsızlık durumudur. Özellikle çalışan insanların yaşadığı iş koşullarındaki olumsuzluklar, stres kaynağı olabilmektedir. Araştırmada sağlık çalışanlarında, iş koşullarının strese yol açıp açmadığını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Ayrıca, iş koşullarının çalışanlar üzerindeki etkisinin çeşitli kriterlere (cinsiyet, yaş, çalışılan kurum, gelir düzeyi, medeni durum) göre farklılık gösterip göstermediği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışmada alan araştırması yöntemi kullanılmış olup, Sivas'taki özel ve kamu sağlık kurumlarında çalışan toplam 456 kişi üzerinde anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, iş koşullarının orta düzeyde bir strese neden olduğu, özel sağlık kurumlarında çalışanların kamuda çalışanlara nazaran daha az stresle karşı karşıya kaldığı ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Stres, Sağlık Kurumları, İş Koşulları

### Abstract

*Stress that almost everybody can experience in their lifetime is a state of discomfort which is caused by several components and which can influence the quality of life in a negative way. Especially the complications in the job conditions that are faced by the employees can be sources of stress. In this study, it is aimed to reveal whether the job conditions cause stress over health employees or not. It is also aimed to discover whether the effect of job conditions on employees alter depending on diverse criteria (gender, age, organization, income level, marital status). In this study, field survey method is used and a questionnaire is applied over a total of 456 people who work for private and public medical establishments in Sivas. As a result, it is revealed that job conditions cause a medium level stress and employees working for private medical establishments face less stress in comparison to the employees working for public establishments.*

**Key Words:** Stress, Medical Establishments, Job Conditions

## GİRİŞ

Kurumsal gelişme, topyekûn olarak ele alınması ve örgütün tüm unsurlarının harekete geçirilerek; zamanın, bilimin ve teknolojinin gerekleri dikkate alınarak gerçekleştirilecek bir hadisedir. Kâr amacı olan veya olmayan bütün kurumların (işletmelerin) gelişme hedefi olmaz ise hayatta kalması mümkün değildir. Hastaneler, sağlık ocakları ve sağlık kurumları da gelişme hedefi olan kuruluşlardır. Bu kuruluşlar hedeflerini gerçekleştiremez ise mevcut ihtiyaç sahiplerine yeterli hizmet veremez hale dönüşebilecek kurumlardır. Bu gelişmeyi sağlayacak unsurların başında da insan unsuru yani çalışanlar olarak adlandırılan beşeri sermaye gelmektedir. Birçok işletme fiziksel gelişimi gerçekleştirirken çalışanların durumunu göz ardı edebilmektedir. Oysa işyerinde yaşanan stres, motivasyonu olumsuz etkilemekle birlikte çalışanın kendini geliştirme çabasının da yok olmasına neden olabilmektedir.

Kurumlarda yaşanan koşullar kimi zaman motivasyon kaynağı olabilirken, kimi zaman da bizzat stresin kaynağı haline dönüşebilmektedir. Bu nedenle örgüt yöneticileri, iş koşullarını (maddi ve manevi) dikkate almak durumundadırlar. Türkiye'deki sağlık kurumları yapıları gereği (yoğun hasta sayısı, yetersiz personel, fiziksel mekân yetersizlikleri) gerek çalışanlar gerekse de yöneticiler açısından birçok soruna sahiptir. Bu sorunlar iş koşullarını güçleştirmekte ve stres nedeni olabilmektedir. Sağlık kurumlarında çalışanlar arasında özellikle hemşireler ve doktorlar doğrudan hasta ile muhatap olmalarından dolayı, hastaların yaşadıkları olumsuzluklar nedeni ile hoş olmayan davranışları, stresin bir nedeni haline rahatlıkla dönüşebilmektedir (Laal ve Aliramaie, 2010: 169). Stres altındaki bireylerin başarılı olmaları ve mutlu olmaları da güçleşmektedir. Öğrenci stresi üzerine yapılan bir araştırmaya göre ise, stres altındaki öğrencilerin başarısız olduğu ve negatif çıktılar meydana getirdiği görülmüştür (Conner vd., 2009: 54). Örgütsel başarıyı da doğrudan etkileyebilecek stresi tanımak, belirtileri ve yönetimi hakkında bilgi sahibi olmak, stresin yol açacağı olumsuz çıktıları minimuma indirmek bakımından oldukça önemlidir.

## STRES KAVRAMI, BELİRTİLERİ VE STRES VERİCİ UNSURLAR

Kamu veya özel kesimde çalışan olarak yer alan bireylerin stres kavramı ile tanışması kaçınılmaz bir durumdur. Sözcük olarak stres, Latince kökenli olup, insan ve diğer canlıların ilgili durumunu açıklamada kullanılmadan önce fizik ve mühendislik bilimlerinde kullanılmıştır. Stres kavramı iki farklı anlamda kullanılmaktadır. Birincisi, insanın ya da bir başka organizmanın tehlike içinde bulunduğu etmenler ve koşullara göre dengenin bozulduğu bir durumu anlatır. İkincisi, organizmanın dengesini bozabilecek tüm etmenleri (duygusal gerilimler, iç ve dış çatışmalar, travma, çevre etmeleri vb.) kapsayacak genişliktedir (Ertekin, 1993). Stres sözcüğü, sıkıca sarmak, sıkıkmak, sıkıştırmak, bağlamak, boğmak anlamlarını içermektedir. Stres, gerilim meydana getiren bir güçtür. Bu güç nesne üzerine uygulandığında, nesnenin deformasyonuna yol açar. Bu anlamda söz konusu olan bir dış uyarıcı, herhangi bir dış etkindir (Stora, 1992). Bilinen anlamı ile stresi ilk kez tanımlayan bilim adamı Hans Selye'dir. Selye stresi, dış ve iç ortamdan, kaynaklanan etkenlerin organizmada yol açtığı değişiklikler olarak tanımlamaktadır (Özdevecioğlu vd. 2003:131). Stres, organizmanın bazı etkenlere(stres verici etkenler) bağlı olarak verdiği, özgün olmayan fiziksel ve kimyasal tepkiler (Alzaeem vd. 2010:240), şeklinde de tanımlanabilir. Stres dışsal nedenlerle (sosyolojik, çevresel) ortaya çıkabileceği gibi, kişinin kendisinden (psikolojik) de kaynaklanabilir (Sharma vd. 2010:349). Baskı altında kalan, özgün

davranışlarını ve tavırlarını işlerine yansıtamayan bireyler, iş ortamlarının stresli olduğunu düşünülebilirler. Aynı iş ortamında başka bir birey, kendi kişilik özelliklerine bağlı olarak daha az stresle çalışabilir. Birçok insan için orijinal yaşam biçimi, kendilerine özgü davranışlar, özgün bir kişilik yapısı, psikolojik rahatlığın önemli nedenleridir. Sürekli çevresinin etkisinde kalan, ortamın gerektirdiği davranışları sergileyen ve özgün bir kişiliğe sahip olmayan kişilerin yaşamları ise daha stresli olabilmektedir. Stres, fiziksel, zihinsel veya duygusal yüklenmeler sonucu ortaya çıkan zorlanmalar ve gerilimlerdir (Altuntaş, 2003). Stresi, “bireye yapılan etkilere özel olmayan tepki” olarak tanımlamak da mümkündür. Stresi açıklamada kullanılan “özel olmayan tepki” kavramının anlamı, organizmanın her belirlenmiş durumda aynı tepkileri vermediğidir (Güler vd., 2001). Stresi meydana getiren unsurlar maddi ve manevi olabileceği gibi, özellikle yüksek düzeydeki stresin bireylerde, fiziksel ve psikolojik sonuçlara yol açtığı görülebilmektedir (Varlow vd., 2009:30). Gerek fiziksel, gerekse de psikolojik olarak ortaya çıkan stres kaynaklı sorunlar bireyin motivasyonunu düşürmektedir. Stresin bireyde yol açtığı bir takım belirtiler söz konusudur. Bunlar (Tarhan, 2002: 18-19):

- Saldırganlık veya kayıtsızlık,
- Sıkıntı, gerilim hali,
- Sinirlilik,
- Neşesizleşme, durgunlaşma, çökkünlük hali,
- Dinlenmeyle geçmeyen yorgunluk,
- Unutkanlık,
- Huzursuzluk, korkulu rüyalar,
- Karamsarlık, kendini küçük görme, yalnızlık hissi,
- Yersiz suçluluk hissetme,

Organik olmayan fiziksel belirtileri,

- Ağız kuruluğu, üşüme, titreme,
- Vücutta uyuşukluk, karıncalanma hissi,
- Sebepsiz çarpıntı, yersiz sıcaklık ve soğukluk hissi,
- Baş ağrıları, baş dönmeleri ve idrar sıklığı,
- Mide bulantısı, kusma, ishal,
- Uyku, iştah bozukluğu, konuşma güçlükleri,
- Uykuda diş gıcırdatma, konuşma
- Gürültüye ve sese karşı duyarlılık.

Çalışma hayatındaki koşullar, ailevi nedenler ve çevresel etkenlerin her biri stres verici unsurlar olarak düşünülebilir. Ancak burada özellikle iş koşulları ile ilgili stres verici unsurlara değinmekte fayda vardır. Ertekin (1993) iş koşulları ile ilgili olarak; ağır işler, uzun çalışma saatleri, iş ritminin yüksek ve zorlayıcı olması, monotonluk, güvensizlik, iş ortamı gibi unsurların önemli olduğunu belirtmiştir. Admi ve Moshe-Eilon (2010) özellikle hemşireler için, iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, sosyal destek eksikliğinin stres vericiler olduğunu belirtmişlerdir. Diğer taraftan işin

doğasından ve işyerinin bir takım özelliklerinden kaynaklanan stres verici unsurlar da söz konusudur (Özdevecioğlu vd. 2003:131).

Fiziksel ve ruhsal sağlığı tehlikede olan bir işgörenin örgüte faydalı olması beklenemez. İşgörenlerde ortaya çıkan bu tip sorunlar zamanla örgütsel problemlere neden olmakta ve örgütsel stres kavramı gündeme gelmektedir. Örgütsel stresin belirtileri ise; şikayetlerin ve kavgaların artması, çalışma ahenginin bozulması, kurallara önem vermemek, üretkenliğin düşmesi vb. olarak sıralanabilir (Tarhan, 2002: 20). Bireysel ve örgütsel stresle mücadele etmek, modern yönetim anlayışının bir gereğidir. Bu sebeple stresle başa çıkma yollarına değinmek yerinde olacaktır.

### **STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI**

Bireysel anlamda ortaya çıkan stresin farkına varanlar, çözümü noktasında da çabalar göstermeye başlamaktadırlar. Bu çabalar içerisinde negatif başa çıkma yolları olarak bilinen alkol, sigara, ilaç gibi olumsuz davranışlar, bireysel ve örgütsel anlamda tavsiye edilmeyecek örneklerdir. Diğer taraftan, ruhsal ve dinsel aktiviteler, sosyal ve fiziksel aktiviteler, profesyonel danışmanlık kurulları pozitif başa çıkma yolları olarak bilinmektedir (Curling ve Simmons, 2010). Öncelikle, stresi meydana getiren unsurları iyi tanımak, bu sorunla baş etmek noktasında yararlanılacak unsurlardandır. Kimi zaman örgütün yöneticisi veya yönetim biçimi stresin başlıca kaynağı olabilmektedir. Örneğin, İran'da bir petrokimya firmasının çalışanları üzerinde yapılan araştırmaya göre, çalışanların stresleri firma özelleştirildikten sonra belirgin bir şekilde artış göstermiştir (Aghaei vd., 2010).

Stresi meydana getiren unsurlar (Stres Vericiler) değerlendirilecek olursa (Baltaş ve Baltaş, 2004: 59; Yılmaz ve Ekici, 2006:32):

- Fiziksel çevreden kaynaklananlar: Hava kirliliği, gürültü, kalabalık, radyasyon, sıcaklık, toz, soğukluk vb.

- İş veya meşguliyet konusundan kaynaklananlar: Ağır iş, gece işi, parça başına dayanan üretim, aşırı yüklenme, çok hafif olan bir işi zaman baskısı altında çalışma, karar verme güçlükleriyle dolu büyük sorumluluk gerektiren işler, hiçbir şekilde katkı yapmaya imkan bırakmayan işler, sıkıcı işler, iş güvenliğinden yoksunluk, örgüt atmosferi vb.

- Psiko-sosyal özelliklerden kaynaklananlar: İnsan hayatında karşılaşılan sosyal stresleri; günlük stresler, gelişimsel stresler ve hayat krizleri niteliğindeki stresler şeklinde belirtmek mümkündür.

Yukarıda bahsedilen sorunların kişiler üzerinde farklı etkiler meydana getireceği muhakkaktır. İnsanların kişisel özellikleri birbirinden çok farklı olacağından, bahsi geçen stres vericiler birisi için strese neden olurken, başka birisi için neden olmayabilir. Diğer taraftan çevresel özellikler, yetişme ortamı, ailevi özellikler de sorunları strese dönüştürücü unsur olarak algılamakta oldukça etkindir. Aile, anne ve baba olmak, ciddi sorumluluk gerektiren bir rol olması nedeni ile kimi zaman stresli olabilmektedir (Wheatley ve Wille, 2009:121). Tersine bazı ailelerin de çocuklarına biçtikleri roller, onların taşıyacağı üstünde olmakta ve stres yüklü birey olarak yetişmeleri sonucunu doğurmaktadır. Kişisel özelliklerin güçlendirilmesi, hoşgörü ortamı, bilinçli çevreye

sahip olmak, stresle başa çıkmakta oldukça etkili rol oynar. Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmaya göre (Laal ve Aliramaie, 2010), araştırmaya katılanların %70'i stresle başa çıkma noktasında orta ve iyi düzeyde olduğu görülmüştür. İlgili araştırmada hemşirelerin stresle başa çıkmasını pozitif yönde etkileyen unsurların yaş, iş tecrübesi ve işyeri olduğu ortaya çıkmıştır.

Stresle başa çıkmanın önemli bir yolu da sosyal destektir. Sosyal destek, örgütsel stres yönetiminin bir aracı olarak kullanılabilir. Gerek çevrede, gerekse de işyerinde oluşturulacak olan fedakârlığa dayalı arkadaşlık ve dostluk ortamı, çalışanların manevi(moral) gücünü arttırmaktadır. Sosyal destek “bireyin ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan ait olma, sevgi takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarının başka bireylerle kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003:110). Bireylerin arkadaş ve dost çevresi ile paylaştığı problemlerle başa çıkma durumlarını daha kolay hale getirmektedir. Sosyal desteği bir yöntem olarak örgütte uygulamak isteyen yöneticiler, profesyonel destek grupları ve rehberlik birimleri oluşturarak hareket etmektedirler.

Stres, çalışanların performanslarını düşürerek maliyet artırıcı bir faktör olarak işletmelere yansımaktadır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri'nde stresin ekonomiye maliyeti 150 milyar dolar olarak hesaplanmış ve iş kazalarının %75-80'inin stresten kaynaklandığı belirtilmiştir (Yılmaz ve Ekici, 2003:2). Stres, bireyler üzerinde etki yapan, kişilerin davranışlarını, verimlerini, sosyal ve psikolojik ilişkilerini olumsuz yönde etkileyen bir durumdur (Yüksel, 2002:174). Örgüt yöneticileri, bireysel ve örgütsel stresi dikkate alarak stresle mücadelede kullanacağı araçları geliştirmelidir.

### **ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ**

Günümüz dünyasının en büyük sorunlarından biri kabul edilen stres; bireyde gerilime, üzüntüye ve çöküntüye yol açan bir güçtür. Stres, bireyi tehdit eden ve zorlayan tehlikelere karşı gösterilen bedensel ve ruhsal bir tepkidir. Örgüt ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres ile karşı karşıya kalmaktadır. İş stresi olarak da nitelendirilen örgütsel stres, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Pehlivan, 1995, s.12).

Stresin ortaya çıkmasında; fiziksel çevre, sosyal çevre, psikolojik faktörler gibi birçok etken vardır. Özellikle çalışanlar için iş koşulları da önemli bir stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların başarısını önemli ölçüde etkileyen stres; iş verimini, üretim gücünü, performansı ve insan sağlığını olumsuz etkileyen önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Nedeni ve sonucu ne olursa olsun stres; insanı ve çalışma hayatını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle yöneticilerin iş yerlerindeki stres nedenlerini iyi araştırıp çözüm yolları bulmaları, örgüt için çok önemlidir.

Stresin ortaya çıkmasında pek çok etken vardır. Araştırmada, bu etkenler arasında yer alan iş koşullarının yol açtığı stres ele alınmıştır. Bu bağlamda araştırmanın amacı; iş koşullarının yol açtığı stresle ilgili olarak sağlık çalışanlarının görüşlerini ve algılarını ortaya koymaktır.

Araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının, strese neden olan iş koşullarından hangi düzeyde etkilendiklerini tespit edebilmek için bazı hipotezler geliştirilmiştir. Bu hipotezler;

- H<sub>1</sub>:** Araştırma kapsamındaki çalışanların strese neden olan çalışma koşulları hakkındaki yargıları ile cinsiyetleri arasında önemli bir farklılık vardır.
- H<sub>2</sub>:** Araştırma kapsamındaki çalışanların strese neden olan çalışma koşulları hakkındaki yargıları ile medeni durumları arasında önemli bir farklılık vardır.
- H<sub>3</sub>:** Araştırma kapsamındaki çalışanların strese neden olan çalışma koşulları hakkındaki yargıları ile görev yaptıkları kurum arasında önemli bir farklılık vardır.
- H<sub>4</sub>:** Araştırma kapsamındaki çalışanların strese neden olan çalışma koşulları hakkındaki yargıları ile yaşları arasında önemli bir farklılık vardır.
- H<sub>5</sub>:** Araştırma kapsamındaki çalışanların strese neden olan çalışma koşulları hakkındaki yargıları ile gelir durumları arasında önemli bir farklılık vardır.

### **ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Araştırmanın sayıtlıları şunlardır:

- Sağlık çalışanları stresten olumsuz şekilde etkilenmektedir.
- Araştırmada hazırlanan sorulara, araştırmaya katılan bireylerin doğru ve içten cevap verdikleri kabul edilmiştir.
- Araştırmada yararlanılan veri toplama araçları bireylerin; işlerinden kaynaklı sorunların neden olduğu stres, örgütün çalışanlara yaklaşımı, çalışanların örgütlerinden beklentileri, kurumsal iletişim hakkındaki düşünce ve görüşlerini ölçebilecek niteliktedir.

Araştırmanın sınırlılıkları şunlardır:

- Bu araştırma; sağlık çalışanlarının işlerine ve iş koşullarına bağlı olarak maruz kaldıkları stres konusu ile sınırlıdır.
- Araştırma Sivas ilinde bulunan sağlık kuruluşları ile sınırlıdır.
- Araştırmanın sonuçları, Sivas ili sağlık kuruluşlarında yer alan 456 personelin, iş koşullarına bağlı stres, kurumsal iletişim, örgütün çalışanlara yaklaşımı, bireylerin örgütten beklentileri hakkındaki görüşleri ile ilgili bilgi verebilecek niteliktedir.

### **ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Araştırmanın çalışma grubu, Sivas ilinde bulunan çeşitli hastane ve sağlık ocaklarında çalışan personeldir. Çalışma grubunda, kamu ve özel hastane ile sağlık ocaklarında çalışan tüm personel dâhil edilmiştir. Sivas ilinde bulunan kamu ve özel hastane ile diğer sağlık kuruluşlarında çalışan personel sayısı yaklaşık, 4853 kişidir.

Araştırma örneklem sayısının belirlenmesinde ise Ryan'ın (1995) geliştirdiği model uygulanmıştır. Ryan'ın geliştirdiği model şu şekildedir;

$$n = \frac{NPq}{\frac{(N-1)B^2 + Pq}{Z^2}}$$

Formülde yer alan sembollerin anlamları:

**n**= Örneklem sayısı

**N**= Araştırmaya konu olan topluluğu

**P**= Topluluk oranını veya tahminini

**q**= 1-P'yi

**B**= Katlanılabilir hata oranını

**Z**= İstenilen güven aralığını ifade etmektedir.

Buna göre;

N= 4853 kişi

P= 0,5

q= 0,5

B= 0.05

Z= 1,96

$$n = \frac{4853 (0,5)(0,5)}{(4853- 1) (0,05)^2 + (0,5)(0,5)} \cdot \frac{1}{(1,96)^2}$$

n= 376 kişi

İlgili sağlık kuruluşlarında çalışan personelden 550 kişiye anket formu çoğaltıp dağıtılmıştır. Fakat personelin bir kısmına çeşitli nedenlerle ulaşılamamış, bir kısmı ise ankete katılmak istemediklerini dile getirmiştir. Anket yapılan 550 kişiden 94'ünün anket formundaki cevaplar büyük oranda eksik bırakıldığı için değerlendirilmemiştir. Anket değerlendirmesi 456 anket formu üzerinden yapılmıştır.

### VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ

Anket formu hazırlanmadan önce, bireylere sorulacak sorular belirlenmiş ve konu ile ilgili araştırmalar değerlendirilip, uzman görüşleri alınarak anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcıların demografik özellikleri yanında çalıştıkları kurum hakkındaki bilgilerini ölçecek sorulara da yer verilmiş ve 18 yargı ile çalışma şartlarının strese olan etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda deneklere 5'li Likert Ölçeğine göre hazırlanan sorular sorulmuştur.

Sağlık çalışanlarında iş koşullarına bağlı oluşan stres, çalışanların verdiği cevaplar neticesinde belirlenmeye çalışılmıştır. Anket uygulaması sonrasında anket formları incelemeye alınmış ve cevaplandırılan anket formları uygun analiz teknikleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

Ankette elde edilen veriler, her soru ve konu alanına göre; frekans, yüzde, toplam yüzde, standart sapma değerleri hesaplanarak tablolar halinde gösterilmiştir. Çalışma şartlarının strese olan etkileri konusundaki yargıların cinsiyet, medeni durum ve görev yapılan kurum açısından farklılıkları t testi yardımıyla analiz edilmiştir. Ayrıca katılımcıların yaş ve gelir düzeyleri ile yargılara verilen yanıtlar arasındaki farklılıklar da Anova ve Scheffe testi yardımıyla çözümlenmiştir. Ankete konu olan diğer değişkenler ile yargılar arasında farklılık bulunmadığından çalışma kapsamında değerlendirilmemiştir. Elde edilen bulgular amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

**BULGULAR****Tablo-1a: Çalışanların Demografik Özellikleri ve Kurum Hakkındaki Bilgileri**

Çalışanların Demografik Özellikleri ve Kurum Hakkındaki Bilgileri		F	%
Görev süresi (demografik)	1-5 yıl	274	60,1
	6-10 yıl	64	14,0
	11-15 yıl	58	12,7
	16-20 yıl	38	8,3
	21 yıldan fazla	22	4,8
Kurumdaki statü (demografik)	Memur	37	8,1
	İşçi	57	12,5
	Doktor	112	24,6
	Hemşire	113	24,8
	Diğer (Laborant-Tekniker)	137	30,0
İş ile ilgili duygular	Severek yapıyorum	329	72,1
	Sevmeden-zoraki çalışıyorum	43	9,4
	İşsizlik korkusundan dolayı çalışıyorum	40	8,8
	Diğer	40	8,8
Çalıştığınız kurumdan ayrıldığınızda bir eksiklik ortaya çıkacağını düşünüyor musunuz?	Evet	153	33,6
	Bir ölçüde	134	29,4
	Hayır	145	31,8
	Bilmiyorum	23	5,0
Yaptığımız iş sağlığını bozuyor mu?	Evet	136	29,8
	Hayır	127	27,9
	Kısmen	192	42,1
İşinizin en elverişsiz üç özelliği	Yetersiz maaş ve ücret durumu	200	57,9
	Stresli bir iş olması	103	29,8
	Hareket sınırlılığı	42	12,3
İşinizi değiştirmeyi düşündüğünüz oldu mu?	Evet	101	22,1
	Hayır	198	43,4
	Bazen	150	32,9

Katılımcılar görev süreleri açısından değerlendirildiğinde 1-5 yıl seçeneğinin %60,1 ile en yüksek yoğunlukta olduğu görülmektedir. Çalışanların kurumdaki statüleri açısından da sırasıyla %30,0 ile diğer (Laborant-Tekniker), %24,8 ile hemşire, %24,6 ile doktor, %12,5 ile işçi ve %8,1 ile memur olarak belirlenmiştir.

Katılımcıların kurumları hakkındaki bilgi ve görüşleri de çalışma kapsamında değerlendirilmiştir. Buna göre; “çalışanların işleri ile ilgili duyguları” %72,1 oranında “severek yapıyorum” seçeneğinde yoğunlaşmış olup en az oranda %8,8 “işsizlik korkusundan dolayı çalışıyorum” şeklinde dağılım göstermiştir. “çalıştığınız kurumdan ayrıldığınızda bir eksiklik olacağını düşünüyor musunuz?” sorusunda da %33,6 oranında “evet” seçeneği ön plana çıkarken, %31,8 oranında “hayır” seçeneği tespit edilmiştir. Yaptıkları işin sağlıklarını bozduğu düşüncesinde olanların oranı %29,8 iken, %42,1’i kısmen bozduğunu düşünmektedir. %27,9’u da işlerinin sağlıklarını bozmadığı düşüncesindedir. Çalışanların işleri ile ilgili en elverişsiz üç özellikleri de çalışma kapsamında sıralanmış ve en elverişsiz özellik %57,9 ile “yetersiz maaş ve ücret durumu” şeklinde belirlenmiştir. Belirtilen özelliği sırasıyla “stresli bir iş olması” (%29,8) ve “hareket sınırlılığı” (%12,3) takip etmektedir. Aynı paralelde “işinizi değiştirmek istiyor musunuz?” sorusunun oranı da %22,1 ile “evet”, %43,4 ile “hayır” ve %32,9 ile “bazen” olarak belirlenmiştir.



**Tablo-1b: Çalışanların Demografik Özellikleri ve Kurum Hakkındaki Bilgileri**

Çalışanların Demografik Özellikleri ve Kurum Hakkındaki Bilgileri		F	%
Cinsiyet	Erkek	192	42,1
	Kadın	264	57,9
Yaş	24'ten küçük	63	13,8
	25-39	310	68,0
	40 ve üzeri	83	18,2
Medeni durum	Evli	307	67,3
	Bekâr	149	32,7
Çocuk sayısı	Yok	100	21,9
	1	99	21,7
	2	114	25,0
	3 ve daha fazla	35	7,7
Eğitim düzeyi	İlköğretim	13	2,9
	Lise	126	27,6
	Ön Lisans	139	30,5
	Lisans	63	13,8
	Lisansüstü	115	25,2
Gelir seviyeniz	500TL ve altı	46	10,1
	501-1000TL	155	34,0
	1001-1500 TL	106	23,2
	1501-2000 TL	81	17,8
	2001 TL ve üzeri	68	14,9
Görev yaptığınız kurum	Devlet Hastanesi	348	76,3
	Özel Hastane	108	23,7

Ankete katılanların demografik özellikleri Tablo-1b kapsamında değerlendirilmiştir. Tabloya göre; katılımcıların %57,9'u kadın, %42,1'i erkektir. Katılımcıların yaşları en çok (%68,0) 25-39 yaş grubunda yoğunlaşmaktadır. Medeni durumları itibariyle %67,3'ü evli, %32,7'si bekârdır. Eğitim düzeyleri açısından ise katılımcıların yüzdelik sırası itibariyle %30,5 Ön Lisans, %27,6 Lise, %25,2 Lisansüstü, %13,8 Lisans ve %2,9 İlköğretim mezunu oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların gelir seviyesi açısından da yarıdan fazlasının %57,2 501-1500TL arasında gelire sahip oldukları görülmektedir. Son olarak görev yaptıkları kurumun değerlendirildiği soruya ilişkin dağılımlar ise; %76,3 devlet hastanesi, %23,7 özel hastane şeklindedir.

**Tablo-2: Çalışma Şartlarının Strese Olan Etkisine İlişkin İfadeler**

İFADELER Çalıştığım Kurumda;	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Orta Düzeyde Katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	Standart Sapma
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1. Çalışmaların yürütülmesinde ve geliştirilmesinde beklenti, görüş ve düşüncelerimden yararlanılmaktadır.	100	21,9	122	26,8	62	13,6	130	28,5	41	9,0	2,76	1,31
2. Çağın gerektirdiği değişimlere açık bir yönetim biçimini benimsemiştir.	48	10,5	94	20,6	95	20,8	170	37,3	47	10,3	3,16	1,18
3. Görev dağılımları çalışanların niteliklerine, yeteneklerine ve eğitim durumlarına uygun olarak yapılmaktadır.	100	21,9	128	28,1	67	14,7	123	27,0	37	8,1	2,71	1,29
4. Kurumumuzun yönetim stratejisi, politikası, plan ve hedefleri belirlenmiştir.	39	8,6	81	17,8	94	20,6	197	43,2	44	9,6	3,28	1,12
5. Ast ve üst kademedeki çalışanlar arasında etkili bir iletişim bulunmaktadır.	73	16,0	115	25,2	85	18,6	142	31,1	41	9,0	2,92	1,24
6. Çalışanlar haberleşme araçlarından (telefon, faks, internet vb.) etkili olarak yararlanılmaktadır.	56	12,3	78	17,1	41	9,0	211	46,3	70	15,4	3,35	1,27
7. Bölümler ve personel arasında işbirliği ve güvene dayalı katılım sağlanmaktadır.	60	13,2	101	22,1	93	20,4	157	34,4	44	9,6	3,05	1,21
8. Fiziksel şartlar (tuvalet, ısınma vb.) uygundur.	82	18,0	86	18,9	37	8,1	181	39,7	70	15,4	3,16	1,37
9. Çalışma ortamı teknik araç-gereç ve büro malzemeleri yönünden yeterlidir.	49	10,7	94	20,6	64	14,0	189	41,4	60	13,2	3,26	1,23
10. Sağlık hizmetlerinden öncelikli ve yeterli oranda yararlanılmaktadır.	37	8,1	48	10,5	46	10,1	229	50,2	96	21,1	3,66	1,16
11. Çalışanların ekonomik durumlarını yükseltici faaliyet ve ödemeler yeterince yapılmaktadır.	159	34,9	134	29,4	79	17,3	68	14,9	16	3,5	2,23	1,17
12. Yemek, servis vb. ihtiyaçlar yeterli düzeyde karşılanmaktadır.	96	21,1	106	23,2	59	12,9	164	36,0	31	6,8	2,84	1,29
13. Ödüllendirme ile ilgili mevzuat ve standartlar kurum personeline tanıtılmakta ve personelce bilinmektedir.	151	33,1	159	34,9	81	17,8	44	9,6	21	4,6	2,18	1,13
14. Bilgisayar sistemi sık sık arızalanmaktadır.	58	12,7	140	30,7	50	11,0	139	30,5	68	14,9	3,04	1,31
15. Aynı görevi paylaşanlar arasında eşit bir görev dağılımı yapılmaktadır.	96	21,1	110	24,1	80	17,5	131	28,7	37	8,1	2,79	1,28
16. Sağlık açısından temizliğe gereken önem verilmektedir.	48	10,5	81	17,8	74	16,2	170	37,3	83	18,2	3,35	1,25
17. Huzurlu bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.	63	13,8	72	15,8	97	21,3	161	35,3	63	13,8	3,20	1,25
18. Mesai arkadaşlarımla uyumlu bir ekip çalışması içerisindeyim.	31	6,8	36	7,9	60	13,2	224	49,1	105	23,0	3,74	1,10

Tablo-2’de katılımcıların çalıştıkları kurumdaki stres durumlarını ölçmek için geliştirilmiş yargıların seçeneklere göre dağılımları ile standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri görülmektedir. Tablo kapsamındaki ifadelerin aritmetik ortalamalarından da anlaşılacağı üzere “Mesai arkadaşlarımla uyumlu bir ekip çalışması içerisindeyim.” ifadesi katılımcıların en olumlu seçeneği işaretledikleri ifadedir (= 3,74). Ölçekte yer alan ve katılımcıların en olumsuz görüş bildirdiği ifade ise  $\bar{x} = 2,18$  ile “Ödüllendirme ile ilgili mevzuat ve standartlar kurum personeline tanıtılmakta ve personelce bilinmemektedir.” ifadesi olmuştur. Bu durumda çalışanların mesai arkadaşlarıyla stres konusunda bir problemleri olmadığı ancak kurum tarafından ödüllendirme konusunda gerekli bilgilerin kendilerine verilmediğini söylemek yerinde olacaktır. Ayrıca, çalışanların iş koşulları ile ilgili görüşleri genel itibarı ile değerlendirildiğinde, orta düzeyde ( $\bar{x} = 3,03$ ) bir stresle karşı karşıya oldukları görülmektedir.

**Tablo-3: Çalışma Şartlarının Strese olan Etkisinin Cinsiyet, Medeni Durum ve Görev Yapılan Kurum Açısından Değerlendirilmesi (t-testi)**

Çalışma şartlarının strese olan etkileri konusundaki yargılar	Değişkenler		n	Ort.	s.s.	t	Sig (p)
	Cinsiyet	Erkek	192	3,08	0,70	1,32	0,187
Kadın		264	2,99	0,72			
Medeni Durum	Evli	307	3,06	0,72	1,42	0,160	
	Bekar	149	2,96	0,69			
Görev Yapılan Kurum	Devlet Hastanesi	348	2,94	0,67	-5,13	0,000	
	Özel Hastane	108	3,33	0,78			

Yukarıdaki tabloda çalışma şartlarının strese olan etkileri konusunda cinsiyet, medeni durum ve görev yapılan kurum arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı bağımsız örneklem için t-testi yapılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların cinsiyet ( $t=1,32;p>0,05$ ) ve medeni durumlarına ( $t=1,42;p>0,05$ ) göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Ancak çalışanların görev yaptıkları kurum ile çalışma şartlarının strese olan etkileri arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur ( $t=-5,13;p<0,05$ ). Belirlenen fark aritmetik ortalamalardan da anlaşılacağı üzere özel hastane çalışanları çalışma yaşamındaki strese daha az maruz kalırken  $\bar{x} = 3,33$ , devlet hastanesinde çalışanlar, çalışma şartları ile ilgili olarak daha fazla stres yaşamaktadırlar  $\bar{x} = 2,94$ . Bu durum özel hastanelerdeki çalışma şartlarının devlet hastanelerinden daha iyi olduğu ve çalışanların çalışma şartlarında stres oluşturmadığı şeklinde yorumlanabilir.

**Tablo-4: Çalışma Şartlarının Strese Olan Etkisinin Yaş ve Gelir Düzeyi Açısından Değerlendirilmesi (Anova/Scheffe testi)**

Çalışma şartlarının strese olan etkileri konusundaki yargılar		n	Ort.	s.s.	F	Sig (p)	Çoklu Karşılaştırma (Scheffe)
Yaş	24 ve aşağısı	63	3,04	0,70	5,425	0,005	2-3 3-2
	25-39	310	2,97	0,71			
	40 ve üzeri	83	3,26	0,71			
Gelir	0-500TL	46	3,06	0,65	5,270	0,000	3-5 4-5 5-3,4
	501-1000 TL	155	3,06	0,70			
	1001-1500 TL	106	2,91	0,69			
	1501-2000 TL	81	2,87	0,71			
	2001 TL ve üzeri	68	3,34	0,75			

(Yaş: 1="24 ve aşağısı", 2="25-39 yaş", 3="40 ve üzeri")

(Gelir: 1="0-500TL", 2="501-1000 TL", 3="1001-1500 TL", 4="1501-2000 TL", 5="2001 TL ve üzeri")

Tablo-4'te çalışma şartlarının strese olan etkileri demografik ve kurumsal özellikler bazında bağımsız örneklem için tek-faktörlü varyans analizi (One-Way Anova) ile değerlendirilerek, aralarında anlamlı farklılık tespit edilen değişkenler için de Scheffe testi ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda çalışma şartlarının strese olan etkileri ile ilgili olarak katılımcıların eğitim durumları ( $F=;$  $p>0,05$ ), kurumdaki görev süreleri ( $F=;$  $p>0,05$ ), statüleri ( $F=;$  $p>0,05$ ) ve çocuk sayılarında ( $F=;$  $p>0,05$ ) anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Konuya ilişkin anlamlı farklılıklar yaş ( $F=5,425$ ;  $p<0,05$ ) ve gelir durumlarına ( $F=5,270$ ;  $p<0,05$ ) göre tespit edilmiştir. Yaşlara göre belirlenen farklılıklar 25-39 yaş grubu ( $\bar{x}=2,97$ ) ile 40 ve üzerinde olan yaş grupları ( $\bar{x}=3,26$ ) arasında bulunmaktadır. Belirlenen farklılıklar paralelinde 25-39 yaş grubunda olanların çalışma şartlarına ilişkin stres yaşamaları 40 ve üzeri yaş grubundakilere göre daha fazladır denebilir. Gelir dağılımları açısından da belirlenen farklılıklar; 2001 TL ve üzeri ( $\bar{x}=3,34$ ) ile 1001-1500 TL ( $\bar{x}=2,91$ ) ve 1501-2000 TL ( $\bar{x}=2,87$ ) arasındadır. Aritmetik ortalamalar doğrultusunda gelir seviyesi 1001-1500TL ve 1501-2000TL arasında olanlar 2000TL ve üzerinde gelire sahip olanlara göre çalışma şartlarındaki stres ortamından daha fazla etkilenmektedirler.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma hayatında strese yol açacak pek çok faktör vardır. Çalışma koşulları, fiziksel çevre koşulları, kurumun yapısı, işin yapılış şekli ya da çalışanın kişilik özellikleri gibi faktörler iş yaşamındaki stres kaynakları arasında sayılabilir. Özellikle çalışılan kurumun doğal yapısından kaynaklanan stres; çalışanlar için önemli bir sorun kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmaya konu olan sağlık sektörü de doğası gereği strese yol açabilecek birçok özelliği içinde barındıran bir sektördür. Anket sonucu elde edilen veriler kapsamında çalışma şartları ile ilgili düşüncelerde, cinsiyet ve medeni duruma göre farklılık söz konusu değilken (cinsiyet:  $t=1,32;p>0,05$ ; medeni durum:  $t=1,42;p>0,05$ ) görev yapılan kurumla ilgili farklılıklar bulunmuştur ( $t=-5,13;p<0,05$ ). Belirlenen farklılık paralelinde devlet hastanesinde çalışanların özel hastanelerde çalışanlara oranla çalışma şartlarından daha fazla oranda strese maruz kaldıklarını göstermektedir. Araştırma kapsamında çalışma şartları sebebiyle strese neden olan unsurlar yaş ve gelir olarak da karşımıza çıkmaktadır. Belirlenen farklılıklar 40 yaş ve üzerinde olanların 25-39 yaş grubundakilere göre daha az stres içinde oldukları yönündedir. Gelir açısından da 2001TL ve üzerinde gelire sahip olanların 1001TL ve 2000TL arasında gelire sahip olanlara göre daha az stres içinde olmaları şeklindedir. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırma kapsamında kişilerin yaşı ve gelir durumları arttıkça daha az stres içinde olduklarını söylemek mümkündür.

Çalışma yaşamında çalışanların verimini artırmak ve onları motive etmek için çeşitli özendiriciler kullanmak gerektiği bir gerçektir. Ödül ve ücret gibi özendiriciler, çalışanların stres düzeyini belirleyen önemli konular olarak karşımıza çıkmaktadır. Anket sonucunda yapılan değerlendirmeler, çalışanların ücret yönünden tatmin edildiklerinde işlerinden memnuniyetlerinin arttığı, şikâyetlerinde ise azalma olduğu görülmektedir. Ödül konusunun ise, etkin olarak kullanılmadığı ve bunun çalışanlarca olumsuz olarak algılandığı görülmektedir.

Stresle mücadele etmenin önemli bir adımı, stresin kaynaklarını tespit etmektir. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi kontrol altına almak mümkün değildir. Kontrol altına alınmayan stres kronik hale gelir. Bunun sonucunda hem çalışanlar hem de kurum ciddi bir şekilde zarar görür. Bütün bunların önüne geçebilmek için kurumun çalışanları ile iyi bir iletişim halinde bulunması ve başarılı bir iletişim sisteminin kurulması gereklidir. Öncelikli olarak kurumdan kaynaklı stres faktörleri gözden geçirilmeli ve ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır. Bazen basit tedbirler bazen de daha fazla kurum ya da devletle iş birliğini gerektiren çalışmalar yapılarak çağımızın önemli bir sorunu olan stresle mücadele edilmelidir. Bireysel ve örgütsel stratejiler, iş stresinin azaltılması ve kronikleşmemesi yönünde katkılar sağlaması açısından oldukça önemlidir.

İş hayatında stres oluşturan faktörlerin tümünü ortadan kaldırmak mümkün değildir. Çünkü bireyin kişiliği, stresten etkilenme düzeyinin farklılığına yol açabilmekte ve herkesin aynı stres faktöründen aynı şekilde etkilenmesi söz konusu olamamaktadır. Bu nedenle tümüyle ortadan kaldırmak yerine stresin azaltılması için örgüt yönetimlerine büyük görevler düşmektedir. Bazı kaynaklar çalışanın verimi için makul bir iş stresinin gerekliliğini de iddia etmektedir(Uçar, 2010). Burada bahsedilen stres daha çok kişilerin motive olmasına yetecek şekildedir. Aksi takdirde literatürde bahsedilen rahatsızlıkların yaşanması söz konusudur. Bu araştırmada, özellikle kamu

sektöründe çalışan sağlık görevlilerinin yaşadığı stresin fazla olması dikkate değerdir. Kamu kurumunda yöneticilik yapan sağlık çalışanlarının bu hususu dikkate alarak, stresi azaltıcı önlemler almaları önerilebilir. Diğer taraftan, yaş bakımından daha genç olan çalışanlarda stresin yüksek çıkmasının nedenleri irdelenerek, stres azaltıcı tedbirlerin alınması kurum yöneticilerine önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Admi, H. and Moshe-Eilon, Y. (2010) *Stress Among Charge Nurses: Tool Development and Stress Measurement*, **Nursing Economics**, Vol:28, Number:3, pp.151-158.
- Aghaei, A., Hasanzadeh, R., Mahnad, A., Atashpuor, S.H., (2010) *Occupational Stress and Mental Health of Employees of a Petrochemical Company Before and After Privatization*, **International Journal of Occupational and Environmental Medicine**, Vol: 1, Number:2, pp. 75-79.
- Altuntaş, E. (2003) **Stres Yönetimi**, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Alzaeem, A.Y., Sulaiman, S.A.S., Gillani, S.W., (2010) *Assesment of the Validity and Reliability for a Newly Developed Stress in Academic Life Scale (SALS) for Pharmacy Undergraduates*, **International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health**, Vol:2, No:7, pp. 239-256.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2004) **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Conner, J., Pope, D. and Galloway, M., (2009) *Succers with Less Stres*, **Educational Leadership**, December, pp. 54-58.
- Curling, P. and Simmons, K.B., (2010) *Stress and Staff Support Strategies for International Aid Work*, **Intervention**, Volume 8(2), July, pp.93-105.
- Ekinci, H. ve Ekici, S., (2003) *İşletmelerde Örgütsel Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma*, **C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:27, No:1, s. 109-120.
- Ertekin, Y. (1993) **Stres ve Yönetimi**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.
- Güler, Z., Başpınar, Ö. ve Gürbüz, H., (2001) *İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1322, Eskişehir.
- Laal, M. and Aliramaie, N., (2010) *Nursing and Coping with Stress*, **International Journal of Calloborative Research on Internal Medicine & Public Health**, Vol.2, No:5, pp. 168-181.
- Özdevecioğlu, M., Bulut, E. A., Tekçe, E.A., Çirli, Y., Gemici, T., Tozal, M. ve Doğan, Y., (2003) *Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt:10, Sayı:2, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. s.125-138.

- Pehlivan, İ. (1995) **Yönetimde Stres Kaynakları**, Pegem Yayınları, Personel Geliştirme Merkezi, No:16, Ankara.
- Ryan, C. (1995), **Researching Tourist Satisfaction Issues, Concepts, Problems**. London: Routledge.
- Sharma, A., Verma, S., Verma, C. and Malhotra, D., (2010) *Stress and Burnout as Predictors of Job Satisfaction Amongst Lawyers*, **European Journal of Social Sciences**, Volume 14, Number 3, pp. 348-359.
- Stora, J. B. (1992) **Stres**, Çev:Ayşen Kalın, İletişim Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Tarhan, N. (2002) **Stresi Mutluluğa Dönüştürmek**, Timaş Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.
- Varlow, M., Wuthrich, V., Murriphy, R., Remond, L., Tuquiri, R., Kessel, J.V., Wheatley, A., Wallace, A.D. and Kidman, A., (2009) *Stress Literacy in Australian Adolescents*, **Youth Studies Australia**, Volume 28, Number 4, pp.29-34.
- Wheatle, M.K. and Wille, D.E., (2009) *Changes in Parents Stress as Their Children Become Adolescents: A Validation of the Stress Index for Parent of Adolescents*, **Psi Chi Journal of Undergraduate Research**, Vol:14, No:3, pp.121-128.
- Uçar, Ş., (2010) **İş Yerinde Yaşanan Kronik Stres Kaynakları**, [www.doktorsitesi.com/yazi/3368/](http://www.doktorsitesi.com/yazi/3368/), Erişim Tarihi: 08 Aralık 2010 )
- Yılmaz, A. ve Ekici, S., (2003) *Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma*, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt:10, Sayı:2, s.1-19.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S., (2006) *Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma*, **S.D.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:11, Sayı:1, s.31-58.
- Yüksel, İ. (2002) *Sürücü Davranışlarının Stres Oluşturucu Değişkenlere Bağlı Olarak Öngörülmesi*, **E.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:19, Temmuz-Aralık, s.173-182.

## **A Research of Stress over Medical Employees which is Caused by Job Conditions in Sivas**

**Cüneyt TOKMAK**  
Gaziosmanpaşa University  
[ctokmak@gop.edu.tr](mailto:ctokmak@gop.edu.tr)

**Çetin KAPLAN**  
Gaziosmanpaşa University  
[ckaplan@gop.edu.tr](mailto:ckaplan@gop.edu.tr)

**Fatih TÜRKMEN**  
Gaziosmanpaşa University  
[fturkmen@gop.edu.tr](mailto:fturkmen@gop.edu.tr)

### **Introduction**

Institutional development is an affair which should be dealt with by activating all the components of the organization and by taking the requirements of time, science and technology into consideration. It is not possible for all profit making or non-profit organizations to survive without having an aim to develop. Hospitals, village clinics and medical establishments also aim to develop. If these establishments cannot fulfill their aim, they turn into establishments that cannot furnish enough service for present demands. The fundamental component that provides development is the human factor namely human capital that is called employees. A great many of enterprises may not take the state of the employees into consideration while performing physical growth. However, the stress which is faced at workplace can also cause employee's self-actualization effort to disappear besides affecting the motivation in a negative way.

While the conditions faced in the establishments can be a source of motivation from time to time, they can also transform into the cause of the stress themselves. Thus the organization executives have to consider the job conditions (spiritual and material). The medical establishments in Turkey have many problems related to employees and executives due to their structure (a great number of patients, deficient employees, deficiencies in physical space). These problems complicate the job conditions and can be the cause of stress. Among the employees of medical establishments especially for nurses and doctors, the disagreeable behavior of the patients because of the troubles they experienced can easily become a cause of the stress since they deal with the patients directly (Laal and Aliramaie, 2010: 169). It is getting difficult for the individuals under stress to be successful and happy. According to a research on student stress, it is seen that the students under stress become unsuccessful and it causes negative output (Conner vd., 2009: 54). To know the stress that might influence the organizational success directly, to have information about its indication and method; are considerably important in terms of minimizing the negative outputs caused by stress.

### **The Concept of Stress, Its Indications and Stress Giving Components**

As employees of private or public institutions, it is an unavoidable fact for individuals to meet stress. As a word from Latin origin, stress is used in physics and engineering sciences before being used to explain the related state of human beings and the other living creatures. The concept of stress is used in two different meanings. The first one tells about a fact that the balance is destabilized according to the factors and



conditions that a human being or another organism is under danger. The second one is wide enough to cover all the factors (emotional tensions, internal and external conflicts, trauma, environmental factors etc.) that might destabilize the organism's balance (Ertekin, 1993). Stress as a word covers the meanings of clenching, squeezing, pressurizing, attaching and overwhelming. Stress is a power that raises tension. When this power is applied on an object, it causes the deformation of the object. In such a case the external stimulus in question is an external factor (Stora, 1992). The first scientist to define stress with its known meaning is Hans Selye. He defines stress as the differences in the organism which are results of internal and external factors in his work published in 1950 (Ozdevecioglu vd. 2003:131). Stress can also be defined as non original physical and chemical reactions (Alzaem vd. 2010:240) that the organism gives depending on some factors (stress giving factors). Stress can also arise because of the person himself (psychology) in addition to the external (sociological, environmental) reasons (Sharma vd. 2010:349). The individuals who are under pressure and who can not reflect their original behavior and attitudes towards their job might get an idea that their workplace is stressful. However, another individual can work with less stress in the same workplace thanks to their personal characteristics. For most people original lifestyle is the reason for original behavior, original personality and psychological comfort. The life of people who are constantly influenced by their environment, who display behavior required by the environment and who do not have an original personality can be rather stressful. Stress is the difficulties and tensions resulting from physical, mental and emotional pressures (Altuntas, 2003). It is also possible to define as "non special reaction to impact over the individual". The meaning of the concept of "non special reaction" which is used to explain stress is that the organism does not give the same reactions in certain circumstances (Guler vd. 2001). Although the factors that constitute stress might be material and spiritual, it is observed that especially higher level stress leads to physical and psychological results for individuals (Varlow vd., 2009:30). Stress-related problems, either physical or psychological, reduce motivation.

Job conditions, reasons concerning the family and environmental factors can be thought as stress giving factors. However it is particularly useful to mention stress giving factors related to job conditions. Ertekin (1993) stated about job conditions that the factors such as heavy work, long work hours, high and hard working tempo, monotony, lack of confidence and work place are crucial. Admi and Moshe-Eilon (2010) stated work load, role conflict, role ambiguity, lack of social support are stress givers particularly for nurses. On the other hand, there are also a certain number of factors caused by the nature of job and work place (Ozdevecioglu vd. 2003:131).

It cannot be expected from an employee whose health is under physical and spiritual danger to be useful for the organization. This kind of troubles faced by the employees cause organizational problems in time and the concept of organizational stress comes up. The indications of organizational stress are: increase in number of complaints and fights, disorders of work harmony, ignorance of rules, decrease in productivity etc. (Tarhan, 2002: 20). Fighting against individual and organizational stress is a requirement of modern management conception. Therefore it is appropriate to mention the ways of handling stress.

### **Ways of Handling Stress**

The ones who realize individual stress try to solve it. Among these efforts negative behavior such as alcohol, cigarette, drug that are known as negative ways of handling are examples which are not advised for individual and organizational terms. On the other hand, spiritual and religious activities, social and physical activities, professional consultation committees are known as positive ways of handling (Curling and Simmons, 2010). First of all, knowing the stress giving factors well is one of the components that will be made use of in coping with this problem. Sometimes the executive of the organization or way of managing are the main source of stress. For instance, according to a research that is applied on employees of a petrochemical firm in Iran, stress on employees has increased a lot after the firm was privatized (Aghaei vd., 2010).

If the components that compose stress (Stress Givers) are to be assessed (Baltas and Baltas, 2004: 59; Yılmaz and Ekici, 2006:32):

- Those are caused by the physical environment: air pollution, noise, crowd, radiation, temperature, dust, coldness etc.
- Those are caused by work or being busy issues: hard work, night work, piece production, overloading, performing an easy job under timing pressure, jobs that require great responsibility with difficulties of decision making, jobs that do not allow any contribution, boring jobs, deficiency of job safety, atmosphere of the organization etc.
- Those are caused by psychosocial features: It is possible to explain social stress faced during human life as daily stress, developmental stress and stress that is at the same level with vital crisis.

It is certain that the matters which are mentioned above will have different effect on individuals. Since personal features of people are very different from each other, although mentioned stress givers cause stress for a person, they may not cause stress for another. On the other hand, environmental features, growing environment, features concerning the family are also really effective in perceiving problems as stress giving factors. Family, being mother and father can sometimes stressful as they are roles that require crucial responsibility (Wheatley and Wille, 2009:121). On the contrary, the roles that the family chooses for their children can be heavier than the children can bear and that results in the children's growing up as stressful individuals. Strengthening personal features, atmosphere of tolerance, having a conscious circle play an important role in coping with stress. According to a research on nurses (Laal and Aliramaie, 2010), 70% of the participants are on intermediate or decent level in handling stress. In this research it is revealed that the factors affecting nurses' handling stress in a positive way are age, job experience and workplace.

Another important way of handling stress is social support. Social support can be used as a vehicle of organizational stress management. Friendship and attachment circle leaning against self-sacrifice which is developed either in environment or workplace increases employees' spiritual power. Social support is defined as "the satisfaction of the basic needs of individual which take place in the hierarchy of needs such as belonging, love, esteem and self-actualization as a result of the interaction with other individuals" (Ekinçi and Ekici, 2003:110). It is easier for individuals to cope with a problem that they share with their friends and circle. The executive who want to apply

social support as a method in the organization have to constitute professional support groups and guidance committees.

Stress also affects the establishments in terms of finance by decreasing employee performance. For instance, In the United States of America the cost of stress in economy is calculated as 150 billion dollars and it is determined that 75-80% of work accidents are resulted from stress (Yılmaz and Ekici, 2003:2). Stress is a case that has an impact on individuals and it affects their behavior, efficiency, social and psychological relationships in a negative way (Yuksel, 2002:174). Organization executives have to develop vehicles to cope with stress by taking individual and organizational stress into consideration.

### **The Aim and Method of the Research**

There are a great many factors causing stress. In this research, the stress caused by job conditions which is one of these factors is discussed. In this context the aim of this research is to introduce medical employees' ideas and perceptions related to the stress caused by job conditions. In this research, questionnaire and field survey methods are used and the theoretical substructure is formed by scanning the literature.

### **The Result and Suggestions**

There are quite a few factors giving way to stress in business life. The factors such as job conditions, physical environment conditions, the structure of the establishment, way of performing or employee's personal features can be considered as the sources of stress in business life. Especially the stress caused by the natural structure of the establishment is a crucial source of stress.

The subject of the research healthcare sector has lots of features that can cause stress due to its nature. Within the context of the data obtained from the result of the questionnaire; while there is no difference in opinions about working hours by considering gender and marital status (gender:  $t=1,32;p>0,05$ ; marital status:  $t=1,42;p>0,05$ ), there are differences in opinions about the establishment worked for ( $t=-5,13;p<0,05$ ). In parallel with determined differences, employees working for public hospitals are subject to more stress because of working hours when compared with employees working for private hospitals. As part of the research, age and income are also factors causing stress because of working hours. Determined differences show that the employees who are at or above 40 are less stressful than the ones who are between 25 and 39. Also in terms of income, the ones who have an income of 2001TL or more are less stressful when compared with the ones who have an income of between 1001TL and 2000TL. In the light of these results, it is possible to state that as the age and income of individuals rise, they are less stressful.

It is a fact that using incentives to increase employees' efficiency and to motivate them is a must in business life. Award and reward that are important incentives for employees are crucial subjects which determine the stress level of employees. The evaluations of the questionnaire results show that when employees are satisfied with rewards, there is an increase in their job satisfaction and there is a decrease in their complaints. It is seen that award is not used effectively and it is perceived negatively by employees.

A crucial step in handling stress is identifying the sources of stress. It is not possible to get stress under control effectively without identifying the sources. Stress

that is not controlled becomes chronic. As a result both employees and establishment suffer seriously. In order to prevent all these, the establishment has to be well connected with employees. First of all, establishment-related stress factors have to be revised and eliminated. Stress which is a crucial problem of our age should be struggled sometimes by taking simple measures and sometimes by co-operating with more establishments and governments. Individual and organizational strategies are considerably important thanks to the contributions they supplied in decreasing work stress and preventing it from becoming chronic.

In business life it is not possible to eliminate all the stress giving factors since the personality of individual causes differences in the level of being affected by stress and there is no such a fact that everybody will be affected in the same way by the same stress factor. Thus organization managements have a great task of decreasing stress rather than eliminating it completely. Some resources claim the necessity of stress to a certain degree for the efficiency of employees (Ucar, 2010). Stress mentioned here is enough to motivate individuals. Otherwise experiencing the troubles mentioned in the literature is unavoidable. In this research, it is notable that the stress experienced by medical employees working for public sectors is high. It can be advised that the executives of public medical establishments should take measures for decreasing stress by taking this matter into consideration. On the other hand, it can be advised executives to take stress decreasing measures by considering the reasons of younger employees' having higher stress level at length.