



Sağlık Çalışanlarında Stresin Hemşireler Boyutu ve Bir İnceleme

Y. Doç. Dr. Sefer Gümüş

İstanbul Esenyurt Üniversitesi, İşletme Yönetim Bilimleri Fakültesi Öğretim Üyesi
Gumus.sefer@gmail.com/sefergumus@esenyurt.edu.tr, ORCID 000 0001 9087 5924

Gamze Özdil

Hemşire, İstanbul Eğitim Araştırma Hastanesi g.ozdilsahin@gmail.com

ORCID 0009 000 2923 6699

Özet

Stres, birey yaşamının her alanında ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak stres, bireyin bulunduğu konum ve şartlar dolayısı ile üzerinde hissettiği baskı olarak ifade edilebilmektedir. Stres olgusu, bireyin her zaman yanında olması sebebiyle birey hayatı için önemli olan şey stresi yönetebilme kabiliyetini ortaya koymak olmalıdır. Nitekim yönetilen stres, bireyin odaklanmasını ve başarı için çaba ortaya koymasını sağlarken diğer yandan birey hayatında olumsuz etkiler yaratmaktadır.

İş hayatında stres odakları, bireyin geçmiş yaşantıları, sosyal konumu ve çevresi, iş arkadaşları, işletme içerisinde yüklendiği görev ve sorumluluklar dolayısıyla ortaya çıkmaktadır. Bu odakların birey hayatını etkileme durumu kişisel olarak ifade edilebilir. Böylelikle stresin boyutunu da maruz kalınan durum ve bireyin bakış açısı şekillendirmektedir.

Hizmet sektörü içerisinde yer alan sağlık çalışanları açısından stres, hayati önem taşımaktadır. Nitekim sağlık, hatalara yer vermeyen bir dinamiğe sahiptir. Yapılan hata, bireyler açısından ciddi zararlar doğurabilmektedir. Bu bakımdan sağlık çalışanlarının stres yönetimi oldukça önem kazanmaktadır. Sağlık sektöründe, stres odaklarının doğru belirlenip çalışanların olumsuz etkilenmesi en aza indirgemelidir.

Bu çalışma, stresin hemşireler üzerindeki etkilerini ortaya koymayı amaçlamakta ve bu yolla sağlığın iyileştirilmesine katkı sağlamayı ummaktadır.

Anahtar Kelimeler: Stres, sağlık, hizmet sektörü, iş, başarı.

The Nurses Dimension of Stress in Healthcare Workers and A Review

Abstract

Stress can occur in all areas of an individual's life. In general, stress can be expressed as the pressure felt by the individual due to his / her location and conditions. Since the stress phenomenon is always with the individual, the important thing for the life of the individual should be to reveal the ability to manage stress. As a matter of fact, while managed stress enables the individual to focus and make efforts for success, on the other hand, it creates negative effects on the individual's life.

The focus of stress in business life arises due to the individual's past life, social position, his / her environment, colleagues, and the duties and responsibilities he / she assumes in the business. The effect of these foci on individual life can be expressed personally. Thus, the size of the stress is also shaped by the exposure situation and the individual's perspective.

Stress is vital for healthcare professionals in the service sector. As a matter of fact, health has a dynamic that does not make mistakes. The mistake made can cause serious harm to individuals. In the health sector, the stress factors should be determined correctly and the negative effects of the employees should be minimized.

This study aims to reveal the effects of stress on nurses and hopes to contribute to the improvement of health in this way.

Key Words: Stress, health, service industry, work, success

GİRİŞ

Değişen koşullar, işletmelerin giderek artmasına olanak sağlamıştır. İnsanların alım gücünün yükselmesi kalite beklentisini arttırırken işletmelerin pazardaki payını da küçültmüştür. Hizmet kalitesi, bireylerin ortaya koydukları ücret karşılığında talep ettikleri en önemli maddedir. Bu yalnızca maddî güç hasebiyle de gerçekleşmemektedir. Değişen dünya insan algısında da yenilikler getirmiştir. İnsana verilen değer artmış ve insan hayatı daha kıymetli bir hâle gelmiştir. Modern dünya, bireye kendi önemini ifade etmiş ve bunun gerekliliğine dair yenilenmeler gerekmiştir. İnsanlar için daha güzel bir yaşam olanağına doğru yola çıkan modern hayat, beraberinde farklı ve daha zor sorumlulukları da getirmiştir. Bu sorumluluklar işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Nitekim eskiden insanlar tek bir ayakkabıcıdan alışveriş yapmaya mecbur kalabiliyorken bugün müşteriye, ayakkabı temin edecek milyonlarca işletme bulunmaktadır. Bu yüzden, bugün, bir işletmenin pazarda pay alabilmesi için müşterinin milyonlarca işletmeden seçtiği bir işletme olmak durumu söz konusudur.

1-SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRES DEĞİŞKENLERİ

• Stres Kavramı

Stres, bir eylem, durum ya da karar karşısında bireyin kendi içerisinde yaşadığı ve bir baskı hissi uyandıran, olumsuz nitelendirilmeye müsait bir duygu durumudur. Stres kavramı üzerine pek çok tanımlama yapılmıştır. Bu tanımlamaların hiçbiri yanlış nitelendirilemez. Stresi daha iyi tanımak ve yapılacak olan çalışmaya yardımcı olmasını sağlamak adına daha önce yapılan stres tanımlarına göz atmamız gerekmektedir. Stres kavramı uzun yıllardır kullanılmaktadır. İnsanlar tarafından bilinmesine rağmen çoğu zaman yanlış kullanılmaktadır. Bu anlamda kavramın tek bir tanımı

yapılmamıştır. Ancak kişinin veya zor durumlarda kalan değişkenin organizmasının gösterdiği tepkidir. (Gümüş ve Demircan 2023 S.45)

Stres, bazı alanlarda fiziksel bir nitelikte açıklanırken bazı durumlarda dıştaki uyarıcı anlamında kullanılmaktadır. (Şahin, 1994, S.)

Walter B. Cannon, insan vücudunun sistematik bilgisini ortaya koyan ilk bilim adamlarındandır. Bedenin stres karşısında sergilediği “savaş ya da kaç” tepkisini ilk olarak araştıran isimlerden birisidir ve çalışmaları bugün araştırılan çalışmalara dahi katkı sağlamaktadır.

Stres, bütün psikolojik, fizyolojik ve patolojik etmenlerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert tepkidir. Bir başka araştırmacıya göre stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini ve başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır.

Hughes ve Boothroyd’a göre stres; “bireyin duygusal ya da fiziksel durumuna karşı olası bir tehdit sezdiğinde vücudunda ya da beyinde oluşan tepkidir.”

- **Stres Belirtileri**

Stres, uyum sağlanmadığında ağır sonuçlara sebep olmaktadır. Bireyin çevresine ve kendisine yabancılaşarak memnuniyetsiz bir tavır içerisinde olması bunların başında gelmektedir. Stres, yoğun bir duygu olması sebebiyle bireyin tüm hayatına yayılım eğilimi gösterebilmektedir. Stres belirtilerini fiziksel, psikolojik ve sosyal olmak üzere üç gruba ayırabiliriz.

Fiziksel stres belirtileri; vücut ağrısı, kaslarda gerginlik, yorgunluk, huzursuzluk, aşırı hareketlilik, terleme, irkilme, hafıza zayıflaması, tansiyonda yükselme, kalp çarpıntısı, sık idrara çıkma, ide bulantısı, kadınlarda regl dönemlerinde gecikmeler yaşanması, aşırı iştah ya da tam tersi olarak iştahsızlık, baş dönmesi, ağlama nöbetleri, ağız ve boğazın kurumaması, aşırı kahkaha ya da ağlama nöbetleri ve konuşmada aksaklıklar şeklinde sıralanabilir. Fiziksel düzeyde stres belirtileri vücut kaslarında yorgunluk, huzursuzluk ve aşırı hareketlilik gerginlik irkilme gibi vücutta meydana gelen değişiklikleri anlatır. (Gümüş-Demircan 2023 S,52)

Psikolojik stres belirtileri; öfke, sinirlilik, gerginlik, huzursuzluk, bunalım, duygusal kararsızlık, kendini işe verememe, düşünce karmaşası, uyumsuzluk, soğukluk, hastalık kuruntusu, can sıkıntısı, karamsarlık, iradesizlik, yaşama sevincini yitirme, intihar etme düşüncesi, karar vermede güçlük, konsantrasyon bozuklukları, korkular, endişe ve üzüntü olarak ifade edilebilir.

Sosyal stres belirtileri; diğerlerinden soyutlanmak, acı duyma, gücenme, ben merkezli olma, yalnızlık, geri çekilme, toleranslı olamamak, insanlarla ilişki kuramamak ve insani ilişkilerde sıkıntılı bir tavır almak şeklinde sıralanabilir.

- **Bireysel Stres Kaynakları**
- **Kişilik**

Kişiliğimizin bize bir armağanı olan duygu, his ve düşünceler biz ve stres arasında da bir ilişki geliştirmektedirler. Eğer birey, hayatın pozitif yönlerine odaklanan, başkalarıyla olumlu duygular geliştirmeye müsait bir kişiliğe sahipse stres düzeyini kontrol altında bulundurması diğer bireylere nazaran daha kolay gerçekleşecektir. Bu kişiler genellikle çabuk karar alabilir ve zamanı doğru yönetebilirler. Rekabet etmeyi, hareket hâlinde olmayı sever ve aynı anda birçok iş yapabilirler. Kendilerini güçlü bir şekilde motive ederken yaptıkları işe de özen gösterir ve zamanında teslim etmeyi önemserler. Dakik bir yapıya sahiptir ve sağduyuları genel olarak yüksektir. Odaklanmaları kolay ve hızlı gerçekleşir. Kişilik, bireyin doğumu ile birlikte getirdiği ve çevresiyle şekillenen hayata ve olaylara bakış açısının belirleyen en önemi parçasıdır(Gümüş-Demircan 2023,S52)

- **Fiziksel Durum**

Stres, bireyi etkileyen ve çok yönlü bir biçimde ona saldıran bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Stresin yoğun görüldüğü zamanlarda fiziksel sıkıntılar da yaşayabilen birey, geçtiği dönem ve sahip olduğu fiziksel nitelikler bakımından da strese karşı farklılık yaşamaktadır. Fiziki olarak güçlü bireylerin, stres olgusu ile daha kolay baş edebildiği bilimsel çalışmalarla kanıtlanmıştır.

Bireylerin, fiziksel durumlarının yanı sıra yaş faktörü de stres noktasında farklılık yaratmaktadır. Orta yaş bunalımı buna örnek olarak gösterilebilir. Orta yaş, birey hayatında sorumlulukların ağırlaştığı, geçim derdinin arttığı bir dönemi ifade etmektedir. Bu da insanlar üzerinde stres unsurunu çoğaltmaktadır. Fakat daha önce de ifade ettiğimiz gibi her bireyin bu süreci yönetmesi farklı şekillerde gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra ergenlik dönemi, yaşlılık dönemi ve hatta işsizlik dönemi gibi yaşamın zorluklarının arttığı yaşam döngülerinde stres kendisini hissettirmektedir.

Fiziksel olarak güçlü olan bireylerin gün içerisinde stres oluşturacak birçok olayı etkilenmeden atlatabildiği ve daha da güçlendiği ifadelerini kullanmak mümkündür. Stresle baş edemeyen bireylerin fiziksel durumu da her zorlukta hassaslaşmaktadır.

- **Ailevi Sorunlar**

Ailevi sorunlar, her birey için stres olgusunu ortaya çıkarmaktadır. Aile içi huzursuzluk doğrudan bireyi ilgilendirmese ya da kendi dışında, elinde olmayan sebeplerle gerçekleşse bile huzursuzluk ortamını paylaşması hasebiyle stres olabilmektedir. Nitekim yaşadığımız ortam bireyden bağımsız düşünülemez ve ortamdaki huzursuzluk herkesi etkiler.

- **Beklenmeyen Olaylar**

Birey, toplum hayatında insan ne ile karşılaşabileceğini kestirememektedir ve bazı olaylar gerçekleştiğinde bireyde baskı odakları oluşturmakta ve stres açığa çıkmaktadır. Bu olaylar olumsuz nitelikte olabileceği gibi olumlu nitelikte olması da mümkündür.(Şahin,2008,S.32 Olumlu değişimlerin belirsizliği ya da kişinin duruma hazırlıksız yakalanması stres kaynağı olabilmektedir. Buna örnek verecek olursak bireyin atanma durumu ve bununla birlikte şehir değiştirecek olması, yeni hayatının belirsizliği yeni stres odakları oluşturacaktır. Birey, bunlarla yüzleştikçe durumu anlamlandırarak ve zihninde hayatı belirginleşecektir.

1.3.4.1 Ekonomik Sorunlar

Birey, ekonomik olarak bağımsızlığını almadığı sürece çevresine ve ailesine karşı bağıllığını arttıracaktır. Dolaylı olarak kendisini maddî olarak kanıtlayamayan ve eğitim hayatı boyunca aldığı eğitimi tecrübe etme imkânı bulamayan birey memnuniyetsiz ve mutsuz olacaktır. Çevresi ve kendi hayatı arasında kıyas yapacak olan birey, yetersiz hissedecek ve sosyalleşmekten nefret edecektir. Öte taraftan kendi geçimini sağlayabilmek adına sevmediği, istemediği işlerde ve ücretlerde çalışmaya boyun eğecektir. Bütün bunlar, stresi arttırdığı gibi iş verimini de düşürmektedir.

- **İşletmelerde Stres Kaynakları**

1.4..3Karar Verme

Karar verme, işletme yönetimleri ve işletme üyeleri açısından oldukça önemlidir. Bu önem, toplu yaşam alanı olan işletmelerde karar verme merci zayıf olduğunda ya da karar mekanizması sağlıklı

işlemediğinde üyelerin kendi kararlarını uygulama ve diğerleri arasında yaşanacak çatışmadan kaynaklanmaktadır. Otoritenin aldığı kararlar, üyeler tarafından daha kabul edilebilir olarak algılanmaktadır. Karara Katılma “Ben istedim” , “Ben karar verdim”, “Ben bu şekilde uygun gördüm” cümleleri işletmeler açısından değerlendirildiğinde bir sonuç olarak kabul edilebilir.

Bireyler, çalışma hayatında elde ettikleri başarının takdirini görmeyi umarlar. İşletmelerin başarısının ortak olduğu, çalışanların pay sahibi olduğu ve bireylerin katılımları oranında onaylanmalarının gerektiği ortadadır. Bunun görmezden gelinerek, başarılarında sadece yöneticilerin ön plana çıktığı çalışma sisteminde birey kendisini değersiz hisseder.

2.İşletmelerde Örgütsel Stres Kaynakları

• Değişim

Bireyler, yaşanan değişiklikleri, hayatlarında ne şekilde bir etkisi olacağını kestiremedikleri ve önlerinde belirsizliklerin var olması sebebiyle kabullenmek istemezler ve değişikliklere direnç gösterirler.

Bireyler, değişiklik gerçekleştiğinde buna sebep olan nedenleri arama yoluna girerler. Değişikliği anlamlandırabilecekleri bir yol bulmaya çaba gösterirler. Bu çaba sürecinde değişimin getirdiği prestij, ücret durumlarının belirsizliği kaygıya neden olabilmektedir. Değişim iki yolla gerçekleşebilir. Birinci yol, bireyin başarısı sayesinde yani yetenekleri fark edilerek kendisi ve şirket adına daha iyi olabilecek bir pozisyona yerleştirilir. İkincisi ise bireyin, bulunduğu konuma yetkin bulunmaması sebebiyle alt kademelerde bir göreve yerleştirilmesidir.

• Hiyerarşik Yapı

Merkezi sistemle yönetilen işletmelerde, çalışanlar üzerinde stres daha çok hissedilmektedir. Bunun sebebi, alt-üst ilişkisinin arasındaki duvar olarak ifade edilmektedir. Yönetimin sadece sonuçlarla ilgilenmesi sonuçların nedenlerinin çalışanlar tarafından desteksiz gerçekleştirilmesi durumlarını ortaya çıkarabilir.

2.3 İş güvenliği, çalışanlar açısından en önemli durumdur. Bireyler, girdikleri işte kalıcı oldukları duygusunu yaşamak isterler. Sürekli işten çıkarılma durumlarından korkmak bireylerde stres ortaya çıkarmaktadır.

3- SAĞLIK İŞLETMELERİNDE STRESİN ÇALIŞANLARA ETKİSİ

3.1 . Stresin Fizyolojik Etkileri

Stres, her ne kadar psikolojik durumlarla açıklanabilen bir olgu olsa da etkileri ağır ve uzun soluklu olmaktadır. Bu etkiler arasında fizyolojik durumları saymakta mümkündür. Stres, bireyin fizikî yaşamını olumsuz etkileyecek ciddi zararlar doğurabilmektedir.

3.1.1. Stres ve Hastalıklar

Stres, belirli bir oranda hayatımızda olduğunda bizi disipline edebilen bir duygudur. Fakat bu duygunun artışıyla hayatımız olumsuz etkilenmekte ve bağışıklık sisteminin zayıflamasına da yol açmaktadır. Bağışıklık sisteminin zayıflamasıyla birey, her türlü hastalığa karşı savunmasız hale gelebilmektedir. Stres, faktörünün de etkilediği bazı hastalıklara değinmeye çalışacağız.

3.1.2 Stres Yönetimi

Stres yönetimi noktasında bireyler, iki yol tercih etmektedirler: sorun odaklı yaklaşım ya da duygu odaklı yaklaşım. Sorun odaklı yaklaşım, stres kaynaklarına yönelerek iyileştirmeler yapmayı amaç edinmiştir. Bu yaklaşım diğerine göre daha nitelikli çözümler ortaya koyabilmektedir. Bu yolla ilerleyen bireyler daha iyimser ve stresle başa çıkma noktasında daha başarılıdırlar. Duygu odaklı yaklaşım ise stresin kaynaklarından çok, olayın iyi yönlerine odaklanmayı tercih etmektedir. Bu yaklaşım, stresle pasif bir şekilde mücadele oluşturmaktadır ve stresi yok etmemektedir. “Her işte bir hayır vardır” , “Daha kötüsü de olabilirdi” gibi ifadeler bu yaklaşım içerisinde ele alınmalıdır.

Stres yönetimi, her bireyin hayatına uygulaması gerekli bir yöntemdir. Birey olarak insan, pek çok strese maruz kalmakta ve yönetemediğinde bu stres hayatının her alanına yayılmaktadır. Stres, bireyi amaçlarına odaklayan güdü olmaktan geçtiğinde yüksek strese dönüşmektedir.

Stres yönetiminin kısa, orta ve uzun vadeli amaçları bulunmaktadır.

Kısa vadeli amaçlar:

- Stresin doğasını, nedenlerini ve etkilerini öğrenmek
- Stresle başa çıkmak için gerekli kural ve teknikleri öğrenmek

Orta vadeli amaçlar:

- Zarar verici stresin nedenlerini öğrenmek
- Strese sebep olan nedenleri önceden görebilmek
- Strese direnilebilecek etkili bir yaşama biçimi ortaya koymak
- Olumlu stresi koruyacak etkenleri bulabilmek
- Duygusal ve bedensel stres tepkilerini kontrol etmek
- Birey yaşamının yolunu düzenlemek
- Odaklanmak için gerekli ve yeterli stresi harekete geçirmek
- Stresin tırmanmasına engel olmak

Uzun vadeli amaçlar:

- Yüksek düzeyde huzur, sağlık, yaşamdan zevk alma, verimlilik ve yetenekleri açığa çıkarmaya olanak sağlama.

3.1.3. Bireysel Stres Yönetimi

Bireysel stres yönetimi, işletmeler açısından stres yönetimi ile birlikte uygulandığında daha fazla verim alınabilen bir yöntemdir. Lazarus ve Folkman adlı araştırmacılara göre stresle başa çıkmak sekiz ayrı strateji ile gerçekleşmektedir: stresle karşılaşma, sosyal destek arama, problem çözme, planlama, kendini kontrol etme, sorumluluk alma, geride bırakma, pozitif yeniden değerlendirme, kaçma/sakınma. Bu stratejiler de kendi içerisinde problem çözme ve duygu odaklı olarak iki başlık altında toplanmıştır.

Stresle başa çıkma noktasında bir başka model Carver ve arkadaşlarının geliştirdiği (COPE) ölçeğidir. Bu ölçek stresle başa çıkma tutumlarını değerlendirme üzerine kurulmuştur. Ölçek 60 soru ve 15 alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçek, insanların günlük yaşamda stresle karşılaştıklarında nasıl tepkiler verdiğini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Stresle başa çıkmada bilinen başka bir yöntem “DKBY” yöntemidir. Modelde dört adım vardır. Birinci adımda stresle karşı karşıya kalınmasına neden olan etmenlerle yüzleşip, bunlardan kurtulmanın yolları anlatılır. İkinci adımda; değiştirilemeyecek koşulların kabul edilmesini salık

verir. Üçüncü adım; olaylara bakış açısının değiştirilmesi yöntemini ifade eder. Dördüncü ve son adım ise; pozitiften negatife geçmek için yapılması gerekenleri ve yeni bir yaşam tarzı modeli önerir. Bireysel stres yönetiminde uygulanan diğer metotlar aşağıda maddeler hâlinde ifade edilmeye çalışılacaktır.

4-SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRESİN HEMŞİRELER BOYUTU

4.1. Hemşire ve Görev Tanımları

Hemşirelik, hekimlik mesleği kadar eski olan ve şifa verici özelliklerin ortaya çıkarıldığı meslek dalı olarak ifade edilebilmektedir. Hemşireler, toplum yararına çalışan, halk sağlığını her şeyden önce tutan sağlık çalışanları olarak zaman ve sağlık geliştikçe iş tanımlamaları da gelişmiştir.

Uluslararası Hemşireler Birliği (ICN) hemşirelik mesleğini birey, aile ve toplum sağlığını korumayı hedefleyip insan sağlığını geliştirmeye yardım eden, hastalık hâlinde iyileştirmeye katkı sağlayan meslek grubu olarak tanımlamaktadır.

Hemşirelik mesleği içerisinde birkaç rolü barındırmaktadır. Bunlar hemşireliğin, uygulayıcı, yönetici, eğitici ve araştırmacı rolü şeklinde tanımlanabilmektedir.

Hemşireliğin uygulayıcı yönü, hastanın kuruma geldikten sonraki sürecinde oryantasyonunu tamamlayan, sağlık konusundaki ihtiyaçlarını karşılayan niteliklerini içermektedir. Ayrıca hasta ve hasta yakınlarıyla hemşirelerin kurduğu iletişim de bu kapsamda değerlendirilebilmektedir. Hemşirelerin bu rolü işbirlikçi, destekleyici, yarı bağımlı, bağımlı ve bağımsız şeklinde tanımlanabilmektedir:Sağlık hizmetlerinin sunulduğu ortamlar genellikle kişiye özgü değişken ve karmaşık ortamlardır.Dikkatsizlik ve ihmalkarlıkla yapılan hizmetlerin bedeli can ile ödenir ve karşılığında yasal ve kurumsal kurallar ve yasalar vardır.(Gümüş-Eryiğit 2023 S.105)

- Bağımlı Fonksiyonları: Hekim isteklerinin uygulanmasını içermektedir.
- Bağımsız Fonksiyonlar: Hemşirelerin kendi bilgi ve becerileri sayesinde herhangi üst makama danışma gereği duymadan hastanın tedavisine yardımcı olduğu durumları içermektedir.
- Yarı-bağımlı Fonksiyonlar: Planlanan bir tedavi uygulamaya konulduğunda oluşabilecek sorunların oluşup oluşmadığını kontrol ettikleri süreçleri kapsamaktadır.

Yönetici rolü, sağlığı geliştirmek, hastalıkları önlemek adına yapılan, kurumla halk ve halk ile kurum arasında sağlıklı iletişim oluşması için yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

Eğitici rolü, hemşireliğin gelişmesi adına yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Kurumların, okullarla olan anlaşmalarında yapılan stajlarda öğrenciye yardımcı olmak, yeni gelen hemşirelerin oryantasyonunu sağlamak, bireyleri ve halkı sağlık konusunda bilinçlendirmek eğitici kimlikleriyle tanımlanabilmektedir.

Sağlık hizmetinin geliştirilmesi ve uygulanması adına araştırmalar yaparak sağlığa katkı sağlaması da araştırmacı rolünü içermektedir.

4.2. Hemşirelerin Çalışma Şartları

Sağlık sektörünün birey hayatı noktasında zorunluluğundan dolayı hemşireler açısından pek çok çalışma alanı oluşturmaktadır. Hemşireler, kamu ve özel hastaneler başta olmak üzere muayenehaneler, dispanserler, sağlık ocakları, okullar, yetiştirme yurtları, huzurevleri, toplum merkezlerinde çalışabilmektedirler.

Sağlığın her zaman ulaşılabilir olması ilkesi vardır. Bu sebeple hemşireler ve diğer sağlık personelleri çalışma şartlarını buna göre düzenlemektedirler. Sağlık personeli genel olarak vardiyalı çalışma sistemi içerisine dâhil olarak 7 gün 24 saat hizmet verme çabasındadırlar. Vardiyalı çalışma, sağlığın hata yapma payının olmadığı da hesaba katıldığında yüksek stres faktörü oluşturmaktadır. Bu durum hemşirelerin sosyal hayatında da olumsuz etkiler yaratabilmekte ve bundan kaynaklı sorunlar yaşayabilmektedirler. Hemşirelerin çalışma Koşulları arasında sıkıntı oluşturan hastaların bakım ve tedavisinin yapacak kalite ve kantitede hemşirenin bulunmamasıdır. Ancak hemşirelerle sağlık hizmetleri en iyi şekilde yürütülmeye çalışılmaktadır. Yapılan çalışmalarla Hemşirelerin iş yükünün azaltılmaya çalışılmaktadır. (Gümüş ve Eryiğit 2023 S.106)

Hemşireler ve diğer sağlık personellerinin çalışma şartlarının başka bir boyutunu da nöbet sistemi oluşturmaktadır. Nöbet sisteminin kuralları kanunla belirlenmiş ve ortaya konulmuştur. Fakat sağlık personeline olan ihtiyaç ve kurumların zaman zaman bu ihtiyacı karşılamada yaşadığı zorluklar sebebiyle yöneticiler kanunlardaki boşluklardan faydalanarak gerektiğine istisnai durumları kullanarak hemşireleri, kanunda yer alan çalışma saatlerinden fazla çalıştırmak hemşireyi strese götürür.

4.3 . Hemşireler ve Stres Odakları

Sağlık sektörü hem hizmet veren hem de hizmet alan bireyler için stresin yoğunlukla yaşandığı bir alandır. Hastalar, hasta yakınları, doktor, hizmet personeli ve hemşireler için bu stres odakları değişkenlik gösterebilmektedir. Hemşireler için stres odaklarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Fiziksel çevre,
- Uzun çalışma saatleri,
- Vardiyali ve nöbet usulü çalışma,
- Rol belirsizlikleri,
- Bazı bölümlerde istemese de kurum tarafından çalışmak zorunda bırakılması,
- Aşırı iş yükü,
- Hasta yakınlarının stresli dönemlerinden dolayı sözel taciz ve korkutmalarına maruz kalmaları, bu korkutmaların zaman zaman fiziksel saldırıya dönüşmesi,
- Toplumsal açıdan kadına ait bir meslek olarak algılanması ve beraberindeki cinsiyetçi yaklaşım.
- Baş hemşirenin çalışanların sorunlarıyla ilgilenmemesi ve iletişim kaynaklı problemler

Bütün bu problemlerin yanı sıra hemşirelik mesleği, günümüzde hak ettiği değeri hem maddî hem de manevî olarak görmemektedir. Maddî kazançlar, yaşanan stres yükünü ve alınan riskleri karşılayacak düzeyde bulunmamaktadır. Bunun yanı sıra hemşirelik, doktorların yardımcısı niteliğinde görülmekte ilmine ve bilgisine saygı duyulmamaktadır. Birey, sarf ettiği çabanın karşılığını alamadığında değersizleşme duygusunu yaşayarak depresyon belirtileri gösterebilmektedir.

İnsan ve hastalıkları ile ilgilenmek daha çok üzgün, umut bekleyen bireylerle muhatap olmayı gerektirmektedir. Bu sebeple hemşirelerin her daim güler yüzlü ve olumlu duygularını karşıya geçirebilen niteliklere sahip olması gerekmektedir. Hasta ve hasta yakınlarına yardımlarını her daim ve her koşulda gerçekleştirmesi ve hastalığın iyileştirici etkisine yardım etmesi elzemdir. Bu sebeple yüklendikleri sorumluluklar da o oranda yüksektir. Sorumlulukların gerçekleşmeme ihtimali hemşireler üzerinde stres oluşturmaktadır. Ayrıca hemşireler, hasta ve hasta yakınları ile

geçirdikleri süre sebebiyle yakın ve samimi bir ilişki geliştirebilmekte ve hastalık hatta ölüm sebebiyle hasta ve yakınlarının üzüntüsünü yaşayabilmektedir.

İşletmelerde gerçekleşen çalışanlar arası problemler hemşireler arasında da gerçekleşebilmekte ve bu durum da stresli bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

4.3.1 Yaş ve Hemşirelerde Stres Odakları

Meslek hayatına yeni adım atmış hemşirelerin, tecrübeli hemşirelere nazaran stres duygularının daha yoğun olduğu tespit edilmiştir. Bu durum tecrübesiz bireylerin karşılaştıkları durumlar konusunda nasıl davranacaklarının bilincinde olmamaları dolayısıyla ortaya çıkabilmektedir. Birey tecrübe kazandıkça hangi durumlarda ne şekilde davranışlar gösterebileceğini öğrenebilmekte ve bu da stres durumunda bir denge oluşturmaktadır.

Hemşirelik mesleği yalnızca kitabi bilgi ile icra edilebilecek bir meslek değildir. Bu sebeple birey, ilk işe başladığında işin risk durumları gözünde daha fazla büyüyebilmektedir. Ancak tecrübe kazandıkça hata yapma oranı da azalacağından stres durumu da aynı oranda azalmaktadır.

30 yaş altı hemşirelerde, iş tecrübesinin azlığı sebebiyle iş ilişkilerinde ve hekimlerle olan ilişkilerde yüksek stres durumları söz konusu olabilmektedir. İş hayatında tecrübenin azlığı bireylerin, aralarında geçen konuşmaları daha kişisel ve iş dışı algılayarak stres yaşamalarına neden olmaktadır. Örneğin acil bir hasta başında doktor acele ederek hızlı bir biçimde işini tamamlamak adına hemşire ile konuştuğunda ve bu konuşma soğuk gerçekleştiğinde ya da ses yükseldiğinde çalışan, kişisel algılayabilmekte ve hastanın acil durumu sebebiyle böyle bir durumun ortaya çıktığını düşünmemektedir. Bu durum, yalnızca hekim-hemşire arasında değil hemşire-hemşire arasında da gerçekleşmektedir.

4.3.2 .Meslekî Kıdem ve Stres Odakları

Genç hemşirelerin, yaş aldıkça stres kontrolünü öğrenebildiğini ifade etmiştik. Bunun en önemli sebebi yaşla birlikte edinilen tecrübedir. Hemşirelik pratik uygulamalara dayalı sahada öğrenilen ve geliştirilen bir meslektir. Bu bakımdan kıdem, bireylerin işlerini daha emin adımlarla yapmalarını sağlamaktadır.

Hemşirelik mesleğine ilk adımı atan çalışanlar, kendilerinden daha kıdemli çalışanları izleyerek davranış geliştirirken öğrendikleri meslekî bilgiyi uygulama imkânı da edinirler. Ayrıca verilen hizmet içi programlar, seminerler ve eğitimler bireyi, mesleğinde yetkinleştirmektedir.

4.3.3 Eğitim Düzeyi ve Stres Odakları

Eğitim, her meslek dalı için başat nitelik olarak ifade edilebilir. Eğitim olmadan bireyin başarılı olması mümkün değildir. Alanda uzmanlaşmak, bireyin kendi işine ve çalıştığı kuruma yapacağı en büyük yatırımdır.

Sağlık sektörünün, hata kabul etmeyen hayatî öneme sahip oluşu eğitimi de zorunlu kılmıştır. Sağlık sektöründe eğitim, hem teorik bilgi hem de uygulamalı olarak gerçekleştirilmektedir. Sağlık sektöründe çalışanların eğitim noktasındaki istatistiksel bilgilerine değinecek olursak ön lisans mezunları daha az stresli iken lisans mezunlarının daha çok stres yaptığını ifade etmek mümkündür. Kurumlar, sağlık personellerinin hizmet kalitelerini arttırmak için, hizmet içi eğitimlerle çalışanlarının akademik bilgilerine katkı sağlamalıdır.

4.3.4 Yönetim Sorumluluğu ve Stres Odakları

Sağlık sektörü ve sorumluluk bilincinin birbirinden ayrılamaz bir ilişki içerisinde olduğu kaçınılmaz bir gerçektir. Sektörde bireylerin sorumlulukları arttıkça stres düzeyleri de artmaktadır. Nitekim hastanın başına gelebilecek geçici ve kalıcı hasarlardan yönetim sorumlu tutulmaktadır. Bu bakımdan yönetim, denetimlerini hatasız yapmalı ve personelin uyum içerisinde çalışarak hizmetlerine odaklanmalarını sağlamalıdır.

Sağlık sektöründe, birim yöneticileri aynı zamanda personel arası ilişkilerin düzenlenmesi sorumluluğunu da yüklenmektedir. Çalışma saatlerinin dağılımı, bireylerin iş yükümlülükleri ve paylaşımları yöneticilerin sorumluluğundadır. Bu bakımdan personel problemini, sorumlu kişilerle paylaşarak çözüm beklemektedir. Yöneticinin, bireyler arasındaki çatışmayı ertelemeyen, çözüm odaklı olan yaratıcı bireylerden oluşması beklenmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Stres olgusu, bireyin kendini ve çevresini tanımaya başladığı andan itibaren hissetmeye başladığı bir duygudur. Stres, belli bir noktaya kadar bireyi güdüleyen bir niteliğe sahipken kontrol

edilmediğinde birey kontrolsüz kalmaktadır. Bu bakımdan gündelik yaşantımızı sağlıklı bir biçimde geçirebilmek için stres yönetimini birey olarak hayatımıza geçirmemiz gerekmektedir.

İş stresi, bireylerin hayatlarının çoğunu çalışma alanlarında geçirmesi sebebiyle çokça maruz kaldığımız bir durumdur. Her sektörün kendi zorlukları, imkânları ve hitap ettiği müşteri potansiyeli bakımından stres odakları bulunmaktadır. Çalışan bireylerin, bu odakları doğru tanımlayarak çözüm ve çıkış yolları bulması kendisinin iş tatmini, işletmesinin üretimi açısından önem arz etmektedir. Stres, çevreye bağımlı olarak dışsal etkilerden olabileceği gibi bireyin karakterine bağlı olarak içsel etkilerin sonucu da olabilmektedir. Her iki durumda da birey, stresini yönetmeyi ve olumsuz etkilerini azaltmayı öğrenmelidir.

Sağlık sektörü, barındırdığı risk ve hayati önem açısından stres odaklarının yoğun bir biçimde yaşandığı alanı oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının aldığı sorumluluklar ve çalıştığı kurum açısından yetersizlik hissine kapılması stres kapılarının anahtarını açmaktadır. Genel anlamda sağlık çalışanları özel anlamda hemşireler açısından bakacak olursak sağlık hizmetlerinin 7 gün 24 saat hazır bulunma zorunluluğu sebebiyle mesai saatlerinin güçlüğü dikkat çekmektedir. Diğer sektörlerin esnek ya da düzenli çalışmalarına rağmen sağlık sektöründe çalışma saatleri, yoğun ve yorucu olmaktadır. İzin ve nöbet düzenlemeleri birçok çalışanın ve kurumun hatta toplumun sağlık noktasındaki gelişimi ya da zorunluluğuna göre şekillenmektedir. Bu dönemde yaşanan Covid-19 pandemisi bu durumun en güzel örneği olarak ifade edilebilir. Nitekim pandeminin başından itibaren sağlık sektöründe, izin ve istifalar geçersiz kılınmıştır. Hemşireler, toplum ihtiyaç duyduğu sürece görevlerinin başında olmalıdır. Bu da diğer bireylerden farklı olarak hemşirelerin, sosyal durumlarını, aile planlamalarını etkilemektedir. Bu durum, sağlığın, hemşireler açısından stres oluşturabilecek ve kaygı düzeyini arttıracak niteliklerindedir.

Hemşirelerin stres odakları, çalıştığı kurum içi ilişkiler, hastalarıyla kurdukları iletişim, mesleki olarak edindiği donanım ve tecrübe, ast-üst ilişkisi dolayısıyla gerçekleşmektedir. Bu bakımdan, hemşirelerin stres yönetimine sahip olmaları hem kendileri hem çevresi hem de toplum sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır. Hemşireler, edindikleri tecrübe ve insan ilişkilerini sağlıklı bir biçimde yaşamlarına uyguladıklarında streslerinin azaldığını ve yönetimin kendilerinde olduğunu görecektir. Hemşirelerin stres olgularının azalması yalnızca kendi çabaları ile sağlıklı bir hâl alması mümkün değildir. Bu noktada hemşirelerin çalıştıkları kurumlara ve iletişim sağladıkları hastalara da büyük görevler düşmektedir.

Hemşirelerin çalıştığı kurumlar ve bu kurumdaki yöneticiler, personelinin iş yükünü insani bir biçimde paylaştırmalıdır. Kurum içi uyumun sağlanması, adil bir yönetimle gerçekleşmektedir. Bu nedenle kurumlar, adil yönetim uygulamalı, personelinin ihtiyaçlarını belirleyerek rahat bir çalışma ortamı sunmalıdır.

Hemşirelerin, toplum sağlığının iyileştirilmesi adına ortaya koyduğu emeğin ortada olmasına rağmen toplum içerisinde hak ettiği saygınlığa ulaşamamıştır. Bu bakımdan, hemşirelerin yaptıkları görevin zorluğu ve meşakkati noktasında anlayışlı bir toplum algısı oluşturulmalıdır. Hasta ve hasta yakınlarının gerek sözel gerek fiziksel ve gerek cinsel sözlü tacizlerinden hemşireleri koruyan kanunlar yürürlüğe girmelidir.

KAYNAKLAR

ADAMSON, E. (2005). *Stres Yönetimi* (1.Baskı). (Çev: Ü. Şensoy). İstanbul: Morpa Kültür Yayınları(Orijinal çalışma basım tarihi 2002).

ALTINTAŞ, E. (2003). *Stres yönetimi* (1.Baskı). İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

AYDIN, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Akademi.

AYDIN, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,6(3), 49-74.

AYTAÇ, S. (2002). İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Cilt: 4. Sayı:1. s. 45-65.

BALTAŞ, Z. (2002). *Verimli İş Hayatının Sırrı Stres*. İstanbul: Remzi Kitapevi

ÇOŞGUN, N. (2006). *Çalışma Hayatında Stres Ve İyimserliğin İş Tatminine Etkisi Ve Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

DEMİR, A. (2005). Hemşirelerin Vardiya ile Çalışmalarının Anksiyete ve Artelyel Kan Basıncına Etkisinin İrdelenmesi, *AÜ, Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. C.8.

ERTEKİN, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAİE Yayınları. No: 253.

GÜÇLÜ, N. (2001) Stres Yönetimi, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

GÜMÜŞ,S.2021 kitap :Sağlık İşletmelerinde Farklılıkların Yönetimi Hiperlink Yayınları İstanbul

GÜMÜŞ,S-DEMİRCAN.A.(2022) kitap Stresin İşletmelerde Çalışanlara Çoğaltan Etkileri Hiperlink Yayınları İstanbul

GÜMÜŞ,S,ERYİĞİT,MİNEGÜL;2023 kitap Hastane İşletmelerinde Motivasyonun Hemşirelerin Performansına Etkileri,Hiperlink Yayınları,İstanbul

GÜMÜŞ,S,TAKALAK,N, 2023 kitap Sağlık İşletmelerinde Markanın oluşumunda Sağlık Çalışanlarının Rolü,Hiperlink Yayınları İstanbul

GÜMÜŞ,S-ÇELİK,B,(2023 Kitap Sağlık İşletmelerinde hizmetlerin yürütülmesinde Hemşirelerin performansına Odaklı Ödeme Sistemleri Hiperlink Yayınları İstanbul

HOVARDAOĞLU, S. (2002). "Stres Belirtileri ile Durumsal ve Sürekli Kaygının Yordanması". *Kriz Dergisi*. Cilt 5. No: 2. s. 127-134.

JOEHR, J. E. (1999). *Stres Altında Başarılı Olmak* (1.Baskı). (Çev: T. Büyük onat). İstanbul: Beyaz Yayınları.

ÖNER, U.(Ed.) (2006).*Stresle Başa Çıkma* (1.Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

ŞAHİN, N.Ş. (Ed). (1994). *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım (1. Baskı)*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

TOKAY, T. (2000). "Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: YTÜ SBE.

YILMAZ, A. ve EKİCİ, S. (2003), Örgütsel Yasamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2), 1-19.