



## T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği

**Kartal Türk\***  
**Cemal Eroglu\*\***  
**Dilek Türk\*\*\***

### Özet

Bu bildirinin amacı çalışma hayatında stres yaratan faktörleri ele almak koşuluyla bu faktörlerin çalışan üzerindeki etkilerini değerlendirmektir. Çalışma esas itibarıyla önce teorik çerçevenin çizildiği sonra araştırma bulgu ve değerlendirmelerinin sunulduğu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde stres kavramı, türleri ve kaynakları irdelenmiş, stres oluşturan faktörler analiz edilmiştir. Stres türleri ele alınırken aileden, kişisel, sosyal ve diğer faktörlerden kaynaklanan stres ile işletmeden yani çalışma koşullarından kaynaklanan stres biçimindeki ayırım temel alınmış ve çalışma koşullarından kaynaklanan stres üzerinde ayrıntılı olarak durulmuştur.

İkinci bölümünde ise en stresli çalışma ortamlarından birine sahip olduğu düşünülen devlet hastanelerinden biri seçilmiş ve burada çalışanların çalışma koşullarından kaynaklanan stresi tesadüfi olarak seçilen otuz kişi ile yüzyüze yapılan anket sonuçlarından elde edilen bulgular ile ölçülmeye çalışılmıştır. Sonuçta hastanedeki çalışma koşullarının stres üzerinde etkili olduğu gözlenmiştir. Gerçekte stresi ortadan kaldırmak mümkün olmadığına göre stresi yönetme çözümü üzerinde durulmuş ve etkili bir örgütsel stres yönetimi ile stresten sinerjiye gidilebileceğinin altı çizilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Stres, Stres Kaynakları, Stres Yönetimi, Çalışma Koşulları, Hastane

\*Sakarya Üniversitesi, Geyve M.Y.O., [kturk@sakarya.edu.tr](mailto:kturk@sakarya.edu.tr), +9 264 5175247

\*\*Sakarya Üniversitesi, Geyve MYO [ceroglu@sakarya.edu.tr](mailto:ceroglu@sakarya.edu.tr)

\*\*\*Sakarya Üniversitesi, Ali Fuat Cebesoy M.Y.O., [dilekt@sakarya.edu.tr](mailto:dilekt@sakarya.edu.tr), +9 264 5175247

## **The impact of working conditions on stress: An example of a state hospital**

### **Abstract**

This study aims to assess the stress factors which can have effects on employees in working life. In this respect, the study analyses the kind of stress which is based on the classification of the source of these kind of stress which are occurred by family, personal, social and work place.

The employees have been affected negatively because of political instability, economic crises, irregular urbanization, terrorism, rapid changes on environmental factors etc and these factors cause professional burnout of employees. In this sense, in this study it is examined the work place factors which is the one of the important source of stress. Hence, a questionnaire survey has been conducted to the personnel who work for Geyve State Hospital.

**Keywords:** Geyve, hospital, stress

## GİRİŐ

Dünya bugün, hızlı sosyal ve kültürel dönüşümlerin yaşandığı değişim ve rekabet duygularının yoğun bir biçimde algılandığı, toplumsal ve örgütsel yaşamın bireyi içinden çıkılması pek kolay olmayan bunalımlara sürüklediği bir görünüm taşımaktadır. Yaşanan bu hızlı değişim, ekonomik krizler, artan işsizlik, siyasal istikrarsızlık, iş ve yaşam ortamındaki belirsizlikler, çevresel faktörler, çarpık kentleşme, terör, kapkaç, ulaşım ve iletişim trafiğindeki yoğunluk vb. sorunlar çalışanların psikolojik ve fiziksel olarak tükenmelerine neden olmakta; yaşama bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemekte ve bireysel yaşam kalitesini gün be gün düşürmektedir. İnsanlar çalışma yaşamının getirdiği sınırlamalar içinde diğer gereksinim ve etkinliklerini de dengeli bir biçimde birlikte yürütmek istemektedirler. Her şey bir yana insanlar bir kere yaptıkları işle kendi yeteneklerini zorlamaktadırlar. Stres sözcüğü, bu nedenle, günlük yaşamın giderek ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Küçük bir çocuktan en üst düzeydeki yöneticiye kadar her yaştan ve işten insanda stres diye tabir edilen ruh hali görülebilir olmuştur. Kaldı ki stresin günümüz insanına eskiye oranla, daha ağır ve derin sorunlar yaşattığı bir gerçektir.

Yetki ve sorumluluklardaki belirsizlikler, iş ortamındaki görüş farklılıkları ile ortak değer ve normlara uyum zorlukları, statü düşüklüğü, moralsizlikler ve iş tatminsizlikleri gibi stresle ilgili çeşitli hastalıklar işyerlerinde hem örgüt hem de bireyler için ağır bedeller ödenmesini gerektirmektedir. İş stresi, verim düşüklüğü, işe devamsızlık, sağlık sigortası ödemelerinin artması, personel devir hızı, personel tazminat talepleri, hırsızlık ve sabotaj gibi ağır sonuçlar doğurmakta ve işverenlerin önemli harcamalar yapmasını gerekli kılmaktadır.

Stres yaşamın her aşama ve ayrıntısında ortaya çıkabildiğine göre stresin ortadan kaldırılması gerçekte hayatın kendisini ortadan kaldırmak anlamına gelir.

Dolayısıyla kişiler stresle yaşamayı öğrenmek, onu kontrol altına alarak yıkıcı etkilerini en aza indirmek çabası içinde olmalıdır. Stresi yönetmek için ise; stresin ne olduğu, neden ve sonuçlarının neler olabileceği, stresi yenebilmek için neler yapılması gerektiği açıkça belirlenmelidir. Zira etkili bir stres yönetimi; kişinin bedensel ve zihinsel dengesini korumasına yardımcı olur, sorun çözme ve karar verme yeteneğini artırır, iş tatminini kolaylaştırır, verimliliğini yükseltir. Örgütlerde etkili bir stres yönetimi sonucunda iş kaybı,

verimsizlik vb. olumsuzluklar yerine sinerji yaratılması bile olanaklıdır. Stresten sinerjiye giden birçok yol haritası mevcuttur. Ancak bu haritaların kullanılabilmesi için öncelikle örgütün hangi stres noktasında bulunduğunu tespit etmesi gerekir. Örgütlerin çalışanlarına sundukları çalışma koşullarının onların stresleri üzerindeki etkisini tespit etmesi ve ölçmesi etkili bir stres yönetimi için belki de atılması gereken ilk önemli adımlardan biridir.

Bu çalışmada öncelikle stres kavramı üzerinde durulmuş, kaynakları ve türleri irdelenmiştir. Sonra Türkiye’de en stresli çalışma koşullarına sahip olduğu düşünülen Devlet hastanelerinin birinde çalışanlar üzerinde ampirik bir araştırma yapılmış ve bulgular ışığında ulaşılan sonuçlar yorumlanmıştır.

## **STRES**

### **Stres Kavramı**

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). İnsanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkiye stres denir. Basit bir anlatımla stres, işyerinde veya çevrede yer alan ve sağlığa zararlı olarak görülen olaylar ve durumlar yüzünden ortaya çıkan belirtileri kapsar (Şimşek, 2002).

Gerilim, baskı, zorlama, sıkıntıya düşme gibi sözcüklerle tanımlanabilecek olan stres, bütün fizyolojik ve patolojik etmenlerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert etki olarak da tanımlanabilir. Çevrenin potansiyel tehditlerine fiziksel ve duygusal tepki şeklinde ortaya konan bir tanım, esasında birey çevre arasındaki uyumun yetersizliğine vurgu yapar. Stres altındaki birey, sürekli yorgunluk, tansiyon ya da yüksek kan basıncı gibi organik sorunlarla karşılaşmaktadır (Şimşek, 2002).

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 Çeşitleri

Stres, sanayileşen her toplumdaki bireyin öğrenip kullandığı psikolojik kavramlardan biri olduğu halde, çoğunlukla hem yanlış, hem de farklı anlamlarda kullanıldığı görülür. Stres denilince, çoğu insanın aklına hemen olumsuz ifade tarzları gelmektedir. Acele bir yere gitmesi gerekirken trafik sıkışıklığı ile karşılaşan birisi, umduğu ücret artışını alamayan bir işçi, istediği notu alarak sınıfını geçemeyen bir öğrenci, çocuğu hasta olan bir anne ve baba, seçimi kazanamayan bir politikacı, çoğunlukla içinde bulunduğu sıkıntılı durumu “stres” sözcüğüyle ifade edecektir. Buna göre günlük yaşamdaki kullanımıyla stres sözcüğü, genellikle hoşla gitmeyen herhangi bir olayı, bir duyguyu veya bir durumu çağrıştırmaktadır (Eroğlu, 1995). Sözcük tek başına her ne kadar olumsuz imalar taşısa da, yönetilebildiğinde, olumlu bir değere sahip olabileceği gözden kaçırılmamalıdır (Can, 1998).

Çünkü stres çalışma yaşamındaki şartlara göre zararlı veya zararsız olabilir. Başka bir deyişle, stresi olumlu (iyi) veya olumsuz (kötü) biçimlerde düşünmek mümkündür. "Olumlu Stres" olumlu sonuçlar yaratır. Kaygı yerine, zor bir amaca ulaşırken bireyi yaratıcılığını kullanmaya yönelten, kişiye doyum ve yaşama sevinci veren strestir. "Olumsuz Stres" ise; bireyin kendine güvenini kaybetmesine neden olan, yetersizlik duygularına sevk eden, çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı yaratan strestir. Örneğin, çok dersten ikmale kalan veya çok sevilen bir insanın hastalanmasından kaynaklanan stres kötü, çalışkan bir öğrencinin takdir listesine girmesinden, çalışanların terfi etmesinden kaynaklanan stres ise, iyi olarak değerlendirilir (Güney, 2000). Olumsuz stresin örgütsel yaratıcılığı öldürücü etkisi vardır (Akat vd., 1999).

Stres, bireyi rahatsız eden ortamın (gürültü, zorlama, aşırı iş yükü) ortaya çıkardığı herhangi bir düzen bozukluğuna organizmanın verdiği cevap olduğuna göre, her bireyin adaptasyon yeteneğine göre değişir; bazılarında pozitif etkiler (enerji, uyarılmış davranış) ortaya çıkarır (Rowshan, 1998). Stresten çok etkilenen insanlara A kişilik tipine sahip kişiler, stresten az etkilenen kimselere ya da daha az strese giren kimselere de B kişilik tipine giren insanlar adı verilmektedir (Eren, 2000):

**A Tipi Kişiliğin Özellikleri:** Bu tip kişiler idealist, mükemmeliyetçi, amaçlara ulaşmak için dinamik, mücadeleci, başkalarının önüne geçmek için sürekli rekabet etmekten hoşlanan, kaybetmeyi içine sindiremeyen, saldırgan, öfkeli ve düşmanlık duygularını kolayca ortaya koyabilen, eleştirmekten kaçınmayan, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayreti içinde

olan, verdiği söze sadık, sorumluluk duygusu yüksek, hepsi olmasa bile birçoğunun bencil, kendi çıkarlarını her şeyin üzerinde tutan, başarıya erişmek ve kazanmak için işlerini her şeyden üstün tutan kimselerdir.

**B Tipi Kişiliğin Özellikleri:** Bu tip kişiler başkaları ile yarışmaktan ve iddialaşmaktan hoşlanmaz. Mükemmele erişmek için çaba göstermezler, heyecan ve telaşa kapılmazlar, sakin ve yumuşak kimselerdir. Sabırlıdırlar, zamanın baskısını ve sınırlamasını hissetmezler, sorumluluk duyguları yüksek değildir, her şeyi oluruna bırakma eğilimindedirler, aşırı ve çeşitli iş yüklenmekten hoşlanmazlar.

### **Stres Kaynakları**

Stres insan için yeni bir olgu, bütünüyle günümüze ait bir şey değildir. Çok eski devirlerde yaşayan insanların da karnını doyuracağı avı bulmak ve ele geçirmek için, ele geçirdiğini saklamak için, güçlü ve vahşi hayvanlardan korunmak için stres hissettiği düşünölmektedir. Stresi geçmişte doğanın getirdikleri yaratırken bugün birazda insanın doğaya yaptıkları yaşatmaktadır.

Stres kaynakları çeşitli şekillerde sınıflandırmıştır. Bir örgüt ya da işletmede stresin kaynakları örgütten (işle ilgili) olabileceği gibi kişiden (iş dışı) de olabilmektedir (Dinçer ve Fidan, 1996). İnsana stres tepkisini yaşatan durumları esas olarak üç grupta toplamak mümkündür (Baltaş, 1999): Fiziki çevreden kaynaklanan stres; örneğin hava kirliliği, radyasyon, sıcaklık, toz, soğukluk ile güröltü, kalabalık, trafik, kuyruk, vb. İş veya meşguliyetten kaynaklanan stres; örneğin ağır iş, gece işi, parça başına dayanan üretim, aşırı yüklenme, zaman baskısı altında çalışma, karar verme güçlükleriyle dolu büyük sorumluluk gerektiren işler, hiçbir şekilde katkı yapmaya imkân bırakmayan işler vb. Psiko-sosyal özelliklerden kaynaklanan stres.

Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D., (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 5:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Stres	Nedenleri
<b>Aile Stresleri</b>	a) Ailenin kendi bireyleri için olan beklentileri b) Aile ve iş problemleri ile ilgilenme ihtiyacı
<b>Kişisel Stresler</b>	a) Kendi kendini açığa çıkaran baskılar b) Endişe içinde olmak c) Yaşlanmak
<b>Sosyal ve Diğer Çevre Stresleri</b>	a) Toplumsal-Sosyal olaylar b) Siyasi değişmeler
<b>Örgütsel Stres</b>	a) Rol Çatışması b) İşin özelliği c) Örgütteki hiyerarşik yapı

### Çevresel Faktörler

Bu faktörler kendi içinde ekonomik, politik ve teknolojik belirsizlikler olarak alt gruplara ayrılabilir. Ekonomik belirsizlikler iş yaşamındaki değişiklikler sonucu ortaya çıkar. Ekonomik dalgalanmaların doğurabileceği işsizlik tehlikesi, düşük ücret, haftalık çalışma saatlerinin azaltılması gibi durumlar buna örnek gösterilebilir. Ekonomideki dramatik değişiklikler, artan yabancı rekabeti, yeni teknolojik buluşlar ve enflasyon gibi nedenler örgütlerde ve insan yaşamında birçok düzenlemeyi zorunlu kılarken stres doğurucu ve artırıcı etkileri de ortaya çıkarmıştır (Can, 1998).

Politik belirsizlikler, iktidar değişimleri, darbe söylentileri vb. güvensizlikler insanlarda stres yaratabilir. Teknolojik belirsizlikler; yeniliklerin çalışanların beceri ve deneyimlerini değersiz hale getirmesiyle ilgilidir. Bilgisayarlar, robotlar ve otomasyonun bu konudaki rolü herkesçe malumdur (Akat vd., 1999).

### Grupsal ve Örgütsel Faktörler

Bu tür faktörler kendi içinde çeşitli sınıflara ayrılabilir. Bunlardan ilki kişinin işine ilişkin görev gerekleridir. Bunlar özerklik, iş çeşitliliği ve otomasyon derecesi gibi bireyin işinin tasarımıyla ilgili etmenlerle, çalışma koşulları gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Örneğin montaj hattının hızının yüksek olması bunlardan bir tanesidir. İkincisi örgütsel rol gerekleriyle ilgilidir. Rol çatışmaları, aşırı rol ve sorumluluk yüklenmesi ve rol belirsizliği bunlara örnek gösterilebilir (Çelik, 2003). Örgütle gelen stres kaynakları, işin gereklerine, örgütteki rol kavramına, mesleki gelişmeye, işteki ilişkilere ve örgüt yapısı ile iklimine bağlı olarak ortaya çıkar. Bıkkınlık, kötü çalışma şartları, zaman kısıtlaması, aşırı iş ve bilgi yükü, iş dizaynındaki teknik problemler, rol belirsizliği ve rol çatışması, yetki alanı, terfi edememe,

aşırı ilerleme, iş güvenliğinin eksikliği, engellenmiş hırslar, ast-üst ve meslektaşlarla olan ilişkilerdeki yetersizlikler, katılımın sağlanmayışı, bürokratik engeller ve uyum problemleri bu tür stres kaynaklarından bazılarıdır (Dinçer ve Fidan, 1996).

## **STRESİ OLUŞTURAN ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER**

### **İşten/İşin Niteliğinden Kaynaklanan Faktörler**

Bu faktörlerden birisi monotonluktur. Yapılan işin monoton bir biçimde devam edip gitmesi ve bireyin kendisini işin süreçlerine dahil edememesi durumu, bireyde işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturur. Bu durum, bireyler için çok yaygın bir stres kaynağıdır. Monotonluğun insan üzerindeki etkisi umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, ilgisizlik, pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklardır (Eren, 1998:224).

Bir diğer önemli stres kaynağı ise çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsiz olmasıdır. Ergonomik olmayan çalışma ortamları çalışanlarda zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olur. Gürültülü bir ortam da insanı zihinsel açıdan yorar ve strese sokar. Aşırı gürültü ve diğer fiziksel faktörlerin temel psikolojik etkisi, diğer stres faktörlerine karşı toleransı azaltması ve motivasyonu kırmasıdır. Sıcaklık, havalandırma ve nem de önemli bir stres faktörüdür. Aşırı sıcak, soğuk, havasızlık, aşırı cereyan gibi çevresel şartlar, hem fiziksel hem de psikolojik olarak çeşitli problemlere neden olur. Ayrıca vardiyalı iş, gece işi, yeni teknoloji, uzun çalışma saatleri, fazla mesai, basmakalıp, sıkıcı ve basit işler potansiyel stres faktörleridir. Çalışma ortamındaki aşırı iş yükü, bir diğer potansiyel bir stres faktörü olarak görülebilir (Valeria, 1990:23-24). İş ortamının veya işin kaza riski, sağlık ve güvenlik açısından potansiyel olarak tehlike içermesi (nükleer santraller, maden ocakları, itfaiye ve emniyet teşkilatları vb.) de bir başka stres kaynağıdır (Cooper ve Davidson, 1987:106).

### **Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

Karar verme sürecinde katılım eksikliği, müzakere ve iletişim eksikliği, bireyin davranışını sınırlandırır. Aidiyet duygusunu zedeler. Karara katılma düzeyi, işin saygınlığı, işteki statü sembolleri, formel ve informal rol arasındaki çatışma veya rol benzerliği gibi faktörler, örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörleridir. Vates, örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörlerini, çelişkili görevler ve yetki karmaşası, yetki ve sorumlulukların denk olmaması,



kişi-rol uyumsuzluğu ve çatışması, farklı örgütsel kademedeki bulunanlara karşı sorumluluklar şeklinde sıralamaktadır (Vates, 1989:48).

### **Kariyer Geliştirmeden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

Basarı değerlendirme standartlarının uyumsuzluğu ve başarı değerlemede nesnellüğün olmaması, terfi olanağının olmaması veya terfide subjektif tutumlar, ücret tatminsizliği gibi faktörlerde kariyer geliştirmeden kaynaklanan stres faktörleridir. Yetersiz ve hızlı terfi, iş güvenliği, terfide nesnel davranılmayacağı korkusu, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi, özellikle başarı dürtüsü yüksek bireyler için önemli bir stres faktörüdür (Palmer ve Hyman, 1993:29).

### **Örgütsel Yapı ve İkilemden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

İş güvenliğinin olmaması, örgütün fiziki unsurunun çalışmaya elverişli olmaması, ergonomi koşullarına uygunsuzluk, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksunluk, hiyerarşik, katı, merkezi mekanik örgüt yapıları, örgütsel yapı ve ikilemden kaynaklanan stres faktörleridir. Bunlara bürokratik engeller, formel ilişkiler, uyum için duyulan baskılar, üst kademenin ilgisizliği ve subjektif tutumları da ilave etmek mümkündür.

Sutherland ve Cooper'e göre liderlik stili de örgütte önemli bir stres kaynağıdır. Bilimsel teknik yönü ağır basan yönetici yönetim süreçlerinde interaktif usulleri kullanan bir yöneticiden daha stres vericidir (Valerie, 1990:48). Davranış bilimcilerinin üzerinde en çok durdukları örgüt iklimi, açık katılmayı teşvik eden iklimdir. Örgütsel faaliyetlerde demokratik süreçlere izin vermeyen örgüt iklimi ise, kapalı ve tehdit edici bir iklimdir.

Stres olarak bilinen problemleri doğuran iş şartları, çalışanlar üzerinde baskı ve zorlanma yaratır. Bu zorlanmanın uzun sürmesi de sağlıkla ilgili ciddi sonuçların doğmasına neden olur (Baltaş, 1999). A.B.D. de yapılan bir araştırmada doktor ziyaretlerinin üçte ikisinin stresle ilgili olduğu görülmüştür.

Bazı işlerin, örneğin hava trafiğini denetleme, polis, itfaiyeci, acil servis doktorları gibi, yüksek düzeyde stres doğurduğu doğrudur; az - stres yapan veya stres yaratmayan iş bulmak oldukça zordur. Çünkü içinde yaşadığımız çağ, sürekli değişim, gelişim, gerilim ve bunalım çağıdır. Bu değişim ve gerilim örgütleri, yöneticileri ve tüm çalışanları olumlu/olumsuz

etkilemektedir. Özellikle yöneticiler en çok stres (gerilim ve gerginlik) altında yaşayan kişilerdir. Çünkü tüm yöneticiler, her gün sabahdan akşama kadar çeşitli sorunlar ve baskılarla boğuşmaktadırlar (Barbara, 1994).

İnsanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur bir stres kaynağı sayıldığından çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bireyin iş çevresi ve iş dışı çevresi birbirini etkileyerek stres oluşumuna neden olur. Bir diğer ifade ile stres yaratan faktörler, genel evre unsurlarından ve çalışma hayatının niteliğinden kaynaklanmaktadır (Bingöl, 2001).

Örgütte düşük gelir, sınırlı gelişme imkânları, ayrımcılık, aileden uzak kalma, zorlu yarışma vb. işte bozulma yaşamaya neden olmaktadır. Ancak bunların bireyin iş davranışına etkili olmasında, bireyin kişiliği aracı değişken konumda olduğu görülmektedir. Bozulmaya toleransı yüksek olanlar, amaçları değiştirme gibi yollara başvurabilmektedirler. Bozulmaya toleransı düşük olanlar ise anlık kızgınlık, fiziksel saldırı gibi yollara başvurabilmektedirler. Doğal olarak bunların işe etkileri olumsuz olmaktadır (Dubrin, 1980). Her görevin ve mesleğin zor yönleri vardır ve bu zorluklar iş yaşamında çalışanları olumsuz etkilemekte (strese neden olmakta) ve kişileri yıpratmaktadır. Bu nedenle bazı görevlerin ve mesleklerin stres düzeyi daha yüksektir ve çalışanları daha çok yıpratmaktadır.

Bu yüzden bazı meslek gruplarında, stresin yıpratıcı etkisi nedeniyle, çalışanlara erken emeklilik için her yıl belli bir oranda "yıpranma" payı verilmekte veya daha fazla izin hakkı tanınmaktadır. Yapılan araştırmalara göre stres düzeyi yüksek olan görevler (meslek grupları) şunlardır: İşadamları, yöneticiler, sekreterler, denetçiler ve gözetmenler, polisler ve askerler, itfaiyeciler, işçiler, bilgisayar programcıları, diş teknisyenleri, elektrikçiler ve hemşireler (Barbara, 1994).

### **HASTANEDEKİ ALIşMA KOşULLARININ STRES ÜZERİNE ETKİSİ (GEYVE DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**

Bu alışmada, Türkiye'deki Devlet Hastaneleri alışanlarının stres belirtileri taşıyıp taşımadıkları, çalışma koşullarının stres kaynağı teşkil edip etmediği, streslerine neden olan en önemli unsurların hangiler olduğu araştırılmıştır. Bulgular ışıkında çalışanların stresle nasıl baş edebilecekleri düşünölmüş ve genel bir değerlendirme yapılmıştır.

Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D., (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 5:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Araştırma metot olarak tanımlayıcı bir çalışmadır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Bunun için önce kaynaklar taranmış ve konu ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalara ulaşılmıştır. Sonra 5’li Likert ölçeğine uygun anket soruları oluşturulmuştur. Hazırlanan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde anket katılımcısının özelliklerini sorgulayan sorular mevcuttur. Bu bölümde ki bulgularla anketin ikinci bölümünde elde edilecek bulgular arasında bir ilişki kurulabileceği düşünülmüştür. Anketin ikinci bölümünde ise çalışanların stresli bir ortamda çalışıp çalışmadıklarını ve stres belirtileri taşıyıp taşımadıklarını ölçmeye çalışan sorular yer almaktadır.

Araştırmanın ana kütlesi toplam 84 personelin çalıştığı Geyve Devlet Hastanesi’dir. Anket formu uygulanmadan önce üç çalışan üzerinde denenmiş ve daha sonra Geyve Devlet Hastanesi çalışanlarından tesadüfî olarak seçilen 30 personele yüz yüze görüşme yöntemiyle anketlerdeki sorular yöneltilmiştir.

Araştırma iş süreçleri ve yoğunluğu içerisinde, mesai ve mesai dışındaki aralıklarda, özellikle çalışanların yemek ve dinlenme zamanlarında yürütülmeye çalışılmıştır. Ancak çalışanların bazı sorulara cevap vermek istemedikleri gözlenmiştir.

Ankete katılan 30 personelin verdiği cevaplardan elde edilen bulgular ve bunlara ilişkin değerlendirmeler aşağıdadır.

**Tablo 1:** Ankete katılanların kurumdaki ve tüm yaşamlarındaki çalışmışlık süreleri

<b>Personelin Kurumdaki Görev Süresi</b>			<b>Personelin Toplam Çalışma Süreleri</b>		
<i>Toplam Çalışma Süreleri</i>	<i>Sayı</i>	<i>(%)</i>	<i>Toplam Çalışma Süreleri</i>	<i>Sayı</i>	<i>(%)</i>
<i>1 - 5 Yıl</i>	15	50	<i>1 - 5 Yıl</i>	6	20
<i>5 - 10 Yıl</i>	6	20	<i>5 - 25 Yıl</i>	22	73
<i>10 Yıl ve üzeri</i>	9	30	<i>25 Yıl ve üzeri</i>	2	7

Tablo 1’den de görüleceği üzere çalışanların %80 i çalışma hayatında 5 yıllık bir sürenin üzerinde çalışırken emeklilik süresi dolan yada yaklaşan personel %7 civarında çıkmıştır. Çalışma hayatına yeni başlayan personelin oranı ise % 20’dir. Kurum çalışanlarının yarısı bu kurumda daha beş yılını doldurmamışlarken, diğer yarısının ise uzun yıllardır aynı kurumda ve rutin işlerde çalıştığı anlaşılmaktadır.

Ankete cevap verenlerin %67'si kurum personel sayısını yeterli görürken %30'u bunu yetersiz bulmaktadır (bkz. Tablo 2:1). Çalışma saatlerinin %84 oranında normal mesai içinde çıkması bunu teyit etmektedir. Bununla beraber anketin mesai saatleri içerisinde yapılmış olması bu sonucu etkilemiş olabilir. Nöbete kalan personel oranı ise yalnızca %20 çıkmıştır. Bu sonuç yukarıdakiler ile tutarlılık göstermektedir. Ankete katılan personelin çok azının nöbete kaldığı anlaşılmaktadır. Nöbete kalmak çalışanlarda stres yaratan bir husus olsa bile buradaki çalışma koşullarından kaynaklanan stres üzerindeki etkisinin sınırlı olduğu anlaşılmaktadır.

Ankete katılanların %42'si çalışma koşullarını yetersiz bulurken %44 ise aksini düşünmektedir (bkz. Tablo 2:2). Yine % 40 gelirini yetersiz bulurken % 47'si gelirinin yeterli düzeyde olduğunu düşünmektedir.

Çoğunluk ücretine razı gibi görünse de %40 oranı az değildir. Yapılan iş-hak edilen ücret ilişkisinde istenen doyumun gerçekleşmemesi ve çalışma koşullarında yarıya yakın görülen memnuniyetsizliğin stres üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Uykusuzluk, dengesiz uyku stresli çalışma şartları sonucunda görülen belirtilerdir. İşte bu önemli stres belirtilerinden olan uyku dengesizliklerine çalışanların %64'ünde rastlanmaktadır (bkz. Tablo 2:4). Ayrıca diğer bir stres belirtileri arasında gösterilen baş ağrısı, baş dönmesi vb. faktörlerin belirtilerinin %66 oranında var olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 2:3). Bu durumda, hastane çalışma ortamının önemli oranda stres kaynağı oluşturduğu söylenebilir.

**Tablo 2:** Çalışanların Stresini Ölçmeye Çalışan Yargılar/İfadelere Katılım Oranı (%)

	<b>Yargılar-İfadeler / Katılma Derecesi<sup>1</sup></b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>
<b>1</b>	<i>İşyerindeki personel mevcudu yeterli sayıdadır.</i>	7	23	3	53	14
<b>2</b>	<i>Çalışma koşulları yeterlidir.</i>	14	28	14	37	7
<b>3</b>	<i>Çalışma esnasında baş ağrısı, baş dönmesi, dikilme dengesizliği çekiyorum.</i>	14	20	0	50	16
<b>4</b>	<i>Aşırı uykusuzluk - dengesiz uykusuzluk çekiyorum.</i>	13	23	0	44	20
<b>5</b>	<i>İş tanımları yapılmış ve rollerimiz tam olarak belirlenmiştir.</i>	7	20	17	37	19
<b>6</b>	<i>Gürültüye ve sese karşı duyarlılık yaşıyorum.</i>	13	13	10	47	17
<b>7</b>	<i>Sözlü saldırılarla karşılaşma düzeyim çok yüksektir.</i>	7	20	0	40	33
<b>8</b>	<i>İş ortamında huzursuzluk ve dedikodu var.</i>	13	30	3	24	30

<sup>1</sup> **Açıklama:** Kesinlikle Katılmıyorum: (- 2), Katılmıyorum: (- 1), Kararsızım: (0), Katılıyorum: (+ 1), Kesinlikle Katılıyorum: (+ 2)

Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D., (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 5:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

9	<i>İdealist ve mükemmeliyetçiyim.</i>	0	13	3	50	34
10	<i>Başkalarıyla yarışmak ve iddialaşmaktan hoşlanıyorum.</i>	24	38	4	14	20
11	<i>Çalışma saatleri uygun düzeydedir.</i>	20	10	14	42	10
12	<i>Kendimi baskı altında hissediyorum.</i>	17	38	14	10	21
13	<i>İşimi riskli buluyorum.</i>	10	10	0	30	50
14	<i>Çok fazla sorumluluk üstlendiğimi düşünüyorum.</i>	3	27	6	37	27
15	<i>İşyerimde ayrımcılık yapıldığını düşünüyorum.</i>	17	23	10	17	33
16	<i>Fiziksel saldırıya uğraya bileceğimi düşünüyorum.</i>	17	17	3	27	36

Çalışanların yarıdan fazlası (%56) iş tanımlamalarının yapıldığını ve rollerinin belirlendiğini düşünürken; %27' lik bir kesimin iş tanımlaması ve rolleri ile ilgili belirsizlik içinde bulunduğu anlaşılmaktadır (bkz. Tablo 2:5). Yetki ve sorumluluk kargaşası ile rol çatışmalarının stres üzerindeki etkileri beklenen düzeyde çıkmamıştır.

Gürültüye ve sese karşı artan duyarlılık stres sonucunda ortaya çıkan bulgulardandır. Ses duyarlılığının %64 gibi bir oranda kabul görmesi bariz bir stres göstergesi olarak kabul edilebilir (bkz. Tablo 2:6).

Stres kaynaklarından olan sözlü saldırı ve tartışmalara maruz kalma düzeyi ise %73 gibi önemli bir düzeye ulaşmaktadır (bkz. Tablo 2:7). Bu şartlarda çalışanlarda önemli düzeyde stres oluşması kaçınılmaz gözükmektedir.

Stres oluşturan unsurlar arasında kabul edilen huzursuzluk ve dedikodu ortamının iş yerinde olmadığını söyleyenler %54 oranında iken aksini iddia edenler %43 oranında kalmıştır (bkz. Tablo 2:8). Bu sonuç işyerinin huzursuzluk ve dedikodu ortamından tamamıyla uzak olmadığını göstermekte, çok şiddetli ve sürekli olmasa da böyle bir çalışma ortamının stres üzerinde etkili olabileceğine işaret etmektedir.

Kişinin idealist ve mükemmeliyetçi olması, bir stres nedeni olarak görülmektedir. Tablo 2:9'da yer alan bu düşünceye kesinlikle katılmayan bir kişi bile yoktur. Katılmayan ve kararsızların oranı da çok düşüktür. Katılanların oranının %84 çıkması ise onların bu özelliklerinden kaynaklanan ancak olumlu stres olarak ifade edilebilecek bir ruh hali içinde çalıştıklarını göstermektedir. Kişide stres oluşturan diğer bir özellik ise iddiacı ve yarışmacı kişiliktir. Ancak hastane çalışanların daha çok kendi işleriyle meşgul olmak istedikleri,

Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D., (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 5:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

---

başkalarıyla yarışmak ve iddialaşmaktan pek hoşlanmadıkları anlaşılmaktadır. Zira kendini iddiacı ve rekabetçi bir kişiliğe sahip olarak tanımlayanların oranı %34 de kalmıştır (bkz. Tablo 2:10).

Çalışma saatlerinin düzensizliği ve uzunluğu çalışanlarda stres oluşturan faktörlerin başında gelmektedir. Ancak çalışanların yalnızca %30'u çalışma saatlerini uygun bulmamaktadır (bkz. Tablo 2:11). Bu sonuç daha önce açıklanan personel yeterliliği, çalışma saatleri ve nöbet konularındaki sonuçlarla tutarlı olup örtüşmektedir.

Örgütlerde çalışanlar arasında yapılan ayrımcılık ve taraflı davranışlar stres oluşturan faktörlerdendir.

Çalışanların yarısının iş yerinde ayrımcılık yapıldığını düşünmesi (bkz. Tablo 2:15) yalnızca stres nedeni olarak değil aynı zamanda hastane yönetiminin üzerinde dikkatle durması gereken hassas bir konu olarak kendini göstermektedir.

İşin taşıdığı risk, iş yerinden kaynaklanan stresin diğer bir belirleyicisidir. Tablo 2:13'e bakıldığında %80 gibi büyük bir çoğunluğun işini riskli bulduğu görülür. Bu durumda çalışma ortamını stresli olarak değerlendirmek yanlış olmaz. Stres oluşturan en önemli faktörlerden biri olan fiziksel saldırı ile karşılaşma olasılığına olan katılımın yine %63 gibi önemli bir düzeyde oluşması hastane çalışma ortamının stresli olduğunun bir diğer göstergesidir (bkz. Tablo 2:16).

Örgütsel stres oluşturan önemli faktörlerden biriside çalışanların çok fazla sorumluluk üstlenmesidir. Anket sorularını değerlendirenlerin %64'ü çok fazla sorumluluk üstlendiklerini düşünmektedir (bkz. Tablo 2:14). İş yerinde kendini baskı altında hissedenlerin oranı ise sadece %31 düzeyinde kalmıştır (bkz. Tablo 2:12). Aşırı sorumluluk ve buna mukabil az da olsa baskı altında çalışmak kuşkusuz stres oluşturan faktörlerdendir.

## SONUÇ

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 birebir etkileyebilmektedir. Bu çalışmanın hastanede özellikle bir Devlet Hastanesinde yapılmasının nedeni budur. Geyve Devlet Hastanesi çalışma koşullarının çalışanlarının stresi üzerindeki etkisini araştırmak üzere yüz yüze anket yöntemiyle yapılan bu çalışmadan aşağıdaki sonuçlara ulaşmak ve değerlendirmeleri yapmak mümkündür:

- Geyve özelinden Türkiye geneline devlet hastanelerindeki çalışma ortamı “stresli” olarak genellenebilir. Zira Geyve gibi görece olarak küçük bir yerdeki yine görece olarak küçük bir hastanede söz konusu çalışma ortam ve koşulları Türkiye’nin hemen hemen her yerinde aşağı yukarı aynı hatta büyük şehirlerde daha da ağırdır. Zira büyük rahatsızlıklar dışında insanların muayene ve tedavi için metropollerdeki büyük devlet hastanelerinin yoğunluğundan genellikle kaçınarak yerine ilçelerdeki devlet hastanelerini tercih etmelerinin nedeni daha sakin, stressiz ve huzurlu bir atmosfer arayışı ile açıklanabilir.
- Geyve Devlet Hastanesi özelindeki çalışma koşullarından kaynaklanan stres beklenilen aksine kurum personel sayısının yetersizliğinden, çalışma saatlerinin uygunsuzluğundan veya nöbet tutma yoğunluğundan ileri gelmemektedir. Araştırma sonuçlarına göre bu unsurların stres üzerindeki etkisi neredeyse yok denecek kadar az çıkmıştır. Aynı şekilde iş tanımsızlığı veya belirsizliği, yetki ve sorumluluk kargaşası ile rol çatışmalarının stres üzerindeki etkileri beklenen düzeyin çok altında çıkmıştır.
- Anketlere verilen cevaplardan çoğunluk ücretine razı gibi görünse de yapılan iş-hak edilen ücret ilişkisinde istenen doyumun gerçekleşmemesinin ve çalışma koşullarında yarıya yakın görülen memnuniyetsizliğin stres üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Ancak gelir artışı hastane yönetiminin kontrolünde olmadığına göre geriye çalışma koşullarının iyileştirilmesi seçeneği kalmaktadır.
- Stres oluşturan unsurlar arasında kabul edilen iş yerinde huzursuzluk ve dedikodu ortamı ile ilgili bulgular işyerinin huzursuzluk ve dedikodu ortamından tamamıyla uzak olmadığını göstermekte, çok şiddetli ve sürekli olmasa da böyle bir çalışma ortamının stres üzerinde etkili olabileceğine işaret etmektedir. Diğer yandan çalışanların %64’ünün çok fazla sorumluluk üstlendiklerini düşünmesi, %80’inin işini riskli bulması, %73’ünün sözlü %63’ünün ise fiziksel saldırılar ile karşılaşma olasılığını işaretlemesi, yine yarısının iş yerinde ayrımcılık yapıldığını düşünmesi ve %31’nin baskı altında çalıştığını ifade etmesi yalnızca stres nedeni olarak değil aynı zamanda hastane yönetiminin üzerinde dikkatle durması

gereken hassas bir konu olarak kendini göstermektedir. Bu bulgular ışığında çalışma ortamını stresli olarak değerlendirmek yanlış olmayacaktır.

- Çalışanlardaki stresin kaynağı yalnızca hastanenin sunduğu çalışma koşulları ile sınırlı değildir. Çalışanların idealist ve mükemmeliyetçi kişiler olması da (%84), onların bu özelliklerinden kaynaklanan ancak olumlu stres olarak ifade edilebilecek bir ruh hali içinde çalıştıklarını göstermektedir. İnsanda stres oluşturan diğer bir özellik ise iddiacı ve yarışmacı kişiliktir. Ancak hastane çalışanların daha çok kendi işleriyle meşgul olmak istedikleri, başkalarıyla yarışmak ve iddialaşmaktan pek hoşlanmadıkları anlaşılmaktadır. Araştırmada çalışanların %64'ünde uykusuzluk ve uyku dengesizliklerine, %66'sında baş ağrısı, baş dönmesi, dikilme dengesizliklerine, %64'ünde ses ve gürültüye karşı artan oranda duyarlılığa rastlanması ciddi stres belirtileri olarak yorumlanmaktadır. Bu sonuçlar çalışanların kişisel özellikleri ile birleştiğinde çalışma koşullarının çalışanların stresi üzerindeki etkisi daha belirgin hale gelmektedir.

Yapılan araştırmalar örgütsel stres sonucunda negatif ve pozitif olmak üzere iki türlü enerjinin açığa çıkabileceğini göstermektedir. Biri iş kaybı ve verimsizlik ile sonuçlanırken diğeri ise sinerji yaratmaktadır. İlki çalışma ortamındaki stresin etkili yönetilmemesinden ileri gelmekte ve çalışanları sonunda bunalıma sürükleyerek ciddi psikolojik ve patolojik rahatsızlıklara neden olmaktadır. Etkili bir stres yönetimi sonucunda örgütün tıbbi harcamalarının düşmesi, işe gelmeme ve işten ayrılma davranışlarının azalması, daha sağlıklı kararlar verilmesi, olgun bir çalışma atmosferinin oluşması, verimliliğin yükselmesi ve sinerjinin yaratılması gibi bir dizi olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Hastane gibi stresli çalışma ortamlarına sahip örgütlerin stres yönetim tekniklerini geliştirmesi ve uygulama alanını yaygınlaştırması bu nedenle önem arz etmektedir.

## KAYNAKÇA

AYTÜRK, Nihat (2000), Etkili Yönetim Becerileri, Yargı Yayınevi, Temmuz Ankara

BALTAŞ, Zuhâl Acar (1999), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

BARBARA J. Braham (1994) Stres Yönetimi. (Çeviren: Vedat G. Diker, İstanbul: Hayat Yayınları, No:28, Çanta Kitapları Dizisi:4,1998, Stres Yönetimi



Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D., (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki alışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 5:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

---

BİNGÖL, Dursun. (2001) Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Yayın No:10, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24-26 Mayıs

CAN Halil, (1998) Organizasyon ve Yönetim. Siyasal Kitabevi Ankara

COOPER,C.L. and DAVIDSON, M. (1987), “Sources of Stres at Work and Their Relation to Stressors in Non-Working Environment” , *Phychosocial Factors at Work*, Editör, Rajje Kalimo vd., World Health Organization Genevo.

DİNÇER Ömer (1996) İşletme Yönetimi Beta Yayınevi İzmir

DUBRİN, Andrew; (1980) *Effective Business Psychology*, Virginia, Reston Pub. Com.Inc.,

EREN E., (2000) Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi Beta Yayınları İstanbul

EREN, E., (1998 ), Örgütsel Davranış ve Yönetim psikolojisi. Beta Yayınları İstanbul.

EROĞLU, F. (1995) Yönetim ve Organizasyon. İstanbul.

FİDAN, Y. (1996) İşletme Yönetimi, Beta Yayınevi, İzmir.

PALMER, M. and HYMAN. B. (1993), “Yönetimde Kadınlar”, American Management Association. Çev: Kurul, Rota Yayınları. İstanbul.

ROWSHAN, Arthur (1998), *Stres Yönetimi*. Çeviren: Şahin Cüceloğlu, Sistem Yayıncılık. İstanbul.

ŞİMŞEK M. Şerif (2002), *Yönetim ve Organizasyon*.

VALERIE, J.S.,and CARY, L.C. (1990), “Understanding Stress a Psychological Perspective For Health Professionals” Champan and Hall.

VATES, E.J. (1989), “Gerilim altındaki yönetici.” Çev: Fatoş Dilber, İlgı Yayınları, İstanbul.