T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME ENSTİTÜSÜ

İŞ YÜKÜNÜN İŞ STRESİNE ETKİSİNDE YÖNETİCİYE GÜVENİN ARACI ROLÜ: SAKARYA 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aykut YAĞCI

Enstitü Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Harun KIRILMAZ

TEMMUZ - 2022

Aykut YAĞCI tarafından hazırlanan "İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü: Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği" başlıklı bu tez, 28/07/2022 tarihinde Sakarya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yapılan Tez Savunma Sınavı sonucunda başarılı bulunarak, jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman : Doç. Dr. Harun KIRILMAZ

Sakarya Üniversitesi

Jüri Üyeleri: Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT

Sakarya Üniversitesi

Doç. Dr. Erhan EKİNGEN

Batman Üniversitesi

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	**T.C.** **SAKARYA ÜNİVERSİTESİ** **İŞLETME ENSTİTÜSÜ** **TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU**	Sayfa : 1/1

Öğrencinin

Adı Soyadı	:	Aykut YAĞCI
Öğrenci Numarası	:	Y219047011
Enstitü Anabilim Dalı	:	Sağlık Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı	:	Sağlık Yönetimi
Programı	:	☑ YÜKSEK LİSANS ☐ DOKTORA
Tezin Başlığı	:	İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü, Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği
Benzerlik Oranı	:	**% 8**

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulalma Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.

28 / 07 / 2022
İmza
Aykut YAĞCI

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulalma Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımca yapılmış olup, **yeniden değerlendirilmek üzere gsbtez@sakarya.edu.tr** adresine yüklenmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

..... / ..... / 20....
İmza
Danışman

Uygundur

Danışman
Unvanı / Adı-Soyadı: Doç. Dr. Harun KIRILMAZ

Tarih: 28 **/ 07/ 2022**

İmza:

☑ KABUL EDİLMİŞTİR
☐ REDDEDİLMİŞTİR

EYK Tarih ve No: ..... / ..... / 20.... - .....

Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

ÖNSÖZ

"İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü: Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği" adlı çalışmada 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde önemli yer tutan iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven kavramlarının önemi ve hissedilen düzeylerin bir birleriyle ilişki ve etkileri araştırılarak yorumlanmıştır.

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesindeki desteklerinden ve katkılarından dolayı danışmanım Doç. Dr. Harun KIRILMAZ'a teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim sürecinde beni cesaretlendiren ve desteklerini esirgemeyen Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT hocama, liseden itibaren beni yönlendirerek hep yanımda duran, derdimin ve hedeflerimin yegâne ortağı hocam Mehmet YOLDAŞ'a, tez savunma sınavında jüri üyeliğini kabul ederek katkı sunan Doç. Dr. Erhan EKİNGEN'e teşekkür ederim.

Tez çalışmam sürecinde yanımda olan YAĞCI ve OK ailelerime, her türlü destek ve zorluğa benimle birlikte göğüs geren anne adayı eşim Hümeyra YAĞCI'ya teşekkürü bir borç bilir, sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Aykut YAĞCI

28/07/2022

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR ..... **iv**
TABLO LİSTESİ ..... **v**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **vi**
ÖZET ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**

GİRİŞ **1**
BÖLÜM 1: İŞ YÜKÜ **5**
1.1. İş Yükü Tanımı 5
1.1.1. Niceliksel İş Yükü 6
1.1.2. Niteliksel İş Yükü 7
1.1.2.1. Zihinsel İş Yükü 7
1.1.2.2. Fiziksel İş Yükü 8
1.1.2.3. Çevresel İş Yükü 9
1.1.2.4. Konumsal İş Yükü 9
1.2. İş Yükü Algısına Etki Eden Faktörler 10
1.3. İş Yükünün İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar 11
1.3.1. İş Yükü İle Yorgunluk İlişkisi 11
1.3.2. İş Yükü İle Motivasyon İlişkisi 12
1.3.3. İş Yükü İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi 12
1.4. İş Yükünün Sonuçları 13
1.5. İş Yükü İle İlgili Çalışmalar 14
1.6. Sağlık Çalışanlarında İş Yükü 16

BÖLÜM 2: İŞ STRESİ **19**
2.1. Stres Tanımı 19
2.2. İş Stresi 20
2.2.1. İş Stresi Kaynakları 21
2.2.1.1. Bireysel Stres Kaynakları 22
2.2.1.2. Örgütsel Stres Kaynakları 23
2.2.1.3. Çevresel Stres Kaynakları 25
2.3. İş Stresinin Sonuçları 26

2.3.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları 27
2.3.1.1. Fiziksel Sonuçlar 27
2.3.1.2. Psikolojik Sonuçlar 28
2.3.1.3. Davranışsal Sonuçları 30
2.3.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları 30
2.4. Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ve Nedenleri 32

BÖLÜM 3: YÖNETİCİYE GÜVEN 36
3.1. Güven Kavramı ve Tanımı 36
3.2. Güvenin Önemi 37
3.3. Güven Kavramının Sınıflandırılması 38
3.3.1. Örgüte Güven 41
3.3.2. Çalışanlar Arası Güven 42
3.3.3. Yöneticiye Güven 42
3.4. Örgütsel Güven Modelleri 43
3.4.1. Mishra'nın Güven Modeli 43
3.4.2. Shockley-Zalabak Ellis ve Winograd Güven Modeli 44
3.4.3. Mayer, Davis ve Schoorman'ın Güven Modeli 44
3.5. Yöneticiye Güven Kavramı 44
3.5.1. Yönetici Davranışının Güvenirliği 46
3.5.2. Yöneticiye Duyulan Güven İle İlgili Çalışmalar ve Sonuçları 49
3.6. Sağlık Sektöründe Yöneticiye Duyulan Güven 50

BÖLÜM 4: YÖNTEM 52
4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 52
4.2. Veri Toplama Araçları 52
4.3. Veri Toplama Süreci ve Araştırmanın Kısıtları 53
4.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler 54
4.5. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler 54
4.6. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi 55
4.6.1. İş Yükü Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi 56
4.6.2. İş Stresi Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi 57
4.6.3. Yöneticiye Güven Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi 58

BÖLÜM 5: BULGULAR.....60
5.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....60
5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....61
5.3. İş Yükü, İş Stresi ve Yöneticiye Güven Arasındaki İlişki.....62
5.4. İş Yükü ve Yöneticiye Güvenin İş Stresine Etkisi.....62
5.5. İş Yükünün Yöneticiye Güvene Etkisi.....63
5.6. İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü.....64

TARTIŞMA VE SONUÇ.....65
KAYNAKÇA.....69
EKLER.....90
ÖZGEÇMİŞ.....96

KISALTMALAR

AABT: Ambulans ve Acil Bakım Teknikeri

ATT : Acil Tıp Teknisyeni

KMO : Kaiser-Meyer-Olkin

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: İş Yüküne Etki Eden Faktörler 10
Tablo 2: İş Yükü Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi..... 56
Tablo 3: İş Stresi Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi 57
Tablo 4: Yöneticiye Güven Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi 59
Tablo 5: Sosyo-Demografik Özellikler 60
Tablo 6: Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler 61
Tablo 7: İş Yükü, İş Stresi ve Yöneticiye Güven Korelasyon Analizi 62
Tablo 8: İş Yükü ve Yöneticiye Güvenin İş Stresine Etkisi 63
Tablo 9: İş Yükünün Yöneticiye Güvene Etkisi 63
Tablo 10:İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracılık Rolü..... 64

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü Hipotez Modeli.....54
Şekil 2: İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü Modeli.....64

Tezin Başlığı: İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü: Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği

Tezin Yazarı: Aykut YAĞCI **Danışman:** Doç. Dr. Harun KIRILMAZ

Kabul Tarihi: 28/07/2022 **Sayfa Sayısı:** viii (ön kısım) + 89 (tez) + 7 (ek)

Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Çalışanın görev gerekliliklerini yerine getirmek için göre talebi olarak tanımlanan iş yükü; sağlık hizmeti sunumunda gerçekleştirilen görevlere, görevleri tamamlamak için gereken toplam süreye ve hastaların bakım gereksinimlerine bağlıdır. Diğer taraftan, hem çalışan ve hem de kuruluş için önemli bir sorun olan iş stresi; sıkıntı, tükenmişlik ve psikosomatik hastalıklara yol açabilmekte ve çalışanların yaşam kalitesini ve sağlık hizmeti sunumunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Yöneticiye güven ise insan ilişkilerinin en önemli konularından biridir ve sağlık çalışanının yöneticisine güveninin niteliği, sağlık çalışanının davranışını ve performansını etkilemektedir.

Bu çerçevede çalışmanın amacı sağlık hizmetlerinde iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven arasındaki ilişki ve etkinin araştırılmasıdır. Çalışmanın evrenini Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmeti çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmada nicel araştırma yöntem kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Veri toplama aracı olarak "Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği", "Genel İş Stresi Ölçeği", "Örgütsel Güven Ölçeği" ve sosyo-demografik özellikleri içeren anket formu kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi ve SPSS Process Macro 4. Model regresyon analizi kullanılmıştır.

Çalışmanın bulgularına göre hissedilen iş yükü düzeyi ile iş stresi düzeyi arasında pozitif, yöneticiye güven arasında negatif yönlü; yöneticiye güven ile iş stresi arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır. Hissedilen iş yükü düzeyi iş stresini pozitif, yöneticiye güveni negatif yönde anlamlı yönde etkilerken; yöneticiye güven ile iş stresini arasında anlamlı etki bulunmamaktadır. Hissedilen iş yükü düzeyi iş stresine etkisinde yöneticiye güvenin aracı rolü bulunmamaktadır.

Sonuç olarak, 112 Acil Sağlık Hizmeti çalışanlarının iş stresi düzeylerinde iş yükü algılarının ve yöneticiye güvenin etkili olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanları için optimal iş yükünün belirlenmesi ve görev dağılımında hakkaniyetin gözetilmesi gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının iş yükü ve iş stresi düzeyleri düzenli olarak değerlendirilmeli, kurumlar ve yöneticiler tarafından olumlu iş yükü algısını destekleyecek adımlar atılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: İş Yükü, İş Stresi, Yöneticiye Güven, 112 Acil Sağlık Hizmetleri

Title of Thesis: The Mediating Role of Trust in the Manager in the Effect of Workload on Work Stress: Example of Sakarya 112 Emergency Health Services

Author: Aykut YAĞCI **Supervisor:** Assoc. Prof. Harun KIRILMAZ

Date: 28/07/2022 **Np:** viii (pre text) + 89 (main body) + 7 (app.)

Department: Health Management

The workload is defined as the relative demand of the employee to fulfill the task requirements; it depends on the tasks performed in the healthcare delivery, the total time required to complete the tasks, and the care needs of the patients. On the other hand, job stress is an essential problem for both the employee and the organization; it can lead to boredom, burnout, and psychosomatic diseases and negatively affect the quality of life and health service delivery of employees. Trust in the manager is one of the most important issues of human relations, and the quality of the health worker's trust in his manager affects the behavior and performance of the health worker.

In this context, the study aims to investigate the relationship and effect between workload, work stress, and trust in the manager in health services. The population of the study consists of Sakarya 112 Emergency Health Service employees. The quantitative research method was used in the study. The questionnaire method was preferred as a data collection tool. "Individual Workload Perception Scale", "General Job Stress Scale", "Organizational Trust Scale" and a questionnaire including socio-demographic characteristics were used as data collection tools. Descriptive statistical methods, correlation analysis, and SPSS Process Macro 4 Model regression analysis were used in the analysis of the data.

According to the findings of the study, there is a positive relationship between the level of workload felt and the level of work stress, and a negative relationship between trusts in the manager; there is a negative relationship between trust in the manager and job stress. While the felt workload level affects work stress positively and trust in the manager negatively; there is no significant effect between trust in the manager and job stress. Trust in the manager does not have a mediating role in the effect of the felt workload level on work stress.

As a result, it is seen that the workload perceptions and trust in the manager are effective in the work stress levels of 112 Emergency Health Service employees. It is necessary to determine the optimal workload for health workers and to consider fairness in the distribution of tasks. Workload and work stress levels of healthcare professionals should be evaluated regularly, and steps should be taken by institutions and managers to support the perception of a positive workload.

Keywords: Workload, Job Stress, Trust in Manager, 112 Emergency Health Services

GİRİŞ

Dünyada yaşanan gelişim ve değişimler, sosyal yaşam alanlarıyla beraber çalışma ortamlarını da etkilemektedir (Güreşçi vd., 2004). Gelişen dünyaya ayak uydurma çabaları tüm insanlığın ve örgütlerin önemli hedefleri arasındadır. Bu hedefe ulaşmada tüm örgütlerin ana çıkarımları, verimliliğin devamını sağlamak ve verimlilikte temel rol oynayan çalışan performansını yüksek tutmaktır (Suharti ve Susanto, 2014). Çalışanlarının performanslarını daha yüksek hale getirmeye çalışan örgütlerin temel argümanları arasında çalışanlarının algıladığı iş yükü sorunu önemli bir yer tutmaktadır.

Çalışanların hissettikleri iş yükünün artması sonucunda, çalışanlarda işleri yapamama korkusu ve yerine getirilemeyen işlerden dolayı işten çıkarılma kaygısı oluşmaktadır (Spector ve Jex, 1998). Bireysel olarak tükenmişlik, iş stresi ve endişe yaratan iş yükü, örgütlerde performans ve kalitede azalma, çalışanlar arasında huzursuzluk ve üretimde ötürü maddi kayıplar ortaya çıkarmaktadır (Portoghese vd., 2014). Öte yandan iş yükünün kontrol edilebilir olması ve adil dağıtımı ile örgütlerde verimlilik açısından artış sağlanacağı düşünülmektedir (Bulut ve Ataay, 2017). Hem stres yaşayan kişilere hizmet vermesi hem de stresi yaşayan taraf olması ve yoğun iş temposunun görüldüğü sağlık sektörü (Ward, Lombard ve Gwebushe, 2006), diğer örgütlere nazaran iş yükünün yüksek düzeyde hissedildiği sektörlerdendir (Çiftçioğlu ve Tunç, 2018). Stres ve iş yükünün yoğun olduğu sağlık çalışanlarının, hataya düşme oranlarında artış görülmekte ve bu durum geri döndürülemeyecek sonuçlara yol açmaktadır (Atik ve Kozak, 2016).

Küreselleşme çağında hızlı değişimlere adapte olma ve pazar arayışında rekabet halinde olma çabası, örgütlerin güven kavramına verdiği önemi artırmıştır (Develioğlu ve Çimen, 2012; Eroğlu, 2014). Örgütlerde güven ortamının var olmaması; çalışanların işten ayrılma niyetinde artış ve işe karşı özverilerinde düşüş yaşanmasında etkin rol oynamaktadır. Bu durum örgüt içinde iş gücü devrinin artış göstermesine bağlı olarak verimli insan kaynağının azalmasına sebep olabilmektedir. İnsan kaynağı açısından eskiklik yaşayan örgütlerde üretim ve devamlılık sorunu ortaya çıkacağı için rakipleri ile yapacakları rekabette geride kalacaklardır (Eser, 2007).

Örgütsel güvenin ana başlıklarından olan yöneticiye güven, örgüt için büyük öneme sahiptir. Çalışanlar örgütsel güven düzeylerini yöneticiye duydukları güven düzeylerine

göre konumlandırmaktadır. Yöneticiye güven duygusunda olumsuzluk yaşayan çalışan örgüte karşı güven duygusunda da olumsuzluk yaşayarak, işe karşı bakış açısında negatif bir duruş sergileyebilmektedir. Bu negatif duruşun sonucunda işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık ve olumsuz iş yükü algısı gelişmekte ve bütün bunların sonucunda iş stresi düzeyinde artışlar görülmektedir (Polat, 2009).

Bu çalışmada iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven arasındaki ilişki ortaya koyulmaya çalışılmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde, iş yükü ile ilgili kavramsal çerçeve ortaya konarak, iş yükünü oluşturan kaynaklar, iş yükü algısının sonuçları ve iş yükü ile ilişkili kavramlar üzerinde durulmaktadır. İkinci bölümde stres kaynakları ve iş stresi, stresin yarattığı sonuçlar ve sağlık çalışanlarında stres olgusu tartışılmaktadır. Çalışmanın üçüncü bölümünde güven, güven kavramının tarihsel gelişimi ve boyutları, güvenin önemi, örgütsel güvenin boyutları ve yöneticiye güven ile sağlık çalışanlarında yöneticiye güven konuları hakkında bilgiler sunulmaktadır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde, araştırma ile ilgili evren ve örneklem, veri toplama araçları, araştırmanın modeli ve hipotezleri, veri analiz yöntemleri, araştırmada kullanılan ölçekler ile ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmiştir. Beşinci bölümde verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Tartışma ve sonuç kısmında ise araştırmanın sonuçları diğer diğer çalışmalardan da yararlanılarak tartışılmakta ve öneriler sunulmaktadır.

Çalışmanın Konusu

Bu çalışmada; çalışanları zihinsel ve bedensel olarak önemli ölçüde etkileyen örgütsel olarak performans ve hizmet sunum kalitelerinin olumsuz yönde seyretmesine neden olan ve birçok araştırmada ön planda tutulan iş yükü kavramı üzerinde durulmuştur. Çalıştıkları ortam ve etkenlere bağlı olarak çalışanların iş ve sosyal hayatında olumsuz yönde rol oynayan iş stresi kavramı hakkında kavramsal çalışma yapılmıştır. Örgütlerin dolaylı yoldan kalite ve performanslarının etkilenmesinde dikkat kesildiği, çalışanların işlerine karşı hassasiyetlerini belirleyen yöneticiye güven kavramı araştırılmıştır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş yükü, iş stresi ve yönetiye güven düzeylerinin sağlık sektöründeki işleyişe etkileri araştırılmak istenmiştir.

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Sakarya ili 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görev yapan sağlık çalışanlarının iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güvene ilişkin görüşlerini ortaya

koymaktır. Bu bağlamda iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven arasındaki ilişkinin tespit edilmesi ve iş yükünün iş stresine etkisinde yöneticiye güvenin aracı etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Çalışmanın Önemi

Acil Sağlık Hizmetleri, riskli çalışma alanları, hasta ve yakınlarıyla çalışanların devamlı yüz yüze iletişim kurma zorunluluğu, personel sayısına karşılık hasta sayısının fazlalığı gibi faktörlerden dolayı iş yükü ve iş stresinin fazla olduğu hizmetler arasında yer almaktadır.

112 Acil Sağlık Hizmetleri, yoğun çalışma temposundan kaynaklı iş yükü içeren bir hizmet alanıdır. Buna bağlı olarak çalışanlarda oluşan iş yükü algısının, iş stresini ortaya çıkarıp çıkarmadığının araştırılması önem arz etmektedir. Sektörel olarak hizmet görenlerin insan olması konuya olan merakı daha da çok artırmıştır. Sağlık çalışanlarının olumsuz duygularının, kendilerine ve hizmet verdiği insanlara negatif yönde yansımasının olması çalışmamızın önemini artırmıştır. Bununla birlikte iş stresini etkileyen yöneticiye güven olgusunun sağlık çalışanlarındaki düzeyinin incelenmesi de önemlidir. Bu çerçevede 112 Acil Sağlık Hizmetleri örneğinde iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven değişkenlerinin bir arada incelendiği çalışmaya rastlanılmaması, çalışmamızın özgünlüğünü ve önemini ortaya koymaktadır.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışma, alan araştırmasına dayalı kesitsel bir çalışmadır. Çalışmamızda verilerin toplanması için online anket yöntemi kullanılmış olup, anket formu 3 farklı ölçek ve katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 32 sorudan oluşmaktadır. Ölçeklerin tamamının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına ulaşmak amacıyla IBM SPPS 22 programından faydalanılmış ve verileri analiz etmek için tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi ve Process Macro 4. model regresyon analizi kullanılmıştır.

Çalışmanın Kısıtları

Çalışma, araştırmaya konu olan Sakarya ili 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan "izinli" ve "raporlu" hariç tüm personeli kapsamaktadır. Riskli grupta yer alan sağlıkçıların Covid-19 vaka sayılarının artış göstermesi, çalışma saatlerinin 24 saat usulüne göre yapılması ve istasyon tipi çalışmadan ötürü ulaşım uzaklıklarının etkisi

çalışma verilerinin yüz yüze toplanımında kısıtlılık oluşturmuş olup online anket yöntemiyle çalışılmıştır. Online anket yönteminde bireylerin online ağlarını kullanım sıklıkları ve geç ulaşım sorunları kısıtlılıklar arasındadır. Başka illerde görev yapan 112 Acil Sağlık Hizmelteri birimleri çalışmaya dâhil edilmemiştir. Çalışma, sadece Sakarya il sınırları içerisinde bulunan 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan sağlık personeli ile sınırlandırılmıştır.

BÖLÜM 1: İŞ YÜKÜ

1.1.İş Yükü Tanımı

İnsanoğlunun yaşam mücadelesinde, gününün büyük bölümü iş ortamlarında geçmektedir. Bu nedenle sosyal alanlarında ve yaşamsal mücadelesindeki bakış açıları ve algılama tarzları, iş ortamında yaşadıkları olumlu veya olumsuz durumlardan etkilenmektedir. Toplumsal olarak çalışma kavramı maddi ihtiyacı gidermek olarak algılansa da, çalışanlar açısından maddi kazancın yanında, iş ortamına ve işine bağlılık olarak görülmektedir (Erdem, 2020). Çalışanları olumsuz olarak etkileyen birçok unsur, çalışanların iş performanslarında negatif etki bırakmaktadır. Bu olumsuzlar aynı zamanda çalışanların sağlığını, duygusal durumlarını tehdit etmektedir. Bu olumsuzlukların genel çerçevesini iş yükü kavramı oluşturmaktadır (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005).

Ekonomik ve teknolojinin gelişmesi insan gücüne verilen değeri her geçen gün artırmıştır. Buna bağlı olarak da iş yükü kavramının tanımı sürekli değişim ve gelişimlere uğramıştır. Genel perspektifte incelediğimizde Çelik ve Çıra; iş yükünü, çalışanların kendilerine verilen işin çalışma perspektifleri ve güçlerinin üstünde olduğuna dair algıları olarak düşünürken (Çelik ve Çira, 2013), Hart ve Wickens; iş yükünü, insanların makinelerle iş birliğinde insana düşen sorumlulukların maliyet açısından tamamı olarak açıklamışlardır. Bu maliyet, motivasyon düşüklüğü, yorgunluk, stres, işin yapılabilme potansiyelinin azalması ve performansta düşüklük olarak yansımaktadır (Şirin ve Yücel, 2020).

Çalışma hayatının önde tutulan konularından biri olan iş yükü; kurumlar açısından verimlilik ve performans olarak bakılırken, çalışanlar açısından, verilen işin sonuna gelmek için harcanan zaman ve verilen emek olarak düşünülmektedir (Kanbur, 2018). İş yükü, örgütsel açıdan çalışanları ve de kurumu etkileyen önemli değişkenlerdendir. Bunun en büyük örneği iş stresinin oluşmasındaki etkenlerin başında, iş yükünün varlığı gösterilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

İş yükü kavramını işe göre yetenek ve işin yapılması gereken süre açısından değerlendirmek istediğimizde şu şekilde açıklayabiliriz;

- İnsan, farklı faktörlerle yaratılarak sınırlarıyla var olan bir varlıktır. Bu sınırlar zihinsel, fiziksel ve duygusal olarak ayrılmıştır. İnsanın yetenekleri ile kendisinden

beklenen işin yapılabilme durumu karşımıza uyumluluğu çıkarmaktadır. Bireylerin işlerinde başarılı olabilmeleri için kendilerinden beklenen işsel potansiyel ile yeteneklerinin uyum içinde olması gerekmektedir. Bireylerin çalışma hayatında verim elde etmenin ilk düğümü, "işe göre çalışan seçimi" kuralı olmalıdır (Ildız, 2009).

- Gelişen ülkelerdeki ekonomik ve teknolojik değişimlere bağlı olarak çalışanlara verilen değer süreç içinde önem kazanmış ve verimlilik elde edilmesi için gerekli adımlar atılmaya çalışılmıştır. Bu adımlarda biri olan esnek çalışma süresi uygulaması gerek haline gelmiş, kurumlarca uygulamaya konulmaya çalışılmıştır. Bununla beraber fazla çalışma karşılıkları olarak çalışanlara serbest zaman verilmesi ve kısa zamanlı çalışma uygulamaları ortaya konulmuştur. Gelişmiş ülkelerde bu uygulamalar gündeme getirilirken gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerde çalışma sürelerinde artış olmaktadır (Keser, Bilir ve Aytaç, 2017).

İş yükünün varlığında, çalışanlarda işin tamamını yapamayacakları algılarının doğmasından dolayı, endişe ve korkunun oluştuğu görülmektedir. Aynı zamanda iş yükünün varlığında, örgüt hedeflerinin gerçekleşmesi açısından olumsuz etki bırakacağı bilinmektedir (Spector ve Jex, 1998). Birçok etkenin varlığı, iş yükünün ortaya çıkmasında sebep olarak görülmektedir. Bu etkenler niceliksel ve niteliksel iş yükü olarak incelenmektedir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005).

1.1.1. Niceliksel İş Yükü

Niceliksel iş yükü, çalışanın kendisine verilen süre içinde, yapabileceği iş miktarından fazlasının verilmesiyle oluşan iş yükünü ifade etmektedir (Erdem, Turen ve Ercil, 2017). Alan yazında niceliksel iş yükü iki farklı şekilde incelenmektedir. Bunlar nicelik aşırı iş yükü ve niceliksel az iş yükü olarak değerlendirilmektedir.

Niceliksel aşırı iş yükü; çalışanın gerekli tecrübe ve yeteneğe sahip olmasının yanı sıra bireye süre içinde yetmeyecek fazla iş verilmesidir. Bu durum bireyin yeteneklerini sorgulanmasına sebebiyete verebileceği gibi çalışanın stres yaşamasına sebebiyet verecektir. Çalışan var olan stresle beraber işi yapmaya çalışırken dikkat sorunu yaşayabileceği ya da işi eksik yapacağı düşünülmektedir (Kulaklıkaya, 2013). Yani işin fazla sayıda olmasıyla beraber çalışana verilen işi bitirme süresinin azlığı, çalışanlar için yorucu ve zor olarak görülecektir (Cam, 2004).

Niceliksel az iş yükü; çalışanın verilen işi çok kısa sürede yapabilecek kapasitede olması veya çalışana yapabileceği işten daha az iş verilmesi olarak açıklanmaktadır. Çalışan iki durumda da zamanın büyük çoğunluğu iş yapmadan geçirecektir. Bun bağlı olarak odaklanma sorunu, sıkıcı iş ortamı, motivasyon düşüklüğü ve yetenekleri sergileyememe durumundan dolayı iş tatminsizliği problemi ortaya çıkacaktır (Karacaoğlu ve Çetin, 2015). Çalışanlar, işverenleri tarafından kendilerine az iş veya fazla zaman verilmesini, kendileri güven duyulmadığı, başarısız oldukları algısıyla karşılayacaktır (Yılmaz ve Ekici, 2003).

1.1.2. Niteliksel İş Yükü

Niteliksel iş yükü; çalışanların yetenek ve tecrübelerinin üstünde yapamayacakları görevler olduğu durum olarak ifade edilmektedir. Çalışanlar bu durum sonucunda işlerini en uygun ve istenilen şekilde yerine getiremeyeceklerdir (Erdem, Turen ve Ercil, 2017). Alan yazı taraması yapıldığında niceliksel iş yükü gibi niteliksel iş yükünde de aşırı ve az olarak iki ayrıma gidilmiştir.

Niteliksel aşırı iş yükü, çalışana verilen görevlerin, yerine getirilemeyecek güçlükte olmasıdır (Altaf ve Awan, 2011). Niteliksel aşırı iş yükünde çalışan zaman konusunda kısıtlama yaşamasa bile, işi anlamakta güçlük çekmesinden ve becerilerinin eksik olmasından dolayı işini tamamlayamayacaktır. İşin zorluk durumu önemsiz olsa bile niteliksel aşırı iş yükünde çalışanların performanslarında düşüklük görülecektir (Kulaklıkaya, 2013).

Niteliksel az iş yükünde ise çalışan tekrar eden işleri yapmaktadır. Bu iş yükünde çalışanın yetenek ve becerilerinin hiçbir önemi yoktur. Çalışan niteliksel az iş yükünde rutin işleri yaparak can sıkıntısı yaşayacak ve motivasyonda düşüklük ortaya çıkacaktır (Karacaoğlu ve Çetin, 2015). Niteliksel iş yükü, zihinsel, fiziksel, çevresel ve konumsal olarak dört sınıfta incelenmiştir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005).

1.1.2.1. Zihinsel İş Yükü

Zihinsel iş yükü algısı var olan kaynakların iş için gerekli kaynaklar arasında oluşan farktan kaynaklı bir iş yüküdür. Zihinsel iş yükü algısının ortadan kalkması için öncelikli gereklilik eldeki kaynaklar ile iş için elzem kaynakların denge halinde olması gerekmektedir (Korkmaz, 2012). İş yükü algısında çalışanların duygusal ve bilişsel değerlendirmelerinin yanında zihinsel performanslarının da değerlendirilmesi

gerekmektedir. Bu değerlendirme sayesinde çalışan bireylerin performanslarında denge kurmak daha kolay hale gelecektir (Karadağ ve Cankul, 2015). Zihinsel iş yükü hakkında alan yazıda şu tanımlamalara rastlanılmaktadır;

- Var olan iş talebinin karşılanmasında mevcut kaynaklar ile çalışan kapasitesi arasında ki uyum,
- Bir işe odaklı olarak çalışanlardan beklenen performans ile çalışanın gösterdiği performans arasındaki fark,
- Zihinsel iş yükü, çalışanların algı kapasitelerinde artış sağlamak ya da var olan kapasitelerini kontrol altına almak için uygulanan zihinsel çabalardır,
- Zihinsel iş yükü, ilave hedefleri gerçekleştirme maliyetidir.

Teknolojik gelişmelere en çok adapte olan alan iş sektörü olarak önümüze çıkmaktadır. İş hayatında teknolojik gelişmelerle beraber çalışanların zihinsel boyutlarına verilen değer artmıştır. Zihinsel boyut çalışanların algısal kapasitelerinin yansımasıdır. Bu boyutta çalışanların algısal hızlarının ve algıladıkları bilgilerin doğruluk oranlarının yüksekliği, zekâ ve hafıza gerektiren aktivitelerde başarı oranları örgüt için önem arz etmektedir. Zihinsel iş yükünün arttığı örgütlerde, çalışanların diğer işlerle ilgilenmekte için kalan kapasitelerinde azalma meydana geldiği, hedeflenecek hedef sayısının azaldığı, hata oranlarında artış görüldüğü ve performans düşüklüğü yaşandığı görülmüştür (Gencer, 2017).

1.1.2.2. Fiziksel İş Yükü

Fiziksel iş yükü, çalışanın yaptığı iş üzerinde harcadığı enerjiye bağlı olarak ortaya çıkan yorgunluktur. Taşınan yükün ağırlığı, mesafesi ve taşıma frekansı yorgunluğun oluşmasında etken faktörlerdir (Ildız, 2009). Vardiya sistemiyle çalışmanın olduğu örgütlerde, çalışanların uyku düzenlerinde kalitesizlik ve yetersiz uyku problemleri fiziksel olarak yorgun düşmelerine sebebiyete vermektedir. Uyku problemine bağlı olarak çalışanlarda fiziksel komplikasyonların görülmesi örgüt içinde işin yapılabilme potansiyelini çalışanın performansını düşürmektedir. Oluşan fiziksel komplikasyonları, tansiyon düşüklüğü, şiddetli baş ağrıları, vücut direncinde düşüklük, yeme – içme bozuklukları gibi sıralamak mümkündür (Yılmaz ve Ekici, 2006). Örnek olarak gece vardiyasında çalışanlar ile gündüz vardiyasında çalışanları kıyaslamak istersek; gece vardiyasında çalışanların gündüz vardiyasındaki çalışanlara göre vücut bağışıklık

sistemlerinde azalma meydana geldiği ve bundan kaynaklı olarak daha fazla grip olduklarını görebiliriz (Erten, 2018).

Fiziksel iş yükü, alışanların fiziksel olarak kilo kaybı ve fazla sıvı kaybı yaşamasıyla paralel orantılıdır. Çalışanların vücutlarında kaldırabildikleri güç kapasitesinin üstünde zorlanmayla fiziksel iş yükü oluşmaktadır (Ordukaya, 2011). Düşük iş tatmini olan çalışanlarda fiziksel iş yükünün var olması sağlığı olumsuz yönde etkileyecek değişikliklere sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalar sonucunda çalışanların kolesterollerinde yükselmenin meydana geldiği ve kalp atışlarında artış olduğu gözlemlenmiştir (Gencer, 2017).

1.1.2.3. Çevresel İş Yükü

Çevresel iş yükü, iş yerinde yüksek ses, koku, toz, nem, sıcaklık derecesi ve aydınlatma gibi çevresel sorunlarından kaynaklı olarak çalışanlarda oluşan iş yüküdür. Bu etkenler çalışanlar üzerinde hem fiziksel hem psikolojik olarak etki bırakmakta ve işe dair motivasyon ve odaklanmalarında düşüş yaşatmaktadır. İşe odaklanma sorunu yaşayan personelin örgüt açısında verimlilik elde edilme düzeyinde düşüş yaşanabilmektedir. Sağlık sektörünün iş ortamında, tomografi, röntgen gibi radyasyon yayan cihazlara çokça maruz kalmanın ve 112 acil ambulansta çalışanların yangın ortamlarında müdahalelerde karbondioksite maruz kalmaları durumlarında çalışanlar üzerinde kalıcı rahatsızlıklar oluştuğu bilinmektedir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005).

1.1.2.4. Konumsal İş Yükü

Çalışanların iş ortamında ya da işi yaparken ters duruş ve uygun olmayan vücut pozisyonlarında olması kaynaklı oluşan iş yüküne konumsal iş yükü denmektedir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005). Baş boyun gövde omuz ve ayakların iş anında duruşu konumsal iş yükünün faktörlerindendir. Uzun süre çalışanların oturuş bozuklukları ve duruş hataları çalışanların yorgunluk seviyelerini de etkilemektedir. Konumsal iş yükünün varlığında çalışanlarda fiziksel rahatsızlıklar görülebilirken örgüt açısından fiziksel sorunların ortaya çıkması eleman eksikliğini ve üretimde gecikmeyi doğurmaktadır. Buna bağlı olarak iş ortamında kullanılan malzeme ve işe dair makinelerin çalışanlar açısında uygun pozisyonda durabilecekleri halde üretilmesi ve çalışabilmesi gerekmektedir (Atik ve Kozak, 2016). 1998 yılında Messing ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada, çalışanların iş yükü göstergelerinin

belirlenmesi için hafif ve ağır iş yükü olarak iki grup incelenmiştir. İncelemeler sonucunda çalışanların vücut duruşu, ağırlık kaldırma durumları gözlemlenmiştir. Vücut sağlığını bozan etkenlerin başında, ağırlıkların yanlış vücut duruşuyla kaldırılmaya çalışılması ve ağırlığın, çalışanların taşıyabileceklerinden fazla olmasıyla ilgili olduğu görülmüştür (Messing, Chatigny ve Courville, 1998).

112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarıda, konumsal iş yükü açısından büyük risk altındadır. Ağır kiloya sahip hastaların uzun süre taşınmasının yanında, yaralanmalı ve çoklu trafik kazalarının olduğu vakalarda, çalışma ortamlarının etkin olmaması, sedye kaldırma işlemlerinin durumun aciliyetine bağlı olarak etkin pozisyonda yapılamaması konumsal iş yükünü oluşturmaktadır (Kılınç vd., 2022).

1.2. İş Yükü Algısına Etki Eden Faktörler

Çalışanların iş yükü algılarının yüksek seviyede olması örgüt tarafında verimlilikte azlık ve düşük performans olarak karşılık bulmaktadır. Çalışanların performanslarında ve motivasyonlarında düşüklük olmasına sebep olan iş yükü algılarına etki eden faktörler bulunmaktadır (Bulut ve Soylu, 2009). Literatür incelemelerinde etki eden faktörler şu şekilde dört başlık altında toplanmıştır;

- İşin özellikleri
- Organizasyonun özellikleri
- İşi yapanın özellikleri
- Yasa ve kurallar

Tablo 1: İş Yüküne Etki Eden Faktörler

İşin Özellikleri	Organizasyonun Özellikleri
• Ekip birlikteliği • İş ve çalışan güvenliği • İşin süresi • İşin özel beceri veya eğitim gerektirmesi • İşin zorluk derecesi • İşin gereklerinin net olmaması • İş tanımlarının olmaması • İşin değeri	• İş gücü planlaması • Kullanılan teknoloji • Organizasyon yapısı • Kullanılan malzeme • Malzeme deposunun düzeni • Yöneticinin özellikleri • Güven duyma • Çevresel faktörler • Fiziksel bileşenler • Organizasyon içi iletişim

Tablo 1'in Devamı

İşi Yapanın Özellikleri	Yasa ve Kurallar
• Sağlık durumu • Kültür • İş algısı • İş ve özel hayattaki sorumlulukları • Eğitim durumu • İş paylaşımı ve iş doyumu • İş yapma alışkanlığı • Bilgi ve becerisi • Çalışma şekli ve temposu • İletişim özellikleri • İş yapma alışkanlıkları	• Yasa veya ilgili mevzuatın olmaması ya da eksik olması • Kurum politikasının olmaması veya eksik olması

Kaynak: Korkmaz, Z. (2012). *Yenidoğan hemşirelerinde iş analizi ve iş yükü*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

1.3. İş Yükünün İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar

Alan yazı taramasında; iş yükünün çalışanlarda oluşturduğu etkiyle birlikte, çalışanları olumsuz yönde etkileyen kavramların olduğu gözlemlenmiştir. Yapılan çalışmalar sonucunda iş yükünün, yorgunluk, motivasyon, işten ayrılma niyeti kavramlarıyla ilişkileri incelenmeye çalışılmıştır. İş yükünün iş stresi ile ilişkisi de dördüncü bölümde ortaya konulmuştur.

1.3.1. İş Yükü İle Yorgunluk İlişkisi

İş yükünün fazla olduğu düşüncesinde olan çalışanların, yorgunluk seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür (Uysal, Ertan ve Akbulut, 2015). Yorgunluk seviyeleri kişilerin yapılarına, yaşam tarzlarına ve çalışma ortamları gibi farklı etkenlere bağlı olarak farklılık göstermektedir. Farklı etkenlere maruz kalarak çalışanları hem psikolojik hem de fizyolojik olarak etkileyen yorgunluk kavramının, örgüt açısından etkileri de mevcuttur (Koruca, Aydın ve Demir, 2015). Yorgunluk sonucunda stres yaşayan çalışanların iş performanslarında düşüş görüldüğü, işe adaptasyon ve dikkat konusunda yetersiz kaldıkları görülmüştür. Çalışanlarda bu olumsuz etkilerin görülmesi örgüt tarafında kaygı yaratmaktadır (Yorulmaz, Kıraç ve Kara, 2018).

Yorgunluk faktörünün fizyolojik olarak olması psikolojik olarak olmasından daha az etkilidir. Çünkü çalışanların fizyolojik yorgunlukları dinlenmeleri ile geçebilirken psikolojik yorgunlukları dinlenme durumunda bağımsız olarak hareket etmektedir. Psikolojik yorgunlar sonucunda çalışanlarda, kaygı, endişe ve korkunun var olduğu bunun devamında stres yaşandığı görülmektedir. Kafasındaki olumsuz düşüncelerle

beraber stres yaşayan çalışan uyku problemleri yaşayarak sosyal çevresine de negatif etkiler bırakacaktır (Alkaş, 2020). Fizyolojik yorgunluklar boyun, sırt ve genel beden ağrıları olarak yansırken, psikolojik yorgunluklar tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, depresyon olarak yansımaktadır (Koruca, Aydın ve Demir, 2015).

1.3.2. İş Yükü İle Motivasyon İlişkisi

Motivasyon, kişinin belirli yönde harekete geçmesini teşvik eden içsel bir olgu olarak tanımlanmaktadır. Motivasyon kişilerin neler istediği, ne öğrendiği ve ne düşündüğüyle ilgili bir kavramdır (Akerjordet ve Severinsson, 2004). Günümüzde motivasyon, örgütler açısında büyük önem arz etmektedir. Örgütler, üretimin artmasına yönelik faaliyetlerde bulunurken, çalışanını göz ardı etmektedirler. Bu durum çalışanlarda iş tatminin azalmasına ve işe karşı ilginin düşmesine sebebiyet vermektedir (Ergül, 2005). Çalışanlarda iş yükünün fazla olmasına bağlı olarak stresin yaşandığı, buna bağlı olarak tükenmişlik duygusunun varlık gösterdiği görülmektedir. Tükenmişlik algısının yükseldiği çalışanlarda motivasyon düşüklüğü olduğu görülmüş ve işten ayrılma niyetlerinde artış meydana gelmiştir (Erat vd., 2011).

Örgütlerde, çalışanların motivasyonlarının yüksek olmasının sağlanması, yöneticilerin performanslarıyla paralellik göstermektedir. Çalışanlarına değer vererek onları her an düşünen, kendi bilgi ve becerilerini ortaya koyabilecekleri bir iş ortamını sağlayan yöneticilerin olması, çalışanların işlerine karşı ilgilerinde ve motivasyonlarında yükseliş sağlayacaktır. Örgütün çalışanları için motive edici faaliyet ve etkinliklerde bulunması ve yöneticilerin çalışanlarının duygularını doğru yorumlamasıyla motivasyon artışı gözlemlenecektir (Ildız, 2009).

1.3.3. İş Yükü İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Günümüzde artan rekabet ortamıyla beraber daha fazla üretim, daha kısa zaman metodu uygulanmak istenmiştir. Bu uygulamayla çalışanlara düşen görev her geçen gün artmış ve olumsuz yönde etki bırakmıştır. Artan iş yükü ile beraber çalışanların iş tatmininde düşüklük meydana gelirken işten ayrılma niyetlerinde de artış gözlemlenmiştir (Çalışkan ve Bekmezci, 2019). Örgütler tarafından işin hızlı yapılmasının istenmesi ve daha fazla işin az sayıda kişi ile bitirilmesinin beklenmesi, çalışanların uzun süreli çalışmalarını gerektirmiştir. Uzun süreli çalışmaların olması, yorgunluğun artması ve değersizlik duygusunun baskın hale gelmesi çalışanların stres yaşamasına sebep

olmuştur (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005). Stresin var olması; çalışanların iş ve aile hayatlarında çatışmanın doğmasına, performanslarında düşüklüğün oluşmasına, işe karşı isteksiz davranışlar sergilenmesine yol açarak fiziksel ve psikolojik olumsuzlar oluşturmaktadır (Nirel vd., 2008). İş yükünün işten ayrılma niyetine etkisini inceleyen araştırmalara baktığımızda iş yükü fazlalığının; çalışanların iş kontrollerinde olumsuz etki bıraktığını ve işten ayrılma niyeti fikrinde artış oluşturduğu (Alkaş ve Yolaç, 2021), iş yükü dağılımlarının adil olmadığını düşünen çalışanların işten ayrılmaya yönelimlerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Ünalan vd., 2006).

1.4. İş Yükünün Sonuçları

İş yükü fazlalığının bireysel ve örgütsel yönden bir etkileri mevcuttur. Bireysel olarak çalışanlarda tükenmişlik ve iş stresi yaratan iş yükü, örgütlerde performans düşüklüğü, iletim bozukluklarına bağlı işleyişte aksaklıklar, üretimde verimsizlik ve maddi yönden kayıplar yaratmaktadır (Teğin, 2019). İş yükü fazlalığının varlığıyla ürünlerde ve kullanılan malzemelerde çalışanların hata yapma oranlarında ki artışın yansıması fazladan enerji ve maliyet çıkışı olarak dönüş yapmaktadır. Çalıştığı alan itibariyle yüz yüze sürekli insanlarla iletişimde bulunması gereken çalışanların, iş yükü fazlalığından etkilenmesiyle sabır seviyelerinin azaldığı, bunun sonucunda müşterilerle beklenmedik olumsuz iletişim kurduğu görülmektedir (Araslar, 2021).

Gryna göre iş yükünün fazlalığı iş stresi ve tükenmişlik duygusunu çalışanlar üzerinde tetiklemektedir (Teğin, 2019). Strese karşı duruş ve adaptasyon düzeylerinin her insanda farklı seviyelerde olması çalışanların iş yükü fazlalığı sonucunda oluşacak stres duygu seviyesini değiştirmektedir. Strese sebep olan etkenler ikinci bölümde detaylı olarak incelenecek olmasına rağmen, mesai saatlerinin uzunluğu, çevresel faktörler, örgüt içi nedenlerin strese neden olduğunu burada yazmadan geçmemek gerekmektedir.

İş yükü ve iş stresi kavramlarının birbirleriyle güçlü bir bağının olması, çalışanların iki kavram içinde algı mekanizmalarının aynı bakış düzeyinde ilerlemesiyle alakalıdır. Yönetimsel olarak karar mekanizmasında yer alamayan, beklenen iş bitirme düzeyi ile yeteneklerinin aynı seviyede olmadığını düşünen çalışanın, iş yüküne maruz kaldığı ve sonucunda iş stresi yaşadığı görülmektedir. İş yükü çalışanlar üzerinde psikolojik ve fizyolojik olarak birçok farklı etki bırakmaktadır. Fizyolojik olarak fıtık, kas, kalp ve eklem ağrıları gibi hastalıklar yaşayan çalışanların, psikolojik olarak iş tatminsizliği,

tükenmişlik artışı yaşarken işten ayrılma niyetinde yükseliş görülmektedir (Araslar, 2021).

1.5. İş Yükü İle İlgili Çalışmalar

Bakırtaş ve arkadaşlarının yaptığı, "Sağlık Çalışanlarının İş Tatmini Üzerinde İş yükü Algısının Etkisi'' başlıklı çalışmalarında çalışan bireylerin iş yükü algılarının iş tatmini algılarında etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Aksaray Devlet Hastanesinde 249 sağlık personeline ulaşarak veriler elde edilmiştir. İş tatminini dışsal ve içsel olarak inceleyen Bakırtaş ve arkadaşları, verilerin analizinde iş yükü algısının içsel iş tatmine paralel yönde etki ettiğini, dışsal iş tatmini algısına etki etmediği sonucuna varmışlardır (Bakırtaş, Bakırtaş ve Bulus, 2016).

Hergün, tıbbi sekreterleri içeren ve onların iş yükü analizini ortaya çıkararak iş memnuniyetlerine dair çalışma yaparak, planlama yapmanın ve iş yükünün personellerdeki etkisini, iş memnuniyetlerindeki seviyeyi incelemiştir. Çalışma sonucunda hem hasta memnuniyetini sağlamak hem de çalışanlarını memnun etmek için kaliteli yöneticilerin var olması gerektiği, bunun ancak düzenli ve uygun planlama ile olacağı sonucuna varılmıştır. İş yüküyle orantılı olarak insan kaynaklarının planlama yapması gerektiği düşünülmüş olup, çalışanların memnuniyete seviyelerinin bu şekilde yükseleceği görülmüştür (Hergün, 2018).

Göl'ün yaptığı, " Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İş Yükü, Tıbbi Hata Tutumları Ve İş Kazaları Arasındaki İlişki" başlıklı çalışmada, iş yükü, iş kazaları ve tıbbi hata tutumları arasındaki ilişkiyi incelemek hedeflenmiştir. Araştırma Denizli Pamukkale Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesinde çalışan hemşire personellerle yapılmıştır. 400 veriye ulaşan Göl, verilerin analizinde iş yükü ile işten kaynaklı oluşan hastalıklar arasında anlamlı ilişki olduğu, iş yükü ile tıbbi hatalarda tutum arasında anlamlı ilişki saptanamadığı sonucuna ulaşmıştır (Göl, 2019).

Karaca, "Zihinsel İş Yükü İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Samsun İlinde Bir Dal Hastanesi Uygulaması" adlı çalışmada sağlık personellerinin zihinsel iş yükü seviyelerini belirlemek ve zihinsel iş yükü – tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır. 101 sağlık personeline uygulanan anket çalışması sonucunda, personellerin zihinsel iş yükünün artmasıyla tükenmişlik seviyelerinde artış görülmüştür. Sağlık personellerinin görevlerinde başarılı olma düşünmelerinin kişisel başarı düzeylerinde artış gösterdiği söylenebilmektedir (Karaca, 2019).

Tüfekçi, tarafından yapılan “Hemşirelerin İş Yükü Algıları ile Sağlıkta Kalite Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı çalışmada hemşirelerin iş yükü algıları ile kalite algıları arasındaki ilişkiyi incelemeye çalışmıştır. Çalışmada uygun şekilde bulunan 73 katılımcıya ulaşılmıştır. Tüfekçi, kurum içi yapılan iyileştirmelerin ve de insan kaynaklarının doğru kullanımı ile hemşirelerin iş yükü algıları arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmıştır (Tüfekçi, 2021)

Sayılan ve Mert tarafından , “Hemşirelerin iş stresi, iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek düzeyi ile tıbbi hataya eğilimleri arasındaki ilişkiyi” açıklamak amacıyla yapılan çalışmada 108 personelli sağlık kurumunda gönüllü katılan kişilerle bulgular elde edilmiştir. Verilerin oluşmasında İş Stres Ölçeği ve Tıbbi Hataya Eğilim Ölçeği kullanılmıştır. Çalışma sonucunda aşırı iş yükünün, tıbbi hata oranını artırdığı gözlemlenmiştir (Sayılan ve Mert, 2018).

Seki tarafından “Hemşirelerin İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı Rolü” adlı yüksek lisans çalışmasında hemşirelerin iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisinde iş doyumu ve örgütsel özdeşlemenin aracı rolü belirlenmek amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Konya ilindeki kamu, özel ve üniversite statüsünde hastanede çalışan hemşireler oluşturmaktadır. 373 veri üzerinden bulguları ortaya çıkaran Seki, hemşirelerin iş yükü algısı ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif bir ilişki mevcut iken, iş doyumları ve örgütsel özdeşleme arasında negatif ilişki olduğunu saptamıştır (Seki, 2021).

Çalışkan ve Bekmezci tarafından, “Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği” adlı araştırmada 408 veriye ulaşım sağlanmıştır. Bu çalışmada aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisini incelemek ve yaşam – iş tatmininin aracı rolünü belirlemek amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda iş yükünün işten ayrılma niyetiyle pozitif ve anlamlı ilişkide olduğu, aşırı iş yükü ile iş tatmini arasında anlamlı negatif ilişki olduğu saptanmıştır (Çalışkan ve Bekmezci, 2019).

Keser, “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, isimli çalışmasında çağrı merkezi çalışanlarının iş yükü ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın evreni bankacılığın önde gelen kurumlarından birinin çağrı merkezi olarak belirlenmiştir. Çalışmasında 110 adet katılımcıya ulaşan Keser, örgütteki personellerin iş yükü seviyelerinde yükselme

meydana geldiğinde iş doyumu düzeylerinde azalma olacağı sonuca ulaşmıştır (Keser, 2006).

Bolat, Antalya'nın Manavgat ilçesinde faaliyet gösteren bir otelde; iş kontrolü ve iş yükünün tükenmişlik üzerine etkilerini ve aralarında ki ilişkiyi incelemek amacıyla çalışma yapmıştır. Bu çalışmasında 137 çalışanın yaptığı anketler sonucunda verilere ulaşım sağlanmıştır. Bu çalışma analizleriyle iş yükü ve iş kontrolü değişkenlerinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır (Bolat, 2011).

Erer, "Covid-19 Sürecinde Hastane Çalışanlarının Yaşadığı Duygusal Tükenme Algıladıkları Aşırı İş Yükü ile Açıklanabilir Mi?" adlı çalışmasında, Covid-19 sürecinde hastane çalışanlarının aşırı iş yükü algılarıyla beraber tükenmişlik seviyelerinin ve ilişkilerinin incelenmeyi amaçlamıştır. Bu amaçla Konya il merkezinde iki özel hastane çalışanlarından 237 kişiye yapılan anket çalışmasıyla verilere ulaşılmıştır. Çalışmanın sonuçlarında aşırı iş yükü algısı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır. Yani aşırı iş yükünün duygusal tükenmeyi artırdığı sonucuna varılmıştır (Erer, 2021).

Karacaoğlu ve Çetin, "İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği" adlı çalışmasında İl Afet Ve Acil Müdürlüğünde 130 kişiyle araştırma yaparak verilere ulaşım sağlamıştır. Verilerin analizi sonucunda iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca rol belirsizliği ile kişisel başarı arasında negatif yönlü ilişki olduğu ifade edilmiştir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

1.6. Sağlık Çalışanlarında İş Yükü

Yoğun bir iş temposuyla çalışırken insana değer kavramının ön planda olduğu sağlık sektörü, literatür incelemelerinde iş yükünün fazla görüldüğü çalışma alanı olarak değerlendirilmiştir (Çiftçioğlu ve Tunç, 2018). Yapılan araştırmalar sonucunda iş yükünün arttığı sağlık personellerinde, hataya düşme oranlarında artış görüldüğü ve fiziksel hastalıklarla yüz yüze geldiği ortaya çıkmıştır (Atik ve Kozak, 2016). Gelişen teknolojilerin ve artan nüfusun etkisiyle, sağlık hizmetine artan talep doğrultusunda personel ve malzeme sayılarına ihtiyaçta artış görülmüştür. Sağlık gücü ihtiyacının artmasıyla beraber kaliteli sağlık personeli önem kazanmış fakat bu konuda yeterli düzeye çıkılamamıştır. Sağlık personellerinde sayı olarak yeterli miktarda istihdamın sağlanamaması ve eğitim, çalışma tecrübesi açısından eksik personel varlığı, iş yükünün

ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu sonuçlardan anlaşılmaktadır ki sağlık hizmeti ihtiyacı sağlık gücü ihtiyacını ve iş yükü artışını tetiklemektedir (Schoo vd., 2008).

Ekonomik gelir düzeyleri gelişmiş olan ülkelere nazaran gelişmekte olmayan ülkelerde, sağlık sektörüne ayrılan bütçe kısıtlı olarak kalmıştır. Bu bütçe kapsamında kendine verilen maaşın yeterli miktarda olmadığını düşünen personel ve yetersiz insan gücüyle fazla çalışma saatleri olan bu ülkelerde iş yükü algısının yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu gözlem sonucunda iş yükü seviyesinin yüksel olduğu sağlık personellerinde hastalara karşı olumsuz tutumların olduğu görülmektedir. Hastalara karşı yeterli hizmetin verilmemesi ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin düşmesi bu yansımalardandır (Aakvik, Maestad ve Torsvik, 2010).

Sağlık personelleri çalışma saatlerinin uzunluğu ve hasta yakınları ile sıklıkla iletişim kurma zorunluluğundan dolayı iş yükü algısını fizyolojik ve psikolojik olarak yüksek seviyede hissetmektedir. İş yükünün fazla olması sağlık personellerinin hem sosyal hayatlarında hem de çalışma ortamında ki iş arkadaşları arasında iletişim bozukluğundan kaynaklı çatışma ortamını doğurmaktadır. Hastalara karşı öfke kontrolü yaşayan sağlık personellerinin hastaya karşı ilgisiz davranış sergilediği ve hata yapma ihtimalinde artış olduğu görülmektedir (Yorulmaz, Kıraç ve Kara, 2018).

Sağlık çalışanlarının fazla çalışma saatlerime maruz kalarak yetersiz eleman durumunu kontrol etmeye çalışması iş yükünü artırmaktadır. Özellikle kadın sağlık çalışanlarının iş yerlerine ilaveten ev işleri ve çocukların bakımı, çamaşır, ütü gibi ev işleri de hissettikleri iş yüküne eklenmektedir. Hem aile içinde hem de iş ortamında iş yüküne maruz kalan kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik yaşadığı, stres düzeylerinin yüksek olduğu ve işten ayrılma niyetine girdikleri görülmüştür (Ergen, 2015).

Carayon ve Gürses'in hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada iş yükünün hasta güvenliğine negatif yönde etki ettiği sonucuna varılmış ve iş tatminsizliği yaşayan hemşirelerin işten ayrılma niyetine girdikleri, tükenmişlik seviyelerinin yükseldiği gözlemlenmiştir. Careyon ve Gürses sağlık sektöründe iş yükünün fazla olmasını dört ana sebepte toplayarak açıklamaya çalışmıştır. Bu dört sebep şu şekildedir;

- Görev tanımlarının yetersiz ve belirsiz olması,
- İş için verilen sürenin azlığı ve yapılması gereken işin fazlalığı personelin kendini yetersiz hissetmesi,
- Sosyal anlamda destek yetersizliği,

- Verilen eğitimin yetersiz olmasından kaynaklı kalitesiz personel varlığı (Sarıdiken, 2021).

Korkmaz tarafından yapılan "Yenidoğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü" adlı çalışmada sağlık çalışanlarında iş yükünün azaltılması için gereken yöntemler şu şekilde sıralanmıştır;

- İş tanımlamaları en doğru şekilde yapılmalı ve gereklilikleri belirlenmeli ve aktarılması,
- İş gücüne bağlı olarak yeterli personel sayısının tespit edilmesi,
- Kanunlar ortaya konulurken iş analizi ve iş yükü dikkate alınması,
- Tüm işleyiş yazılı halde dökümanlanması,
- Çalışanların beklentileri belirlenmeli ve işe adaptasyon sorunları ortadan kaldırılması,
- Çalışanların örgüt içinde kararlar alınmasında söz sahibi olunması sağlanmalı,
- Çalışma ortamı çalışanların konumsal duruşlarına ve de psikolojik yapılarına uygun şekilde olması,
- Çalışanların moral ve motivasyonlarını artıcı faaliyet ve programların yapılması,
- Kadın sağlık personellerinin çocuk bakımlarında iş yükünü azaltmak için kreş gibi takviyelerin sağlanması gerekmektedir (Korkmaz, 2012) .

BÖLÜM 2: İŞ STRESİ

2.1. Stres Tanımı

İnsanoğlunun yaratılışından itibaren çalışma ortamı ve yaşam alanı içinde varlığını her zaman hissettiren stres kavramı, araştırmalarda üzerine düşünülen bir konu olarak önemini korumuştur. Bireyin yaşam huzurunu ve kalitesini etkileyen stres, kişinin yaşadıkları zorluklara karşı gösterdiği dirençsel tepki olarak tanımlanabilmektedir. İlk defa 1930'larda ortaya atılan stres kavramı (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009); kişinin çevresel uyarılara karşı gösterdiği tepkiler bütünü tanımıyla Hans Selye tarafından açıklanmıştır (Selye, 1956). Diğer farklı bir tanım olarak Keith Davis tarafından stres; kişinin duygu, düşünce ve fiziki şartlarında gerilim olarak öne sürülmüştür (Karakulle, Karademir ve Armağan, 2019). Bireyin gerileme verdiği bu tepki çeşitli kuramlarla açıklanmış olup, bireyin strese tepkisini üç aşamada inceleyerek bedenin iç dengesini korumayı hedefleyen Genel Uyum Sendromu teorisi, Hans Selye tarafından geliştirilmiştir (Tutar, 2000). Genel Uyum Sendromu; alarm, direnme ve tükenme aşamalarıyla incelenmiş ve bu aşamalar aşağıda açıklanmıştır.

Alarm aşaması: Kişinin strese uzun süre maruz kalmasına bağlı olarak vücudunda meydana gelen fiziksel değişimleri açıklayan aşamadır. Kişi bu evrede öncelikle stresi tanımlamaya çalışır. Tanımlanan stres karşısında kişi ya var olan durumla yüz yüze gelecek ya da kaçmayı tercih edecektir. Buna bağlı olarak stresle başa çıkamama yani stres baskısının devam etmesi durumunda sempatik sinir sisteminde aktiflik meydana gelerek fiziksel değişimler ortaya çıkar (Güçlü, 2001). Bu fiziksel değişimlere şunları örnek verebiliriz.

- Artan solunum sayısına bağlı olarak vücudun gereksinim duyduğu oksijen miktarında artış gözlemlenir.
- Taşikardi yani kalp ritimlerinde artış gözlenerek vücuda pompalanan kan ihtiyacında artış buna bağlı olarak ta yüksek tansiyon görülür.
- Gerekli kanın kaslardan önce beyne ulaşma durumundan dolayı bağırsak ve mesane adaleleri boşalır, hazım faaliyetleri ağırlaşır.
- Göz bebeklerinde stresin devamı boyunca büyüme gerçekleşir.
- Beş duyu organımızın uyanık hale gelmesinden dolayı dış algı artarak tehlikelere karşı tetikte olunulur.

- Kişinin vücudu Heparin salgılanmasında artış sağlar ve bunun etkisiyle kandaki alyuvar sayısında artış gerçekleşirken, kan pıhtılaşmasında yavaşlama meydana gelir (Tutar, 2000).

Direnme aşaması: Bireyin alarm aşamasına direnme yâda uyum serüvenini içeren evredir (Arslan, 2010). Parasempatik sinir siteminin aktif hale gelmesi bu evrede en yüksek seviyeye çıkar. Bununla beraber birey stres sebebine karşı üst düzey direnme göstererek baş etme yollarını aramaktadır (Kırel,1991).

Stresle başa çıkma yöntemleriyle süreç içinde stres ve kişi arasında uyum sağlanırsa Genel Uyum Sendromu direnme aşamasında sonlanmış olur. Bu sendromun sonlanmasıyla beraber fiziksel değişiklikler kısa zamanda eski haline döner. Eğer kişi strese maruz kalmaya devam eder ve direnme süreci artık gücünü kaybederse beden tükenme aşamasına girer.

Tükenme aşaması: Direnme aşamasında bireyin strese uyum sağlayamaması sonrası, kişinin direncinde kırılma meydana gelerek bedensel ve duygusal tükenme sonuçlarının görüldüğü aşamadır. Hastalıkların baş gösterdiği aşama olan tükenme evresinde, kişinin alarm noktasında meydana gelen fiziksel değişimlerin, kalıcı rahatsızlıklar haline dönüştüğü görülür. Bu evre sonrasında kişinin organizmadaki aktif faaliyetlere katılımı azalarak, bireylerde işten ayrılmaya eğilim ve tükenmişlik seviyelerinde artış gözlemlenir (Erdal, 2009).

2.2. İş Stresi

İnsanoğlunun yaşamı boyunca birçok değişime şahitlik ettiği ve de bu şahitliğinde değişimlere karşı uyum mücadelesi verdiği gözlemler sonucunda ortaya çıkmıştır. Verdiği mücadele yanında çevresel, ya da örgütsel olarak strese maruz kalan birey, bu etkenlere verdiği tepki ve uyumlarla dengesini korumaya çalışmaktadır. Stres kavramının hayatımızın her alanında yer almasıyla, kişilerin bakış açılarında ve yaşantılarına yön verişlerinde değişiklikler gözlemlenebilmektedir (Rageb vd., 2013). İş hayatı, insanların hayatlarını sürdürebilmeleri için ekonomik imkânlar sunmasının yanında, bireylerin toplumda değer ve konum sahibi olmalarına aynı zamanda toplum - birey bağlantısının kurulmasına vesile olmaktadır (Topuz, 2006).

İş hayatında aktif olarak teknolojinin gelişim göstermesiyle, doğuş gösteren iş sektörleri ve iş alanında yükselen talep artışına bağlı olarak artan iş yükü bireyler üzerinde negatif yönlü etki bırakmaktadır. Bu sebeple iş alanlarında çalışan bireylerin çeşitli yönlerinin

korunması amacıyla negatif yönde etki eden kaynakların çözülmesi ilk öncelik olarak belirlenmiştir (Draper vd., 2004). Negatif yönde etki eden kaynakların ana sebebi stres olarak belirlenmiş, zamanla stres kavramının bireysel olarak literatürde sıkça işlenmesiyle beraber iş stresi kavramı da yaygın şekilde kullanılarak değerli hale gelmiştir (Rageb vd., 2013). İnsan kaynakları birimlerinin ve de işverenlerin yönetimsel yani örgütsel açıdan önem verdiği iş stresi kavramı, şimdi ve gelecekte bir sorun olarak görülmüş, buna bağlı olarak çözüm yolları aranmıştır (Karakoç vd., 2014). İş stresinin kaynakları arasında öncelikli olarak zaman darlığı, disiplin ve sıkı denetim yapılması, yetenek ve verilen işin dengesiz olması, sorumluklarına nazaran personelin tecrübe eksikliğinin varlığı, beklenenden fazla iş yükü, yönetici ve örgüt içinde iletişim eksikliğine bağlı güven sorunu olarak öne çıkmaktadır (Demirci vd., 2013).

Çözüm yollarından önce iş stresinin net olarak anlaşılması gerekildiği savunulmuş ve buna binaen iş stresi kavramına getirilen tanımlamaları birkaç şekilde açıklama ihtiyacı doğmuştur. İş stresini, iş görenin çalışma ortamında ve de personel arkadaşları arasında oluşan iletişim bozukluğu ve de yaşadığı stresör etkenlerine bağlı psikolojik ve davranışsal bozukluk yaşaması olarak açıklayabiliriz (Karakoç vd., 2014). Ayrıca iş stresi, örgütün personellerine hissettirdiği yetersizlik duygusuna bağlı olarak bireylerin üzerinde fizyolojik ve ruhsal sıkıntıların görülmesi, bu sıkıntılar sonucunda gerginlik ve huzursuzluk olarak çevresel yansımalarının olması olarak ifade edilebilir (Ağat, 2018). Amerika Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu iş stresini, bireylerin yetenekleri ile örgütün çalışanlardan beklediği çalışma potansiyeli arasında ki uyumsuzluk ve personellerin ihtiyaçları ile kurum arasındaki dengesizlik iş görenler üzerindeki ruhsal ve bedensel yansımaları olarak tanımlamıştır. Bazı meslek grupları diğerlerine nazaran stresi yoğun şekilde yaşamakta ve de daha zor atlatabilmektedir. Bu meslek gruplarına öğretmenleri, sağlık çalışanlarını ve kolluk kuvvetlerini örnek verebiliriz (Işıtan ve Gökler, 2012).

2.2.1. İş Stresi Kaynakları

Kişinin üzerinde etkili olarak strese sebep olan tüm faktörler stres kaynağı olarak adlandırılır. Bu kaynaklara stresör denilmektedir. Günümüz şartlarında insanların çalışma koşullarından tutun ailevi ve ekonomik sorunlar, kişiler arası ilişkiler ve rekabet ortamının her gün kendini daha çok hissettirmesi stres kaynaklarını her geçen gün artırmaktır (Baltaş, 2018). Kaya ve Keskin; stres kaynaklarını bireysel ve çevresel

olarak sınıflandırırken (Kaya ve Keskin, 2010), Aytürk; örgütsel faktörlerinde etkili olduğunu öne sürmüştür (Aytürk, 2010). Bununla beraber stres kaynakları bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynakları çerçevesinde şekillendirilmiştir. Bu stres kaynakları kendi arasında birbiriyle bağlantı olmakla beraber ayrı ayrıda etkili rol oynamaktadır (Balcı, 2014).

2.2.1.1. Bireysel Stres Kaynakları

Kişisel özellikler: Geçmişten bu zamana kadar insanoğlunun kişilik özellikleri yaşam mücadelesinde önemli bir etken olarak gözlemlenmiştir (Taymur ve Türkçapar, 2012). Her insanda farklılıklar gösteren kişilik kavramı; bireyi diğer insanlardan ayıran, kişinin kendine özgü davranış ve ruhsal özellikleridir (Yelboğa, 2006). Toplum içinde güçlü iletişim ve örgüt içinde huzurlu çalışma ortamının oluşmasında kişisel özelliklerdeki farklılıklar etkileyici olmaktadır. Kişisel özelliklerinin farklı olması bireyin stresörlere karşı gösterdiği direnç seviyesini etkilemekte ve başa çıkma durumunda ayırıcı olmuştur (Pelit, Kılıç ve Keleş, 2013)

Yaş ve cinsiyet: Bireyler genç oldukları yaşlardaki hareket ve aksiyon kapasitesine nazaran ilerleyen yaşlarda daha sakin ve huzurlu ortam yaşantısını tercih ederler. Fakat stres kaynaklarının orta ve ilerleyen yaşlarda daha etkili olduğu görülmektedir. Yaşlılık dönemlerinde özellikle geri alınamayacak şekilde erkeklerde andropoz, kadınlarda menopoz dönemlerine bağlı olarak fiziksel ve psikolojik değişimler gözlemlenebilmektedir. Bu değişimlerden dolayı kişilerde zihinsel olarak düşünce bozulması, unutkanlıklar, hızlı ve fazla şekilde duygularını açığa vurma görülebilir. Orta ve ileri yaşlardaki bireylerde strese bağlı hayallerine dair umutsuzluklar ve duygu açısından travmalar hissedilmesi büyük oranda karşılaşılan olumsuz etkilerdir. Ayrıca yaşın ilerlemesine bağlı olarak insanların hastalıklara yakalanma oranlarında artış olabilmektedir. Kısacası yaş faktörünün etkisi dönem ve olaylara göre önemli stres kaynaklarındandır. Stresin etkilerinde önemli bir değişken olarak cinsiyet kavramı da önümüze çıkmaktadır. Toplumsal yaşam alanında ve iş hayatında erkek baskınlığının fazla olmasından dolayı ve kadınların bu alanlarda söz sahibi olma istekleri, erkeklere göre daha çok strese maruz kalmalarına sebep olmuştur. Aynı zamanda cinsel taciz, darp, hem iş hem de aile sorumluklardan dolayı kadınların duygusal sorunlar yaşadıkları görülerek, stresin döndürülemez sonuçlarıyla karşı karşıya kaldıkları söylenebilmektedir. Cinsiyet faktörünün erkek içinde farklı etkileri olabilmektedir.

Yönetici ve aynı düzeyde çalışma arkadaşı olarak kadın bireylerden emir almak istemeyen ve toplumsal söylem ve baskınlığa bağlı olarak kendini güç olarak ispatlamaya çalışan erkeklerde stres yaşandığı görülmüştür (İlter, 2014).

Aile sorunları: Aile bireyleri arasında yaşanan problemler, ekonomik sıkıntıya bağlı huzursuzluklar, boşanma durumlarından kaynaklı üzüntüler aile içinde gerilimi ve kaygıyı artıracaktır. Artan kaygıdan ötürü bireylerin stres yaşamalarında artış görülmesi kaçınılmaz olarak görülmektedir. Aile yapılarının çekirdek ve geniş aile yapısında olması da stresin var olmasında etkili olabilmektedir. Çünkü çekirdek ailelerde bireylerin fikirlerini daha rahat ifade edebilme ve özgür kalabilme düzeyi yüksek iken geniş ailelerde daha otoriter olunduğu ve bireylerin daha bağımsız hareket etmelerinde engelle karşılaştığı görülebilmektedir. Bu durum bireylerde stresin ortaya çıkışını tetiklemektedir. Çalışma koşullarına bağlı olarak birbirinden ayrı kalan veya daha fazla vakit geçiremeyen aile bireyleri arasında da farklı düşünceler ve bakış açılarının oluşabildiği, bu olumsuzluğun aile bireyleri arasında çatışma yaşanmasına sebebiyet vererek stres oluşturduğu gözlemlenmiştir (Emre, 2019).

2.2.1.2. Örgütsel Stres Kaynakları

İş hayatının içinde yer alan her birey, örgütün işleyişi serüveninde memnun olmadığı, hoşuna gitmeyen birçok durumdan sıkıntı duyabilir. Örgüt içi kültür, eylemsel planlamalar ve sürekli bu etkenlerin değişim göstermesi çalışanların örgüt içinde stres yaşamasına sebep olacaktır (Durna, 2010). Çalışanların örgüt içinde kurdukları ilişkilerle beraber, adaptasyon sürecini geçirmek için çeşitli gruplara üye olması olumlu yönde bir gelişim iken, bu süreçte kendilerine verilen rol ve görevleri tam olarak yerine getirmeye çalışan bireyler çeşitli örgütsel stres kaynakları etkisine girebilirler (Aydın, 2004a). Çalışma alanında strese maruz kalan birey çeşitli fiziksel psikolojik ve davranışsal sonuçlar göstererek, uyum sorunu yaşayabilmektedir. Örgütsel stres kaynağı olarak; rol çatışması, aşırı iş yükü, yönetim sorunları, ücret yetersizliği ve mobbing gibi birçok farklı unsurlar sayılabilmektedir (Cam, 2004).

Rol çatışması: Rol çatışması bireyin iki ve ya daha fazla rolden kaynaklı olarak, zıt iki rolü yapmakta yaşadığı çelişki ile ortaya çıkmaktadır. Bireyin beklentileri ile kendisine biçilen rolün farklı olması da rol çatışması olarak açıklanabilmektedir. Çalışmalar sonucunda rol çatışması yaşayan bireyin gerilime meyilli olduğu ve iç bünyesinde çatışma yaşadığı, iş doyumunda ve işçinin yöneticisine güveninde azalmanın ortaya

çıktığı görülmektedir (Küçük, 2016). Çalışanın kendisine biçilen iki rolden hangisini yapacağına karar verememesi, ikili liderin üzerinde baskı kurması, sahip olduğu yetenek ve hayat değerleri ile verilen işin uyuşmaması sonucunda rol çatışması yaşanmaktadır. Ara kademe çalışanların daha çok hissettiği rol çatışması, yöneticinin verdiği görevleri alt kademelere iletiminde yaşadığı iletişim sorunu ve yetki karmaşasına bağlı olarak gelişmektedir. Bu yüzden rol çatışması bireyler üzerinde stres yaratmaktadır (Kuzu, 2019).

Ücret: İşveren açısında düşünüldüğünde maliyet olarak görülen ücret kavramı, çalışanların emekleri karşılığında verilen değerler bütünü olarak düşünülmelidir. Ücret çalışanların hem kendi hem de aileleri için sürdürdükleri yaşam mücadelesinde kaliteli serüvenin kaynağıdır (Altan, 2018). Çalışan bireylerin aldığı ücretin yeterli miktarda olması, çalışanların performanslarında ve örgüte olan hassasiyetlerinde artışı tetiklerken, yetersiz ücret karşılığı çalışan bireylerin ise stres yaşayarak verimsiz iş gücünü gösterdiği görülmektedir (Soysal, 2009)

Aşırı iş yükü ve monotonluk: Örgütün çalışanlarına biçtiği görevin, çalışanları tarafından yapabilecekleri seviyede yani optimum düzeyde olması gerekmektedir. Çalışanlara verilen görevin ideal düzeyden yüksek olmasıyla aşırı iş yükü ortaya çıkmaktadır. Psikologlar aşırı iş yükünü niteliksel ve niceliksel iş yükü olarak iki kapsamda değerlendirmektirler. Niteliksel iş yükü; belirlenen zaman içerisinde birçok iş yapmak olarak açıklanırken, niceliksel iş yükü belirlenmiş zamanda bir tane çok fazla zor işin yapılması durumudur. Niceliksel iş yükünde çalışanların verilen görevle yeteneklerinin uygun olması faktörü öne çıkmaktadır. Yetenekleri ile uyumluluk içermeyen işle görevlendirilen çalışan otomatik olarak stres yaşamaktadır (Paşa, 2007). Örgütlerde verilen işin sürekli aynı tempoda olması ve tekrarla olması çalışanlarda sıkılganlık oluştururken, tükenmeye sebep olarak monotonluk oluşturacaktır. Araştırmalar sonucunda aşırı iş yükünün var olması ve işin sıkıcı hale gelmesi çalışanlarda iş stresinin artacağını göstermiştir (Altan, 2018).

Mobbing: Örgüt içinde üstlerin astlarına ve aynı seviyede çalışanların şahsına uyguladıkları sistemli şekilde yapılan baskı ve yıldırmaya maruz kalma durumudur (Balcı, 2014). Diğer bir bakış açısıyla mobbing bir ya da birçok kişinin karşısındaki bireylere acımasızca saldırarak kendilerine olan güvenlerini sarsmak olarak algılanabilir. Örgütler içerisinde genellikle mobbinge maruz olan kişiler eğitim

seviyeleri ve yeteneklerinden dolayı terfi imkânları olanlar ve terbiyesinden taviz vermeyen kişilerdir. Mobbing çalışanlar üzerinde zavallılık duygusunu oluştururken, özgüvensizlik hissinin artışına sebep olacaktır. Mobbinge uğrayan çalışanların işlerinde kendilerine güvenmeyerek yeni işlere ve ekiplere katılımda geri planda kaldıkları, endişe ve üzüntü içinde olarak iletişime kapalı oldukları, işe devamsızlık ederek örgüt açısından ekonomik aksaklıklara sebebiyet verdikleri görülmektedir. Mobbinge maruz kalarak stres yaşayan çalışanlar, işten ayrılma ve bir daha hiçbir işe girme girişiminde bulunmama gibi uzun vadede olumsuz etkileriyle karşılaşmaktadırlar (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Yönetim şekli: Yönetim şekli örgüt içinde stresin ortaya çıkmasında önemli etkenlerden biridir. Yönetime bağlı olarak eksiklik ve olumsuz sonuçlar görülmesi, örgütsel yapıda stresi ortaya çıkaracaktır. Çalışmalar sonucunda iki farklı yönetim şekli ortaya çıkarken, bu yönetim şekillerinin ana faktörü çalışanların yönetimde karar verebilme sürecidir. Bu iki farklı yönetim şekli merkezi ve merkezi olmayan yönetim şeklidir;

Merkezi olmayan yönetim şekli, çalışanların işleri hakkında direk olarak fikir sahibi olmasını kapsamaktadır. Kararlara katılım gösteren örgütlerde çalışanların iş yerlerine bağlılık gösterdiği görülmektedir. Bağlılık durumlarında artış görülen çalışanların, işlerine karşı özveriyle yaklaştığı, motivasyonunda artış görüldüğü ve iletişim ağındaki verimliliğin arttığı gözlemlenecektir. Bu olumlu yöndeki sonuçlarla karşılaşılması çalışanların örgütsel strese maruz kalmasını azaltacaktır.

Merkezi olan yönetim şekillerinde ise yöneticinin ağzından çıkacak karar ile eylemlere ve işleyişe yön verilmesi, çalışanların örgütsel bağlılıklarını azaltacağı gibi, yönetici ve çalışan çatışmasının ortaya çıkmasına sebep olacaktır. Örgüt içi çatışmaların doğması politik kararların alınmasına sebebiyet verecek ve bu kararlarda yine çalışanların yer almaması örgütün adil duruşuna leke getirecektir. Bu olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalan çalışan; işe karşı isteksiz davranış ve iletişimde bozukluk göstererek, örgütsel strese maruz kalacaktır (Balcı, 2018).

2.2.1.3. Çevresel Stres Kaynakları

Strese sebep olan çevresel etkenlerde politik kararlar, sosyal ve teknolojik gelişim hızının yakalanamaması, ekonomik problemler yer almaktadır. Çalışanların ekonomik sorunlar yaşaması ve sürekli politik baskılara maruz kalması stresin ortaya çıkmasına

sebep olmaktadır. Ekonomik sorunlar sonucunda alım gücünün azalması çalışanların korku yaşamasına sebep olurken geçim sıkıntısı düşüncesi stresi doğurmaktadır.

Yanlış politik kararların alınması veya siyasi belirsizliklerinin yaşandığı toplumlarda ekonomiden tutun tüm alanlara kadar stres yaşandığı görülmektedir. İktidarların sürekli değişim yaşaması, ülkede idari süreklilik yaşanamaması iş yaşamında panik havasının oluşmasına ve geleceğe yönelik adımların net olarak atılamamasına sebebiyet vermektedir. Ekonomik alanda sağlam adımların atılamadığı ülkelerde, artan enflasyon ve yükselen faizler bireyler üzerinde kaliteli yaşam sürdürememe korkusuyla stresi ortaya çıkartmaktadır (Özdemir, 2017).

Ülke ekonomilerinde oluşan sorunlara bağlı olarak alım gücü düşen çalışanlar yoğun bir stres yaşamaktadırlar. Ekonomik sorunlardan kaynaklı örgüt içinde küçülmelere bağlı olarak işten çıkarılmaların gerçekleştiği bir örgütte sıra bana da gelecek korkusu bu stresin tetikleyicisi olmaktadır. Ekonomik belirsizliklerin olması çalışanların gelecek düşüncelerinde öngörülemezlik oluşturarak ailesel iletişim sorunu ve depresyona bağlı çatışma yaratmaktadır (Guluzade, 2019).

Teknolojik alanda yaşanan gelişim ve değişimlerin hızla hareket etmesi yanında geride kalan tecrübelerinin ve eğitimlerinin yetersiz olduğunu düşünen çalışanlarda stresin meydana geldiği görülmektedir. Teknolojik gelişmeler aynı zamanda çalışanlar üzerinde işten çıkarılma korkusunu da beraber getirmektedir. Çünkü bilinmelidir ki elektronik çalışanlar insan gücüne verilen önemi azaltmıştır (Öztoprak, 2018).

2.3. İş Stresinin Sonuçları

Stres uygun düzeyde olduğunda bireyler üzerinde gelişim gösteren, çalışanları adapte eden ve hırslandıran bir tepki olarak görülse de genel anlamda olumsuzluk ifadesi olarak düşünülmektedir. Stresin bireyde zarar meydana getirmesi bireyin stres kaynaklarına karşı gösterebildiği uyum derecesiyle ilgilidir. Eğer ki birey strese uyum gösteremez ve kaygılarından dolayı gerilim yaşarsa bu stresin başlangıcı olarak düşünülmelidir. Kişilerin strese karşı dirençlerinde farklılık görüldüğü gibi stresin yarattığı sonuçlarda da farklılıklar görülebilmektedir. Bu farklı sonuçları bireysel ve örgütsel sonuçlar başlıkları altında aşağıda incelemeye çalışacağız (Balcı, 2018).

2.3.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları

Stresle baş etme yollarına bağlı olarak her insanın strese karşı gösterdiği tepki farklı seviyeler içermektedir. Her insanın tolere edebileceği stres kişilerin yapılarına dirençlerine yetişme koşullarına kişiliklerine göre farklılıklar gösterebilir. Bu farklılıklara bağlı olarak stresin insan üzerinde yarattığı etki yani stres varlığının oluşturduğu sonuçlar değişiklik göstermektedir. Bu değişiklikler bireysel sonuçlar başlığı altında fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak incelenirken örgütsel sonuçlarda ayrı bir alt başlıkta açıklanmıştır (Soysal, 2009).

2.3.1.1. Fiziksel Sonuçlar

Toplumsal olarak birçok hastalığın sebebi dış etkenlere, mikroplara ve virüslere bağlı olduğu gibi strese bağlı olarak uyum gösterememe durumunun etkisiyle çeşitli hastalıklarda oluşmaktadır. Kişilerin strese karşı dayanırlıklarının az olması bireyler üzerinde fiziksel ve psikolojik travmaların ve hastalıkların görünmesini artırmaktadır. İçlerinde bir yerde yaşadıkları sorundan ötürü sıkıntı ve ıstırap çeken insanların kendilerini rahatlattıklarını düşündükleri alkol ve sigara kullanımına başlamalarıyla bu durumun ortadan kalkmadığı gözlemlenmiştir. Bunun yanında eşlerin boşanma durumları, şiddet içeren aile tartışmaları gibi özel konularda, bireyler üzerinde kaygı, endişe ve fiziksel yönden sonuçları olan sorunları ortaya çıkarmaktadır. Strese bağlı olarak oluşan ülser, kalp hastalıkları, migren gibi sorunlar fiziksel sonuçlardan bazılarıdır (Tutar, 2000).

Migren: Yeterli düzeyde beslenememe, sıvı tüketiminin az olması, stres kaynaklarının birey üzerinde baskın olması ve hava değişimi durumlarında ortaya çıkan migren (Mayans, 2018), stresin fiziksel sonuçları arasında sıklıkla görülen hastalıklardandır. Migren rahatsızlığı stresin varlık anından daha çok var olan stresörün ortadan kalkmasıyla belirtilerini göstermektedir (Kaya, 2018). En önemli belirtilerinden biri ise kişide şiddetli baş ağrısı görülmesi olup, dinlenilmediği takdirde geçmesi güç olacaktır.

Migren atakları sebebiyle düşünebilme fonksiyonlarının yerini kızgınlık ve şiddetli öfkeye bırakan birey, etrafındaki kişilerle konuşmak istemez ve yakınlarına hastalığının kötü sonuçlarını yansıtır. Baş ağrısının var olduğu dönemde kişilerde odaklanma ve dikkat noktasında zayıflama belirmektedir. Disiplinli kişilerde de ani program değişikliklerine bağlı olarak migren nöbetlerinin başlaması görülebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1999).

Ülser: Tıp alanında yara olarak adlandırılan ülser hastalığı toplumumuzda mide ülseri olarak anlaşılmaktadır. İlk defa stres ile mide ülseri arasındaki bağ 1842 yılında Thomas B. adlı hekim tarafından ortaya atılmıştır. Almanların İngiltere ile muharebeleri sonrasında ortaya çıkan peptik ülser, uzun zaman boyunca alman toplama kamplarında kalp rahatsızlıkları ve deri rahatsızlıkları ile birlikte görülmüştür. Strese bağlı olarak midede var olan asit salgısının artması ülsere yol açarak midede yara oluşmasına sebep olmaktadır (Kaya, 2018).

Kalp hastalıkları: Modern tıbbın bu zamana kadar önemsediği ve güncel olarak ilk sıralarda tuttuğu kalp rahatsızlıkları, kişilerin davranışsal ve psikolojik hallerinde değişimler yaratmaktadır (Erşan, Kelleci ve Baysal, 2013). Ekonomik bulanımlar, ailevi sorunlar, sık öfke ve kaygı durumlarının kardiyak rahatsızlıklarla bağlantılı olduğu görülmüştür (Yazıcı ve Yazıcı, 2003). Bu bağlantının sonucunda kişilere baskı uygulayan stresörlerin aktif ve baskınlığının devam etmesiyle, bireylerde kalp rahatsızlıklarına yol açtığı gözlemlenmiştir (Ertekin ve Yazıcı, 2005).

İnsan vücudu var olan tehditlere karşı her zaman kalp damar sistemiyle karşılık vermektedir. Nabzın artması, hipertansiyonun görülmesi, soğuk terleme ve soluk ten rengi olarak vücut kendini belli etmektedir. Bu belirtilerin stres kaynağıyla beraber sıklıkla görülmesi kalp rahatsızlığının oluşumunu kaçınılmaz hale getirecektir. Aşırı salgılanan stres hormonuna bağlı olarak kalp, atım sayısını artıracak bununla beraber kandaki pıhtılaşma artarak damar tıkanıklıklarına sebebiyet verecektir. Ekstra olarak da kalp alarm seviyesine geçerek ritim bozuklukları yaşanacaktır (Baltaş ve Baltaş, 1999).

2.3.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Stresin kişiler üzerinde fizyolojik sonuçları olduğu gibi psikolojik sonuçları da mevcuttur. Psikolojik olarak kişinin üzerinde oluşan olumsuz faktörlerden en önemlileri depresyon ve uyku bozuklukları olarak önümüze çıkmaktadır. Bireyin hayat alanlarına müdahale eden strese bağlı olarak kızgınlık ve öfke patlamaları olabilir. Bu olayın varlığı kişiler üzerinde kaygı yaratarak toplumdan uzaklaşmalarını ve uykusuz gecelerin varlığını meydana getirir (Tutar,2000).

Depresyon: Hayata karşı zevk almayarak duruş sergileme ve isteksizlik gibi duyguların varlığı, depresyonun en belirgin özelliğidir. Bireylerin depresyona girmesine sebep olan etkenler birçok yaşamsal olaylarla alakalı olabilir. Aile içi çatışmalar, ayrılıklar, iş yerlerinde uygulanan mobbing, kişiler arası çatışmanın olması ve bunun gibi birçok

etken insanların depresyona girmesinde etkilidir (Kafes, 2021). Kişilerin yetişme koşulları, arkadaş çevresi, kişisel özellikleri, çocukluk ve yetişkinlik dönemi gibi faktörlerde depresyon açısından etken faktörlerdir. Cinsiyet faktörü, çalışma ortamında stres varlığı, ailevi geçim sıkıntıları, okul düzeyine bağlı olarak sınav baskısı, bedensel rahatsızlıklar, evlenememe korkusu ve işsizlik gibi durumlar depresyonun oluşmasındaki risk etkenleri arasında yer alır (Ertuğrul, 2010).

Çalışma sektörlerindeki farklılıklarda depresyon görülme düzeyindeki değişkenlikleri açıklamaktadır. Örneğin çalışma koşullarının gerektirdiği mücadeleye bağlı olarak sağlık çalışanlarının diğer gruplara göre daha yoğun gayret sarf ettiği görülebilmektedir. İş yükünün fazla olması, çalışma alan ve saatlerinin belirsiz olması, uykusuzluk problemi ve çalışma yerinde kişiler arası görev dağılımdan yaşanan sorunlar, sağlık personellerinde iş stresine sebep olmaktadır (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011). Bu stresin varlığının sürekli hale gelmesi ve sağlık personellerinin gerektiği değeri görememesi bireylerin depresyona yakalanması açısından riskli olduğu düşünülmektedir (Cihan, 2011). İngiltere'de yapılan çalışmada sağlık personellerinin çalışma ortamlarında yaşadıkları stresin, görev belirsizliklerinin ve fazla iş yükünün varlığı, başarılar sonunda ödüllendirilmeme hatta sözel olarak tebrik edilmeme, yönetime bağlı oluşan sorunlara bağlı olduğu tespit edilmiş, depresif hale geldikleri gözlemlenmiştir (Çolak, 2021).

Uykusuzluk: Birçok sonuçları olduğu gibi strese bağlı olarak uyku düzenlerinde bozukluklar yaşanmaktadır. Gerginliğin artmasına bağlı olarak bireylerin uyku merkezlerinde uyarılma meydana gelerek vücut kendini uyku pozisyonuna sokmaktadır. Uyku pozisyonuna vücudun kendini sokmasına rağmen uyku sürelerinde kısalma meydana gelmektedir. Uyku süreleri bu düzenle kısalırken birey üzerindeki yorgunluk artmaya başlar, sinir seviyesinin katsayısında yükselme meydana gelir. Kaliteli uyku bireylerde odaklanma ve algılanabilirlik düzeyini artırırken, uyku kalitesinin düşmesi kişilerin algılarında azalmaya sebep olacaktır. İş sektörlerimizden sağlık sektörü örneğiyle hareket edecek olursak stresin yarattığı uyku düzensizliği problemi şu şekildedir. Sağlık çalışanlarında ortamın güvenirlik seviyesinin düşüklüğü, çalışma süreleri ve iş yükünün fazlalığına bağlı olarak stres düzeyi yükselerek personellerde uyku düzensizliği oluşmaktadır. Oluşan uylu düzensizliği sonucunda, sağlık personellerinin yaptıkları işlere odaklanamama sorunu ortaya çıkacaktır (Avcı, 2007).

2.3.1.3. Davranışsal Sonuçları

Yaşamlarının her alanlarında ve çoğunlukla iş alanlarında stres kaynakları ile yüz yüze gelen insanların, stres ile baş etme güçlerinin yetersiz kalmasıyla, fiziksel ve psikolojik sonuçlar yanında davranışsal sonuçlarda görülmektedir. İnsanların strese karşı verdiği tepki gücüne yani yaşanmışlık tecrübelerine bağlı olarak ortaya çıkan davranışsal sonuçlarda da farklılıklar görülebilmektedir. Oluşan davranışsal sonuçların kişiliklere göre atlatılma serüveni kolay ya da zor geçebilmektedir. Zor geçiren bir insanın yaşam kalitesinde negatif yönlü eğilimler görülmesi kaçınılmazdır (Ülkü, 2017). Stres kaynaklarına bağlı olarak; beslenme bozukluğu, şiddete eğilimin artması, sigara ve uyuşturucu etken içeren madde kullanımının artması, sürekli iş değişiklikleri gibi ortaya çıkan olumsuz davranışsal sonuçlar görülmektedir (Çevik vd., 2016). Stresten kaynaklı oluşan davranışsal sonuçlar;

- Aşırı yemek tüketimi ya da iştahsızlık,
- Sigara ve uyuşturucu etken içeren madde kullanımının artması,
- Alkol kullanımının artması,
- Asosyallik,
- Ailevi, çevresel ilişkilerde problemler ve şiddete eğilim artışı,
- İş değiştirme ve işe gitmeme isteğinde artış, iş düzenine uyum problemi (İnalkaç ve Arslantaş, 2018).

2.3.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

Bireyleri negatif yönde etkileyen stres, aynı zamanda örgütsel olarak da olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. Yüksek iş stresine maruz kalan personellerde, performanslarında ve motivasyonlarında düşüklük görülerek örgüt açısından faydanın azaldığı görülmektedir. Bireyler sadece stres kaynaklarına maruz kaldıkları örgütü değil örgütün yapı taşı olan çalışma arkadaşlarını da etkilemektedirler. Çalışanlarını en iyi şekilde kontrol edebilen ve stres kaynaklarını ortadan kaldırarak uygun stres yönetimini eyleme koyan yöneticiler sayesinde, örgütün kendisi için sağladığı faydada artış görülmektedir (Senemoğlu, 2017). Çalışanların yaşadığı stresin, örgüt için uzun ve kısa zamanlı olmak üzere birçok etkisi bulunmaktadır (Günday ve Keleş, 2017). Bu etkiler, örgütsel sonuçların ortaya çıkmasındaki nedenlerin içeriklerinde aktarılacaktır.

İşgücü devir hızı: İşgücü devir hızı genel olarak, 'bir işyerinde iş görenlerin istifa, işten çıkarılma ve işe başlama neticesinde personellerin sayısında meydana gelen değişim' olarak açıklanabilir (Kılıç, 2004). İşgücü devir hızının yüksek olduğu işletmelerde personellerden en verimli şekilde yararlanmak, kaliteli personel bulmak zorlaşacaktır. Buna bağlı olarak işletmelerde, işgücü devir hızının ortalama seviyelerde tutulması önem arz etmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003). Yapılan araştırmalar sonucunda işgücü devir hızının artması ile tükenmişlik ve örgütsel stresin bağlantılı olduğu sonucuna varılmıştır (Küçükusta, 2007). Çalışanların bir iş yerinde strese fazlasıyla maruz kalmasına bağlı olarak örgütsel bağlılığın azaldığı, çalışan iş yeri bütünleşmesinin olamadığı görülmüştür (Küçük, 2016). Örgütsel stresin fazla olmasından dolayı çalışanların kariyer planlarını yapamaması ve yeteneklerinin yeterince sergileyememesi örgüt içinde stres kaynağı olarak görülmektedir. Bu yüzden ortalama işgücü devir hızının olduğu işletmelerde taze kan gelmesi ve örgütün hedeflerine ulaşması bir fayda olarak görülmektedir. İş gücü devir konusu ülkesel ekonomi ve çevresel faktörler açısından üzerine düşünülmesi gereken bir sorun olarak değerlendirilmiştir. İşgücü devir hızında azalma yaratmak için işletmelerin çalışanları açısından stres etkenlerini anlamaları ve buna yönelik çözümler getirmesi gerekmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003).

İşe devamsızlık: Devamsızlık, çalışanların onlar için hazırlanan programlara göre çalışması gereken saatlerde yerine gelmemesidir. Ekstra olarak çalışanların yıllık izin ve hastalık gibi durumları da devamsızlık durumu olarak görülmektedir (Bacak ve Yiğit, 2010). Çalışanların devamsızlık durumlarında artış görülmesi, işletmelerin iş gücünde ve yapılan işlerde azalması demektir. Devamsızlık yaparak çalışanların iş yerlerinden uzaklaşmasının asıl sebebi stresle başa çıkmaya çalışmalarından kaynaklıdır (Yılmaz ve Ekici, 2003). Hastalıklarından dolayı işe devamsızlık yapan çalışanların birçoğunun hastalığının stresten kaynaklı hastalıklar olduğu görülmüştür. Bu hastalıkların bazılarını kalp krizi, hipertansiyon ve ülser olarak görebilirken bazen de iş yüküne bağlı olarak tembellik, tükenmişlik olarak hissedebiliriz (Küçük, 2016).

Performans düşüklüğü: İşletmelerde personellerin performanslarından bahsedebilmek için verilen görevin kişisel yetenek ve özelliklerine uygun olması ve ölçüm derecesini gösterecek standardın var olması gerekmektedir. Bu özelliklerde verilen görevi çalışanın gerçekleştirmesi bireysel performans olarak açıklanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). Buna bağlı olarak işletmelerin çalışanlarını iyi tanımlaması ve

eksiklerini en iyi şekilde bilmesi gerekmektedir (Gökgöz, 2013). Çalışanların performanslarındaki değişim, örgütün bölümlerine ve oradan örgütün tamamına yansıyarak verimlilik açısından etkileyici olacaktır (Özmutaf, 2007).

Yapılan çalışmalar sonucunda stres ile performansın belir bir düzeyde paralel olduğu ortaya koyulmaktadır. Yani stresin belli düzeyde olması performansın artışında olumlu yönde etki bırakmaktadır. Fakat bu seviyenin geçilmesiyle beraber ters yönde etki bırakarak performans düşüklüğü görülmektedir. Pehlivan, aşırı seviyedeki stresin yıkıcı olduğunu dile getirmiş ve çalışanların performanslarında olumsuz etki bıraktığını öne sürmüştür. Balcı ise performans ve stres arasındaki bağlantıyı "j eğrisi" şekline benzetmiş, düşük seviyede stresi sabit son performans, orta seviyeli stresi yüksek performans, yüksek seviyeli stresi ise düşük performans olarak açıklamıştır (Guluzade, 2019).

İş kazaları: Beklenmeyen anlarda ortaya çıkarak farklı yönde kayıplara yol açan olay, kaza olarak açıklanabilmektedir. İşletmelerin en fazla çekindikleri olay iş kazalarının meydana gelmesidir. Bu nedenle işletmeler iş kazalarının olmaması yönünde birçok önlem almaya, kurallar koymaya çalışmaktadır. Yapılan tüm uyarılar ve önlemlere rağmen çalışanların yaşadıkları stres, onları dikkatsizliğe iterek iş kazalarının görülmesine sebep olmaktadır. İşletmelerin hasar gören araç gereçleri ve üretimin durmasına bağlı olarak yaşadıkları maddi kayıplar yanında, çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak yaşadığı travmalar, manevi yönde birçok kayıp yaşatmaktadır. Fazla iş yükü, mola sürelerinin kısa olması ve yönetici baskısına bağlı depresyona girme durumu, çalışanları strese iterek iş kazalarının olmasına kapı aralayacaktır (Aydın, 2018).

2.4. Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ve Nedenleri

Bireyler, üzerlerine baskı uygulayan stres ile başa çıkmak için, becerilerinden ve yaşanmış tecrübelerinden yararlanırlar. Hayatımızın her kademesinde olduğu gibi iş sektörümüzde de stresle baş etmek için üstesinden gelme yöntemleri uygulanır. Sağlık sektöründe de yaşanan stresle ile başa çıkma konusunda bireysel yetenekler ve iş hayatı tecrübeleri kullanılmaktadır. Sağlık personelinin strese bakış açısındaki farklılıklar, stresle başa çıkma yöntemleri açısından önem kazanmaktadır.

Sağlık sektörünün hizmetini değerlendirmeye aldığımızda hem kendi personelinin sağlığını korurken hem de hizmet verdiği hastalara sağlıklı yaşam kalitesi oluşturmayı

hedeflemek olarak düşünebiliriz. Hasta yakınları ve hastalar, sağlık sorunlarından ve de kaygılarından dolayı üzerlerinde olan stresi ve stresin oluşturduğu olumsuz davranışı sağlık personellerine gösterebilirler. Buna bağlı olarak sağlık personellerinin stres seviyesinde artış görülebilmektedir (Özkan ve Emiroğlu, 2006).

Sağlık sektörünün 24 saat usulüne göre çalışarak kesintisiz hizmet sunmak zorunda olması personeller üzerinde stres oluştururken, çalışma ortamında ikili ilişkilere bağlı olarak tartışmanın varlığı çalışanın üzerinde baskı uygulamaktadır. Bununla beraber çalışma ortam koşullarının yetersizliği, iş yükünün fazla olması ve yöneticiye duyulan güvenin sekteye uğraması personeller için sorun olarak önümüze çıkmaktadır (Çelik, 2014). Var olan stres, bireylerin ailesel durumlarında sıkıntı doğururken, bireyler üzerinde de birçok fiziki, psikolojik ve davranışsal sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Bireylerin mesleksel becerilerini tamamlayamaması, yeteneklerine göre görevlendirme yapılmamasıyla beraber kişi üzerinde korku ve kaygı ortamını doğurmasıyla iş stresinin oluşmasında etken olarak görülmektedir (Tel vd., 2003).

Diğer sektörlerden farklı olarak olarak sağlık çalışanlarının iş hayatı süresince enfeksiyon riski yaşaması, hastanelerde kimyasal riskli maddelere maruz kalma ihtimali ve radyasyon alma durumları da mevcuttur. Bu risk etkenlerin var olması çalışanlar üzerinde diğer stres nedenleri yanında artı olarak stres yaratmaktadır (Koç, 2009). Sağlık çalışma alanlarında stres yaratan diğer bir etken ise, çalışanların iş yapma alanlarında ya da anında maruz kaldıkları tehlikelerdir. Kesici delici malzemelerle yaralanma, kimyasal sıvılarla zehirlenme, ambulans kazalarına bağlı travmalar yaşama ve sakat kalma, yangın gibi olaylara müdahale anında yoğun dumana maruz kalma gibi etkenler bireyler üzerinde endişe yaratırken strese neden olmaktadır (Durna, 2020).

Görev tanımlamalarının açık olarak belirtilmemesi, rotasyon olaylarının yüksek seviyede olması, evrak ve bürokrasi çalışmalarının ağır olması, malzeme temininde yetersizlik (Tel vd., 2003), ve sağlık personellerinin çalışma şartlarına nazaran ücretlerindeki düşüklük stres faktörleri olarak önümüze çıkmaktadır. İzin işlemlerinin personel isteklerine göre yapılamaması, stres bağlı davranışsal bozuklukların personellerin işlerine ve çevrelerine yansıması pek çok olumsuz sonuçları doğurmaktadır. Gündemde ve sürekli olarak son süreçte karşımıza çıkan özelliklerde acil servis ve 112 acil ambulans çalışanlarına karşı görülen şiddet olayları da işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olurken uykusuzluk, depresyon ve ölümcül travmalarla

karşı karşıya kalmak personellerin tükenmişlik seviyelerini yükselmektedir. Bu durumlar sonucunda azalan enerji ve artan stres düzeyinin var olması motivasyonu düşürürken, iş kazalarında artış ve odaklanamama problemi ortaya çıkmaktadır. Bireylerin iş sektörüne girerken yeteneklerine göre tercihte bulunmaması, işe karşı isteksiz davranışları, yaptığı iş sonucunda beklediği tepkiyi alamaması ve boşa uğraştığı mantığı iş doyumu açısından olumsuz gözlemlenmiştir. Sağlık çalışanlarının sürekli maruz kaldıkları sorunlar ve stres ortamları, bireylerin hayatlarında olumsuz etkenler bırakmaktadır. Bu etkenlerin sonuçları olarak düşündüğümüzde örgütsel açıdan verimlilikte ve kalitede düşüklük, ekonomik yönden zarar, çatışma ortamına bağlı olarak, ekip çalışmasının yapılamaması ve bakılan hastalara eksi yönde fayda olarak etkilemektedir (Aslan vd., 1998). Aynı zamanda sağlık sektöründe çeşitli özelleştirmelerin yapılmasıyla beraber, mesai sürelerinde artış görülebilmektedir. Artan çalışma süresinin sağlık kurumuna sağladığı maddiyat kazanç olarak görülse de personel açısından iş yükünün artmasına bağlı olarak stresli çalışan eşittir verimliliğin azalması olarak geri dönüşü olacaktır (Özkan ve Emiroğlu, 2006).

Sağlık çalışanlarının çalışma koşulları arasındaki farklılıklara bağlı olarak da iş stresinin varlığı artmaktadır. Bununla beraber sağlık personellerinin önemli seviyede stres altında oldukları unutulmamalı ve bireysel, örgütsel olarak çözüm yöntemleri aranmalıdır (Sever, 1997). Yapılan araştırmalar sonucunda görülmektedir ki, sağlık çalışanlarının huzur ve motivasyon seviyelerini yüksek olması örgüt açısında olumlu dönüş sağlarken, örgüt içinde beden ve psikolojik olarak sorun yaratan etkenlerin varlığı bireylerin üzerinde farklı tepki ve sorunlara yol açmaktadır. Örgüt içinde sürekli strese maruz kalan personellerin sosyal çevre ve mesleki hayatında iletişim bozukluğu yaşadığı, alkol ve sigara kullanımına başladığı, işe devamsızlık ettiği, şiddet içeren davranışlarda bulunduğu, vücudunda kalp hastalıkları, migren ve beslenme bozuklukları yaşadığı gözlemlenmiştir (Durna, 2020). Böyle sorunlar ortaya çıkmasına engel olmak için stresle başa çıkma yöntemleri uygulanmalı, stresörlerin en az düzeye indirilmesi sağlanmalı ve bireyler farklı açıdan tek tek değerlendirilmelidir. Bu yöntemlerle hem sağlık personellerine, hem kuruma, hem de hasta bireylere yansımalarının olumlu olduğu görülecektir (Kaçan, Örsal ve Köşgeroğlu, 2016).

İş stresi çalışanın hayatında göz ardı edilemez bir sonuç olmaklar beraber, uzun süre devam etmesi durumlarında, bireyin dayanma gücünün kalmamasıyla, kaçınılmaz olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Clegg, 2001). İş sektörlerinden biri olan Acil

sağlık hizmetleri, diğer çalışma alanlarına göre daha fazla stresin meydana geldiği bir sektör olarak değerlendirilmektedir (Saygun, 2012). Bunun sebebi hem stres yaşayan kişilere hizmet etmek olduğu gibi hem de stresi yaşayan taraf olmaktan kaynaklıdır (Ward, Lombard ve Gwebushe, 2006). Hata yapma durumunda geri döndürülemeyecek sonuçlar silsilesini beraberinde getirme korkusu, çalışanın iş stresi kat sayısını her geçen gün artırmaktadır. Sadece bununla kalmayıp hastaya müdahale anında medya ve meraklı seyirci baskısının olması, dar ve uygun olmayan ortamlarda müdahale zorluğu, darp, kaza, kimyasal/biyolojik risk etmenlerinin bulaşma korkusu çalışanın iş yükünü artırırken iş stresini de beraberinde paralel olarak yükseltmektedir (Sterud, Ekeberg ve Hem, 2006). Bunların sonucunda 112 acil sağlık çalışanlarında fiziksel ve duygusal travmalar (Bernaldo-de-Quirós vd., 2014), sabırsızlık, tartışmaya eğilim artmaktadır (Deniz vd., 2016). 112 acil sağlık hizmetleri personelleriyle yapılan bir çalışmada; hızlı alınan kararlar, malzeme ve yetki yetersizliği, idari baskılar, artan vaka sayılarına karşılık personel yetersizliği, uyku kısıtlılığı (Wolkow vd., 2015) gözlemlenirken iş stresinin arttığı ortaya çıkmıştır (Lanctôt ve Guay, 2014). Aynı zamanda yapılan çalışmalar sonucunda iş stresinden etkilenen personelin iş alanında etkin olamadığı ve performans düşüklüğü olduğu tespit edilmiştir. 112 acil sağlık hizmetlerinde yapılan diğer bir araştırma olan "Kayseri 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personelin Çalışma Ortamında Karşılaştıkları Sağlık Sorunları Ve Karşılaştıkları Mesleki Riskler" adlı çalışmada, bulguları göz önüne aldığımızda iş stresi ve sonuçlarını daha iyi anlayabilmekteyiz. Yapılan çalışma kapsamında 112 acil sağlık personellerinin büyük çoğunluğunun fiziksel sorun olarak sedye-ağır hasta taşıma durumlarına binaen bel ağrıları çektiğini, uyku bozukluğu yaşadığını, şiddete maruz kalma olaylarının yüksek düzeyde olduğunu, bu sebeplerin kaynağında ana nedenlerin iletişim bozukluğu ve fazla iş yükünün varlığı olarak tespit edilmiştir (Sarıkahya vd., 2021). Tüm bunlar göz önüne alındığında 112 acil sağlık hizmetleri çalışanları yüksek riskli grupta yer alırken, yüksek iş stresi yaşamaktadır (Kızıl, 2016).

BÖLÜM 3: YÖNETİCİYE GÜVEN

3.1. Güven Kavramı ve Tanımı

Maddi kazanca verilen önemin artması ile beraber küresel hayatta rekabet ortamları artmış ve belli kavramlar değer kazanmıştır. Kavramlardan "insan sermeyesi ve "sosyal sermaye" önceliklileri konusunda farklı yaklaşımlar sergilemiştir. İnsan sermayesi bireylerin sağlıklı yaşam ve eğitim seviyelerinin yüksekliği ile ilgilenirken, sosyal sermaye farklı olarak bireyler arası güven bakışını önemsemiştir (Kapu, 2008).

Güven, sosyal yaşam alanlarımızda ve de toplumsal ilişkilerimizde kişilerin birbiri arasındaki yakınlaşma açısından önemli etkenlerden biridir. Güven kavramı genel manada endişe, kaygı, panik ve korku duymadan, inanma ve bağlanma duygusuyla tanımlanabilir (Erdem, 2007). İnsanlığın yaratılışından itibaren bir hissiyat olarak yaşanan güven kavramı, akademik araştırmalarda üzerinde durulan, çalışılan bir konu olmuştur. İlk çalışmaların siyaset bilimciler, sosyal bilimciler ve psikologlarca yapıldığı bilinmektedir (Arı ve Tosunoğlu, 2011) . Din adamları da süreç boyunca güven kavramı ile ilgilenirken (İnam, 2003), farklı birçok bilim alanları da kavramsallaştırma çalışmalarına katkıda bulunmaya çalışmıştır (Mollborn, Stepanikova ve Cook, 2005). İlk kez kavramsallaştırma çalışması Morton Deustch (Deutsch, Coleman ve Marcus, 2006), tarafından yapılırken, tanımsal çalışmalar adına güven kavramının farklı yönlerinin olması ve de karmaşık gelişimlerden geçmesine bağlı olarak ortak bir tanımlama yapılamamıştır (Berg ve Martins, 2013).

Literatür taramalarında güven kavramı ile ilgili birçok tanımın var olduğu görülmektedir. Butler (1991) güveni; güvenilir kişi ile iletişimde olumsuz sonuç doğursa bile gelecek riski kabul etme olarak tanımlarken, Mayer ve arkadaşları güven kavramını, kişinin eylemlerine karşı denetleme ya da kontrol etmeden her türlü durumda arkasında durmayı barındıran duygu olarak tanımlamaktadır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995). Bir çok alt noktalarının olduğunu düşünen Rousseau ve arkadaşları güvenin karmaşık bir yapıya sahip olduğuna inanmışlar ve bunun üzerinde düşünülmesi gerektiğini vurgulayarak psikolojik bir durum olarak görmüşlerdir (Rousseau vd., 1998). Genel anlamda her türlü koşul ve ortamda yalandan kaçınıldığına dair duyulan inanç eşittir güven olarak düşünülebilmektedir (Demircan ve Ceylan, 2003).

Güvenin oluşmasında farklı modeller üzerinde durularak aşamalar ve etkiler belirlenmeye çalışılmış, bu modeller üzerinden çıkarımlarla insanların güven olgularının oluşum şemaları ortaya çıkmıştır. Bu modellemelerden yola çıkarak güven olgusunun oluşumunu incelemek mümkündür. Bunlar; "inanmak-karar almak-eyleme geçirmek" modeli ve "Güvenin bilgi-etki-kontrol ile ilişkisi" modelidir**.**

İnanmak-karar almak-eyleme geçirmek; Dietz ve Hartog güven kavramını üç ayrı temel üzerine oturtmuş bunların inanmak, karar almak ve eyleme geçirmek olduğunu düşünmüşlerdir. Birinci güven biçimi inanmak kısmında karşılılık olumlu sonuçlar doğuran eylemlere inanmak olarak açıklanırken, ikinci güven şekli ise inanılan bireye ya da organizasyona güvenmek için karar kılmaktır. En son aşama ise inanılan ve karar kılınan kişiyle güvenilirlik bileşkesini öne çıkarmak yani eyleme dönüştürmektir (Dietz ve Den Hartog, 2006).

Güvenin bilgi-etki-kontrol ile ilişkisi; 1964 yılında bir diğer modelde Gibb tarafından öne sürülürken, bu modelde başkalarına güvensizlik duyan birey gerçek bilgilerini gizleyerek maruz kalmayı beklediği olumsuz tepkiyi engellemeye çalışır. Buna bağlı olarak sağladığı bilgilerin doğrulu sorgulanacağından dolayı güven duygusunun oluşması imkânsız hale gelecektir. Bu durumda bireye şüphecilikle yaklaşılacaktır. Karşılıklı bilgi eksikliği ve de şüphenin varlığıyla iletişimler arasında düşük güven düzeyi meydana gelecektir. Birbirlerine bilgi aktarımını en doğru şekilde yapan bireyler, birbirleri arasında güven duygularını kaliteli hale getirirken, sorunlara bakış açılarını 'daha alttan alıcı rolle' çözmeye yönelik hareket benimseyeceklerdir (Zand, 1972). Güvenilir bireyler arasında iletişim ağı daha açık olmasına bağlı olarak birbirlerini etkileme ve etkilenebilme durumu daha açık anlaşılır olacaktır. Birbirini yanlış anlama, yargılama olasılıklarında azalma meydana gelen bireylerde uzun vadeli olumlu ilişkiler görülecektir (Özyılmaz, 2014).

3.2. Güvenin Önemi

Örgüt ya da kişilerin dürüstlüklerine inanarak güven olayını inşa etmek tüm organizasyon için önemlidir. Yani güvenin oluşması en başta inanmak ile başlamaktadır. Toplum içinde her şahsiyet mutlaka birilerine ya da olgularında oluşturduğu bir şeye inanma ihtiyacı yaşamaktadır. Bu insanlığın en yegâne vazgeçilmezidir. Toplumsal yaşayış ya da örgütsel çalışma alanlarımızda inanmak başlangıçlı güven ortamı, ancak karşılıklı var olması ile önem kazanır. Yoksa karşılıklı

olmayan her güven, bulunduğumuz sosyal çevre ve de hayat yaşantımızda ilerleyiş serüvenimizi güç hale getirecektir (Cüceloğlu, 2016).

Güven örgütler içinde büyük öneme sahip bir kavramdır. Çünkü artan rekabet ortamı ve ekonomik sorunlar, çalışanların performans düzeyine verilen önemi artırırken bunu etkileyen örgütsel düzeyde güvenin önemini de artırmıştır. Çalışanlar arasında veya yönetici çalışan arasında güvenin varlığını yitirmesi verimliliğin azalmasında etken olarak görülmektedir. Bu çıkarımlara binaen örgütsel düzeyde güveni sağlamak örgütlerin sıkıntılı süreçlerinde kalıcılığını sağlayacaktır. Ekonomik sorunlardan ötürü küçülmeye gidilen örgütlerde, çalışanın yaşadığı işten çıkarılma korkusu, maaşlarını alamama kaygısı ya da iletişimsel sorunlardan dolayı organizasyonun devamlılığını ön görememe tedirginliği, güven sorununu ortaya çıkaracaktır. Güven kişiler arası olduğu kadar örgütsel anlamda da önemlidir (Bussing, 2002). Çünkü organizasyonun devamlılığı güven temelleri üzerine kuruludur (Yılmaz, 2005).

Örgütlerde güven kavramı, işbirliğini sağlayan bir yatırım olarak algılanmaktadır. Bununla birlikte, şirketleri başarıya taşıyan bir strateji ve yönetim gereklidir. Yönetime yani yöneticiye güven, var olan sistem içinde çalışan memnuniyeti, personel ve üretim verimliliği açısından önemlidir (Üstün ve Kılıç, 2016). Örgütlerdeki çalışanların ve işverenlerin, birbirleri ile yardımlaşma ve ikili ilişkilerde iyi olmaları gerekmektedir, bu gereklilik için güven ortamının sağlanması zaruri bir hal almaktadır. Yaratılan güven olgusuyla beraber; çalışanlar arasında çatışmanın azaldığı, birbirlerini rakip gören çalışanlar yerine işbirliği içinde ortak hedeflere ulaşmayı amaçlayan çalışanların var olduğu görülecektir (Çetin, 2002).

3.3. Güven Kavramının Sınıflandırılması

Güvenin açıklanabilir tanım aşamasında farklılıklar mevcut olduğu gibi güvenin sınıflandırılmasında farklılıklar mevuttur (Tüzün, 2007). Literatür taramasında en önde gelen sınıflandırma çeşitleri bireyler açısından ve örgütsel açıdan şeklinde ikiye ayrılmıştır. Bireyler arasındaki ilişkilerde güven "bilişsel güven" ve "duygusal güven" olarak ikiye ayrılırken, örgütsel açıdan güven; "bilgi temelli güven", "hesaplanmış güven" ve "özdeşleşme temelli güven" olarak üç kategoride incelenmiştir (Demirdağ, 2015).

Bilişsel ve duygusal güven; İnsanlar bir şeylere güvenmek için kendilerine iyi nedenler bulmaya uğraşırlar. Bununla birlikte kişilerin birbirleri hakkında bilgi sahip olma

düzeyleri güven düzeylerinde etkili hal almıştır. Bilgi akışının en üst seviyede olması güvenirlik yaratmada yeterli olmayabileceği gibi sıfır bilginin olduğu yerde güvenirlik durumunun uygun saç ayaklarına oturtulamayacağı düşünülmektedir (McAllister, 1995). Bu düşünce ışığında bireylerarası ilişkilerde güven; bilişsel ve duygusal olarak iki boyutta incelenmiştir (Krot ve Lewicka, 2012).

Bilişsel güven serüveninin ana faktörü bireylerin geçmişlerine dair bilgi sahibi olmalarında başlamaktadır. Çünkü kişilerin birbirine karşı bilgileri yaşamışlıklarıdır. Yaşamışlarından yola çıkarak birbirlerine karşı tutarlılıkları, dürüstlükleri, bilişsel serüvene etki eden materyallerdendir (Ballı ve Üstün, 2017; Güler, 2014)

Bilişsel güven serüveni ne kadar önem arz etse de güveni tam olarak açıklamak için yeterli değildir. Çünkü bilişsel serüvenin var olması sadece güven duygusunda fikri düşünceyi oluştururken duygusal serüven güvenin hissedilmesi gerekliliğini öne çıkarmıştır (Kramer, 1999). Duygusal serüvenin ana faktörü karşılıklı samimi bağların oluşması ile meydana gelebilir. Bu bağların oluşması kişiler arasında karşılık beklentisini ortan kaldırarak çıkarsız bir güven duygusunu oluşturur. Tabi ki bu durum örgütler içinde çok etkili olmayacaktır çünkü örgütler işleyiş yapısı itibariyle bilgi dayalı güven görmeyi, duygusal güvene göre tercih ederler. Buna bağlı olarak duygusal güvenle personelin bir iş yapabilme durumu öngörülemezken, bilişsel güvende personelin yetenek ve özgeçmişi açısından tahminde bulunulabilir (Arı, 2003).

Hesaplanmış güven; Karşılıklı ilişkilerde zarar verecek davranışların gösterilmesi durumunda, fayda zarar hesaplamalarının yapılarak güvenme ya da güvenmeme duygusuna karar verme derecesinin hesaplanmasıdır. Hesaplanmış güvende olumlu ya da olumsuz algılamalar ilişkilerde ki bilgi aktarımın doğru veya yanlış olmasına bağlıdır (Kasil, 2010). Hesaplanmış güven bir kişi, neden ve hangi seçeneklerde güvenilmesi durumunu tartışmaya açmaktadır. Hesaplanmış güvende insanların sergiledikleri duygular ve sezgiler önemsiz iken maliyetsel olarak kar zarar durumu önemli hal almıştır (İşcan ve Sayın, 2011).

Bilgi temelli güven; Bilgi temelli güvende kişilerin birbirleri ile zaman geçirmesi sonucunda karşı taraf hakkında sahip oldukları bilgilerle değerlendirme yaparak güven duygusunun oluşmasıdır. İlişkilerin devamlı ve sağlam temeller üzerine oturtulması bilgi temelli güvenin oluşumunda etkili olacaktır (Agun, 2011). Kişilerin iletişimsel anlamda birbirlerinden uzak kalması oluşan veya oluşacak güveni engelleyecek ya da

azaltacaktır. Taraflar bu güven türünde yeterli bilgi sahip olarak karşı tarafın ne yapacağı hakkında kestirmede bulunabilmektedir. Bilgi temelli güven için zaman içerisinde uygun koşulların mevcut hale gelmesi gerekmektedir. Bu uygun koşulların doğru bilgi aktarımı, ortak düşünme ve karşı tarafın ne yapacağı hakkında bilgi sahibi olma, düzenli iletişim halinde bulunmadır (Ceylan ve Türkyılmaz, 2021).

Özdeşleşme temelli güven; Hesaplanmış ve bilgiye dayalı güvenin oluşmasıyla yapılan eylemler özdeşleşme temelli güveni oluşturmaktadır. Birbiri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünen ve birbiriyle sık ilişkiler kurarak karşısındaki kişi hakkında yarar elde edeceğini kendisine zarar dokunmayacağına kanaat getiren taraflarda, ileriki aşamada karşındaki gibi düşünme ve karşındaki gibi davranma durumları gerçekleşecektir. Bu özdeşleme temelli güvenin göstergesidir (Tüzün, 2007).

Örgütsel açıdan güven sınıflandırmasını özetlemek gerekirse; hesaplanmış güvenle taraflar maliyet ve zarar çıkarımları yaparak karşı tarafa güvenip güvenmemesi konusunda karar verme aşamasındadır. Karşı tarafa güvenme niyetinde olduğunda taraflar ilişkilerinde eksiksiz bilgi sahibi olmak ve karşındaki hakkında net cevaplar verebilme isteğindedir. İlişkilerinde düzenli olarak devamlılık sağlayan tarafların birbirleri hakkında sağlam bilgi sahibi olmasıyla, özdeşleşme temelli güven ortaya çıkmaya başlar. Özdeşleşme temelli güvenin ortaya çıkmasıyla taraflar birbirlerinden etkilenecektir (Kalmaz, 2018).

Bireysel açıdan ve örgütsel açıdan güven sınıflandırılmalarının eylemsel olarak yerine getirilmesi sonucunda örgütsel güven ortaya çıkmaktadır. Bir örgüt içinde kişilerin birbirleri ile arasında olan güven ile örgüte duydukları güven, örgütsel güveni ortaya çıkarmaktadır. Örgüt ya da kurumsal açıdan güven kavramını değerlendirdiğimizde iki farklı bakış ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birisi kişiler arası güven iken ikincisi kurumun yapısına, özelliklerine kültürüne ve kurum içi alt üst işleyişindeki güvendir. Yani örgüte güvendir. Kişiler arası güven, bireylerin karşılıklı duyduğu güven duygusudur (Bijlsma-Frankema ve Costa, 2005). Örgütsel güven, çalışanların kendilerinden arzu edilen beklentiyi karşılamaları ve aynı zamanda örgütleri tarafından değerli görüldükleri düşüncesinin var olmasıdır (Wayne, Shore ve Liden, 1997).

Çalışanların örgütteki işleyişin adil olduğuna, kendilerine yaklaşımların samimiyet içerdiğine olan inançları, örgüt içinde güven oluşumunu tetikleyecektir. İletişimlerin dürüstçe olduğu örgütlerde, sinerjinin iyi bir şekilde yakalanarak huzur ortamının

sağlandığı düşünülmektedir (Üstün ve Kılıç, 2017,). Örgüt bu ortamı sağlamak için stratejik politikalarında tutarlı ve şeffaf davranırken aynı zamanda ortak zamanı artırıcı yemek, sohbet veya konserler gibi etkinler düzenleyerek motivasyonu üst seviyelere çıkarmalıdır. Bu eylemler personelin örgütsel bağlılığını artırırken örgüt içinde güven düzeyini de yükseltecektir (Aksoy 2009). Bireysel güvenin örgütsel güven halini alması örgüt için büyük önem arz etmektedir (Erdem, 2003). Güven örgütlerde birden bire oluşabilecek bir sonuç değildir. Örgütsel güvenin oluşması için işveren ve asıl olarak yöneticilere büyük görev düşmektedir. Yöneticiler, örgüt içindeki eylemleri ve duruşlarıyla güveni eksi ya da artıya doğru yönlendirebilirler (Tüzün, 2007). Yapılan incelemeler sonucunda örgütsel güven üç farklı açıdan incelenmiş, bunların birleşiminin örgütsel güveni ortaya çıkardığı söylenmiştir. Bunlar; "örgüte güven", "çalışma arkadaşlarına güven" ve "yöneticiye güven"dir (Aydın, 2019).

3.3.1. Örgüte Güven

Zamanla artan dinamik iş alanlarının taleplerini karşılama ihtiyacı, birçok örgütün stratejilerinde değişiklik yapmasını gerekli kılmıştır. Buna bağlı olarak örgüt kavramına ve de örgütsel normlara verilen önem artmıştır. Güvenin varlığı örgüt normlarının başarıya ulaşması için göz ardı edilemez değer olarak ilk sıraları almıştır (Develioğlu ve Çimen, 2012). Yenilik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak artan rekabet ortamında yöneticilerin; var olan bireyler için performans yükseltme yöntemlerine başvurması, örgüte güvenin olumlu yönde görülmesini sağlaması gerekmektedir (Özel, 2018).

Mishray'a göre örgütsel güven, bireyin yalansız şekilde ilgi gösterme isteği olarak tanımlanmıştır (Yılmaz, 2006). Bu bağlamda örgütsel güven kişinin yönetime karşı sadakatidir (Doğan ve Demiral, 2015) Bu açıklamalar sonucunda örgütsel güveni kişiler ve kurum arasında anlaşılırlık ve isteklere cevap verme çerçevesinde aracı rol olarak görebiliriz (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008). Çalışanların yönetici ve çalıştığı örgüte güven düzeylerinin yüksek olması, örgütsel bağlılık açısından önem arz etmektedir (Kumbul ve Keser, 2016).

Kişilerin çalıştıkları iş yerlerine bağlılık göstermesi, çalışanların arasında artan güven hissini ve kurumun rakiplerine karşı avantaj elde etmesini sağlayacaktır (Bilgiç, 2017). Örgüte güvenin kuruma birçok faydası olacaktır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz; aktarılan bilginin doğruluğuna bağlı olarak iletişimin etkin kullanımı, bireylerin yaşam ve çalışma motivasyonlarının yüksek olması, bireylerin örgüte bağlılığının oluşması,

çalışanın yaratıcılıklarının ortaya çıkması, örgüt içinde iletişimin etkin kullanılmasıyla beraber hedeflere ulaşma oranında artış (Çıtır ve Kavi, 2010).

3.3.2. Çalışanlar Arası Güven

Kurumsal yapılarda organizasyon içinde zorlayıcı faktörlerden olan çalışanlar arası güven, bireysel faktörlerden beslenmektedir. Çalışanların birbirlerine karşı güven duygusu beslemeleri; iyi niyetli olmaları ve mesleksel açıdan beceri sahibi olmalarına bağlıdır (Tokgöz ve Seymen, 2013). Çalışanlar arasında iletişimin etkili olması ve güven içermesi, şeffaflık ilkesinin var olması, tehlike ve riskleri beraber göğüsleme, düşüncelerin kolay bir şekilde paylaşımı ve karşılıklı menfaatlerin gözetilmesi, çalışanlar arasında güvenin oluştuğunu göstermektedir (Timuroğlu ve Çokgören, 2019). Güvenin oluşma sürecinde çalışanlar zamanla aynı ortam ve grupsal çalışmalarda bulunarak birbirlerine karşı duygusal değişimler yaşarlar. Bu değişimlerle, birbirlerine inanma konusunda olumlu gelişmeler yaşayan çalışanların karşılıklı eylemsel tutumları, örgütsel güveni oluşturmaktadır (Akyavuz, 2017; Kamer 2001).

3.3.3. Yöneticiye Güven

Çalışanlar açısından örgütsel güvenin oluşumunda en önemli etkenlerden biri yöneticiye duyulan güven olarak önümüze çıkmaktadır. Çalışanlar yöneticilerinin, örgütün temsil makamında olduğunu düşünmektedir (Tokgöz ve Seymen, 2013). Yöneticilerin çalışanları üzerinde etkin rol alması, çalışanların yöneticiye duydukları güvenle doğru orantılıdır. Yöneticilerine güvenen çalışanlar, üstlerinden gelen emirlere itaat etme konusunda daha özverili olurlarken örgüte güven duygularının artmasıyla da işe bağlılıkları ve performanslarında da artış görülmektedir. Yöneticilerinin kendi haklarını korumadığını ve etik dışı kararlar aldığını düşünen çalışanlar yöneticilerine güvenmeyecek ve gelen talimatları gönüllü olarak yerine getirmeyeceklerdir (Kabadayı ve Türkay, 2020). Yöneticilerin, alınan kararları adil şekilde çalışanlar arasında uygulaması, davranışlarında tutarlılık sergilemesi, doğru ve etkin iletişim kurması, iş yükünün eşit dağılımını sağlaması, çalışanlarını karar mekanizmasına katması ve çalışanlara karşı ilgi ve güler yüz göstermesi yöneticiye güveninin oluşmasını sağlayacaktır (Whitener vd., 2013).

3.4. Örgütsel Güven Modelleri

3.4.1. Mishra'nın Güven Modeli

Güvenin bireyler arasında ve örgüt içinde oluşmasında insanların beklentilerinde farklılar oluşmaktadır. Bireyler arası güven, kişilerin davranış ve beklentilerini yansıtırken, örgütsel güven, kişilerin örgüt ve örgütsel davranıştan beklentilerini ortaya çıkarmaktadır. Mishra bireyler ve örgütler için ortak bir güven modeli oluşturmuş ve boyutlar sonucunda güven algılamasının ortaya çıkacağını söylemiştir. Mishra'nın geliştirdiği güven modelinde yeterlik, açıklık, ilgililik ve güvenilirlik başlıklarında dört boyut yer almaktadır.

İlk boyut olan yeterlik, kişilerin ya da örgütün kendisinden bekleneni gerçekleştirebilme yeteneğinin varlığı olarak açıklanabilmektedir. Örgütsel düzeyde yeterlik durumuna baktığımızda örgütün pazarda devamlılığının sürdürebilmesidir. Kişilerde ve örgütler yeterlik boyunun var olması etkililik ve güvensel olgunun oluşmasına katkı sağlayacaktır.

İkinci boyut olan açıklık boyutu kişiler arasında iletişimin en etkin ve uygun şekilde kullanılarak doğu bilginin aktarımı olarak açıklanabilmektedir. Örgütsel düzeyde çalışanlar ve yöneticiler arasında güvenin varlığı iletişimin dürüstçe ve etkin şekilde kullanılmasıyla ilişkilidir. Bunun nedeni Mishra'ya göre açıklığın oluşmasında en temel görev lidere düşmekte olup, örgüt içinde açıklık algılanışı ancak yönetici tarafından yapılabilir (Güler, 2014).

İlgililik boyutu, kişilerin kendi çıkarları yanında karşısındaki kişinin de çıkarlarını gözeterek dengeyi koruması olarak algılanırken, örgütsel düzeyde hem çalışanların kendi aralarında hem de çalışanların yöneticilerine karşı ilgililik duygusunu kapsamaktadır. Yöneticilerin çalışanlarının yanında olması ve dertleri ile ilgilenmesi çalışanların yöneticilerine karşı duyduğu ilgililik boyutunu ortaya çıkarmaktadır. Çalışanların yöneticilerine karşı duyduğu ilgililik boyutu, menfaatlerinin korunması ve açıklık boyutunun varlığıyla ilişkilidir (Özdoğan veTüzün, 2007).

İtimat edilebilirlik yani güvenilirlik boyutu örgüt içinde ve kişiler arasında tutarlı davranış sergilenmesiyle ilgili boyuttur. Yöneticilerin ve çalışanların kendi aralarındaki iletişiminde güvenebilir olması bu boyutun oluşmasını sağlamaktadır. Görüldüğü üzere dört boyutunda varlığının mevcut hale gelmesi örgütsel güvenin oluşmasını sağlarken

tek boyutta bile aksaklıkların görülmesi örgütsel güven düzeyinde olumsuz etkileri ortaya çıkaracaktır (Afşar, 2013)

3.4.2. Shockley-Zalabak Ellis ve Winograd Güven Modeli

Shockley-Zalabak Ellis ve Winograd yaptıkları çalışmada Mishra'nın oluşturduğu güven modeline ek olarak özdeşleşme boyutunu eklemiş ve güven modelini 5 boyuttan açıklamıştır. Özdeşleşme; örgüt mensuplarının örgütün değerleri, kültürü ve normlarıyla aynı perspektifte olup olmadığını ifade eden boyuttur. Örgütün örgüt üyeleri ile birleşmesi örgüt içinde yüksek düzeyde güvenin oluşmasını etkileyecektir (Eroğlu, 2014). Örgüt içinde özdeşleşme ile çalışanlar örgüt faydasına olan işleri yaparken kendilerine de bu durumun fayda sağlayacağının düşünerek işlerine olan bağlılıklarında artış görülecektir (Dutton, Dukerich ve Harquail, 1994). Shockley-Zalabak Ellis ve Winograd, Mishra modeli üzerinden gelişim sağlayarak örgütsel güven ölçeğini oluşturmuşlardır. Bu ölçekte yeterlilik, açıklık, ilgililik, itimat edilebilirlik ve özdeşlem boyutu yer almaktadır (Tüzün, 2007).

3.4.3. Mayer, Davis ve Schoorman'ın Güven Modeli

Mayer ve arkadaşları tarafından yapılan modelin ana içeriğine baktığımızda bir örgüt ortamında güven ve risk ilişkisini incelemeye çalışmışlardır. Bu ilişkiyi örgüt ortamında kişilerin birbirlerine neden güvendiklerini ortaya çıkarmak amacıyla tanımlamışlardır. Yapılan modele göre güven risk almak olarak açıklanmış olup, güvenmek risk almaya gönüllü olmak iken davranış olarak güven sergilemek, risk almayı kabul etmek olarak açıklanmıştır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995).

3.5. Yöneticiye Güven Kavramı

Güven insanlar arası ilişkide var olması gereken bir olgudur. Güven ortamının var olması sağlık ve uzun süreli insan ilişkilerinin meydana gelmesini sağlamaktadır (Halis, Gökgöz ve Yaşar, 2007). Bu duruma binaen toplumsal alanda ailede; baba evlatlarına, evlatların baba ve annelerine, anne babaya, aile yan komşusuna, bir örgütte yönetici astına, ast çalışan emekçiye, iş gören işverene, yönetici örgüte, müşteri örgüte, örgüt müşteriye güven beslemek bunun için çaba sarf etmek zorundadır. Çünkü güvenmeyi öğrenmek başarıya ulaşmak için zorunludur. Birey olarak var olmak içinde başlıca koşullardan biridir (Pelit ve Gökçe, 2019). Böyle bir toplumsal birliktelik ağında örgütsel güven kavramı, kurumsal güven, çalışanlar arası güven ve yöneticiye güven

olarak üç başlıkta şekillenmiştir (Börü ve Güneşer, 2005). Literatürde örgütsel güven kavramı başlığında büyük çoğunlukla yöneticiye güven üzerinde durulmuş olup, örgütsel güvenin yöneticiye güven duyan astlarla şekilleneceği düşünülmüştür (Özdaşlı ve Yücel, 2010).

Örgüte güven alt başlıklarından olan yöneticiye güven kavramı; liderin yani işverenin altlarının ya da çalışanlarının perspektifinde nereye oturduğuyla alakalıdır. Örgüt içinde iş görenlerin yöneticilerine duydukları güven yöneticinin organizasyon içindeki etkililik düzeyini etkileyecektir (Bozdoğan ve Aksoy, 2020). Yöneticilerin örgüt içinde güven ortamının oluşmasında önemli bir rolü mevcuttur. Bu role bağlı olarak örgüt içinde kurumun rahatlıkla görebileceği olumlu sonuçlar çıkacaktır (Erdem, 2003).

Mayer ve arkadaşları (1995), yöneticiye güven kavramını, "çalışan bireylerin liderinden kaynaklanan uygulamaların ve davranışların kendisi için olumlu sonuçlar doğuracağına dair inancıdır" diyerek tanımlama yaparlarken (Sandal,2014), farklı bir tanımda ise yöneticiye güven; personelin iş ile ilgili herhangi bir sorunla karşılaştığında ya da hata yaptığında korku ve endişe duymadan rahatlıkla kendini yöneticiye anlatabilme duygusu olarak tanımlanmıştır (Arslantaş ve Duvesun, 2008).

Ayrıca birkaç farklı tanımı da şöyle sıralayabiliriz;

- Yöneticinin verdiği sözleri tutmasına, adil ve eşit olmasına, doğru ve şeffaf cevaplar barındırmasına olan inanç (Eren ve Yücel, 2010),
- Çalışanın, yöneticilerinin aldığı her karar sonucunu riskli dahi olsa göze alarak olumlu sonuç beklentisi içinde olmasıdır (Girgin ve Bayraktar, 2017).

Aksoy'a (2009) göre yöneticiye güven ile çalışan personel arasındaki ilişkinin tek taraflı bakışla değil, çalışan ve yönetici arasındaki kontrol mekanizmasının ortaklaşa sorumluluk almakla güvensel sonuca varılacağı düşünülmüştür. Buna bağlı olarak yöneticilerin sorunlar konusunda kararlı duruşu ve de yardımsever rol alması örgüt içinde yöneticiye güven duygusuna ortam hazırlayacaktır.

İş görenler çalıştıkları ortam içimde liderlerinin sorumlulukta kaçmayan, eşitlik içinde hüküm veren ve dağıtım yapan, olaylara profesyonel şekilde yaklaşım sergileyen, kişisel yetenekleri ile yapılan iş arasında bağlantısı olan birey olarak görmek istemektedirler (Halıcı, Söyük ve Gün, 2015).

Yöneticiye güven ile örgütsel güven arasında küçük görülemeyecek kadar bağlantı mevcuttur. Örgütün temsilcisi olarak yöneticisini gören birinin yöneticiye olan güveni otomatikman kuruma yani örgüte olan güvenini ortaya çıkaracaktır. Bireylerin bu güvene bağlı iş yerinde verim sağlaması, işe bağlılığı gibi durumlarda artış görülürken, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinde azalma meydana gelecektir (Tan ve Tan, 2000).

Laschinger ve Finegan 2005 yılında yaptıkları çalışmalar sonucunda güven ortamının var olmadığı örgütlerde, çalışanların örgütün hedef ve uygulamalarına daha az destekte bulunduğu çıkarımına varmıştır (Laschinger ve Finegan, 2005)

Yapılan araştırmalar sonucunda farklı bir durumda ortaya çıkabilmiştir. Yöneticilere güven duyan personellerin, örgüte güven duymama durumu da söz konusu olabilmiştir. Bu durumun çıkarımı olarak yöneticiler ile ikili ilişkileri başarılı olan personeller ile kendini sevdiren yöneticilerin, örgütten bağlılıkta ayrıldığı, personelin örgüte güvenmez iken yöneticiye duyduğu sempatiye bağlı olarak güven hissettiği görülmüştür (Güngör ve İlişen, 2011).

3.5.1. Yönetici Davranışının Güvenirliği

Yöneticiye duyulan güven örgüt içinde büyük öneme sahiptir bunun yegâne sebebi ise yöneticinin örgütü temsil boyutunda olmasından kaynaklıdır. Örgüt temsilini yanlış anlamlandıran çalışan, güven duygusunu oluşturamaz ve çalışma arzusunda tükenmişlik yaşamaya başlamaktadır.

Kendini değerli görmeyen çalışanın örgüte verim vermesi imkânsız olacağından dolayı örgüte güven nazarında yöneticiye güven büyük önem arz etmektedir. Yöneticinin güven kazanması için birçok unsura dikkat etmesi gerekmektedir.

Bunlardan bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Çalışanın kendini önemli hissetmesi sağlanılarak, çalışma içinde oluşan fırsatların adil dağıtılmasının sağlanmasıdır.
- Çalışmalara bağlı olarak oluşacak risk ve sorunları belirleyerek doğru aktarımların yapılması, bununla birlikte çalışanın süreç boyunca özerk davranabilmesi sağlanmalıdır.
- Çalışanları kısıtlamalardan geri durarak prosedür dışına çıkmalarına izin verilmeli ve risk almalarında destekçi olunmalıdır.

- Astlara mümkün olduğunca destekleme yapılarak kendilerine görev verilmelidir.
- Cezalandırma durumundan uzaklaşarak var olan problem üzerine yoğunlaşılmalıdır (Mishra ve Morrissey, 1990).

Erkmen ve Esen, (2013) çalışmalarında yönetici davranışının güvenirliğini bazı özellikler üzerine kurmuşlardır:

Tutarlılık, yöneticilerin verdiği veya perspektifinde dile getirdiği söylemler ile uygulamalar arasındaki paralelliktir. Aynı olaylarda farklı tepkiler veren yöneticiler güven sağlama konusunda zayıf kalacaklardır (Akgerman, 2018). Tutarlılık; aynı zamanda astları ve iş görenlerin çalışmalarından beklentilerinin öngörülebilir sonuçlar olmasıyla bağlantılı olarak güven var eden ortam oluşmasında yardımcı olmayı hedeflemektir (Whitener vd., 2013).

İlgi göstermek, yöneticinin altında çalışanlara ilgi göstermesi onların çıkarlarına kararlar almasını içermektedir.

Doğru ve açıklayıcı iletişim, örgüt içinde belirsizlikler ve iletişim kanallarının tıkalı olması çalışanlarda kaygı ve stres yarattığı için güvensizlik duygusu baskınlık kazanacaktır. İletişimi etkin ve doğru kullanan yönetici kurum içinde kendine güveni üst seviyelerde sağlayabilecektir. Personellerin istedikleri zaman yanlışlarında dahi yönetici ile korkusuz iletişim kurabilmeli yalandan uzak doğru bir güven duygusunun oluşmasını sağlayacaktır (Fındıkçı, 2002).

Dürüstlük, yönetici tarafından verilen sözlerin tutulması olarak tanımlanan dürüstlük belirleyicisinin (Arı ve Tosunoğlu, 2011), yöneticiye olan güveni etkileyici olarak ilk sıraları aldığı düşünülmektedir (Börü, 2001).

Kontrolün paylaşımı ve dağılımı, örgüt içinde yöneticinin iş planlamasını ve görevlendirmeleri doğru ve adil yapması olarak tanımlanabilir. Yönetici az ve öz şekilde katılımıyla organizasyonda daha verimli sonuçlar alabilmektedir. Araştırmalar incelendiğinde, planlamalarda ve iş dağıtımında hatalı davranan yöneticinin başarı oranının az olduğu saptanmıştır. Kontrolün paylaşımı aynı zamanda yetkiyi devretmek olarak da algılanabilir. Bu durum yöneticinin astlarına yetki vermesiyle başlayıp astların yöneticilerinden aldığı güven hissini geri yöneticiye yansıtma tepkisidir (Aydoğan, 2002). Astlara yöneticiler tarafından imkân verilmesi, astların cesaretlerini artırırken daha özverili çalışmalarında teşvik edici rol olmaktadır. Astların bu durumu

sahiplenmesi ileriye yönelik eylemlerde daha istekli görev alma arzusu oluşturmaktadır (Perry ve Mankin, 2007).

Yapıcı geri bildirim- açık iletişim kurmak, duvar arkası gizli gündemler yerine istişare ortamıyla tartışarak olumlu enerjiyi yakalamaktır. Astlar ve yönetici arasında birbirlerini en doğru şekilde anlama belirleyicisi olarak değerlendirebiliriz. Yönetici ve çalışanlar kendilerini en etkin ve doğru şekilde açıklayabilme, empati kurabilme imkânına sahip olabilmektedir (Yılmaz, 2005).

Yöneticiye duyulan güvenin, işlemler sonucuna bakıldığında performans çıktılarında önemli etkiye sahip olduğu gözlemlenmektedir. Renzl, (2008) bu etkinin oluşması için yönetici davranışının güvenirliği dair özelliklerin yanında ekstra olarak kurumunda yapması gereken unsurların bulunduğunu düşünmektedir. Bu unsurları Robert şu şekilde sıralamaktadır:

Uyumlaştırma: astların üzerinde baskı kurarak değil onlar arasında rehberlik yaparak yanlışların düzeltilmesinde rol oynamak. Katı disiplin kurallarının yerine yardımcı rehber modunda görev almak.

Ortak konularda anlaşma: örgütün amaçları doğrultusunda bireylere sağlayacağı getirileri açıklamak.

Yetenek: yöneticinin organizasyon içinde var olduğu birimle alakalı yetenek ve kabiliyetlerini ispatlamak ve kurumun liyakat usulüne göre görevlendirme yapması.

Bencillikten uzaklaşmak: yöneticilerin sadece iş durumlarında değil çalışanlarının endişeleri, sorunları hakkında ilgi göstermesi ve düşünmesi olarak açıklanabilir. Personelin kendini ondan fazla düşünen yöneticiye saygı ve sevgisinde artış görüleceği düşünülmektedir. Buradan çıkarımla çalışanların kendileri için risk alan yöneticiye karşı bağlılık ve güvenlerinde artış gözlemlenecektir.

Güvenlik: çalışma alanları içinde uygun ve güvenilir ortam oluşturulmasıdır.

Riski tolere edebilmek: riski göze alan bireyler ve riskten kaçan bireyler arasında kurumun riski göze alarak riskten kaçan personelin kaygılarını gidermek.

Güç kontrolü: yöneticinin baskınlık ve liderliğini otoriter olarak zorlayıcı hissettirmeden, verilen kararların neden ve sonuçlarını açıklanmasıdır (Hurley, 2006).

3.5.2. Yöneticiye Duyulan Güven İle İlgili Çalışmalar ve Sonuçları

Örgütsel güvenin sağlanması için bu bölümde yöneticiye büyük görev düştüğünü anlatmıştık. Örgüt yöneticilerinin çalışanlar için güven olarak rol model olması personellerin yöneticilerine olduğu kadar örgüte güveninde etkili olacağı sonuçlarına varılmıştı. Çeşitli araştırmacılar yöneticilerin sergiledikleri davranışın örgütün tamamını temsil ettiğini düşünmesinden dolayı yöneticinin tutarlı ve anlaşılır, iletişimi kuvvetli ve dürüst olması gerekliliği ön plana çıkmıştı (Köy, 2011). Yöneticilerin iletişim becerilerini etkin kullanması ve davranışlarında güven veren hareketler sergilemesi örgüt açısından olumlu sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Olumlu sonuçların ortaya çıkmasıyla çalışanlar ve yöneticiler arasında iş birliği artışı ve verimlik seviyesinin yükselmesi gözlemlenecektir (Yalçınkaya, 2007).

Literatür taramasında bazı araştırma ve sonuçlarını şu şekilde sıralayabiliriz;

- Fındıklı ve arkadaşları (2010), yöneticiye güven ile örgüte güvenin pozitif anlamlı yönde hareket ettiğini aynı zamanda yöneticiye güven ile yöneticinin kurum içi yetkinliği arasında pozitif anlamlı ilişki olduğu sonucun varmışlardır.
- Zand, (1972) örgüt içi sorunların çözümünde yüksek ve düşük güvenli gruplarla yaptığı araştırma sonucunda yüksek güvenli grupların düşük güvenli gruplara göre daha hızlı sorun çözümüne yanaştığı ve olumlu yönde sonuçlandığını ortaya çıkmıştır (Demirdağ, 2015).
- Arı (2003) tarafından banka liderleri ile yapılan çalışmada, banka yöneticilerinin kendi üstlerine duyduğu bilişsel ve duygusal güven düzeyleri ile örgütlerine bağlılıkları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki ortaya çıkmıştır.
- İslamoğlu ve arkadaşları (2007), yaptığı araştırma sonucunda kurum içindeki tüm sınıfların güvenilir çalışma arkadaşları ve güvenilir yöneticiler aradığı görülmüştür.
- Koç ve Yazıcıoğlu, (2011) araştırmalarında iş yerinde iş görenlerin işlerini yaparken edindikleri tatmin duygusu ile yöneticiye güven arasında aynı yönde paralel ilişki mevcudiyeti tespit edilmiştir.
- Neves ve Caetano, (2006) yaptığı araştırmalar sonucunda duygusal bağlılığın az olmasının yöneticiye güvenin düşük olması ile organizasyona bağlılığın yöneticiye duyulan güvenin yüksek olması ile bağlantılı olduğu saptanmıştır.

Yüksek güvenin var olan örgütlerde işe devamsızlık ve iş terki azalmaktadır. Örgüt ortamında moral düzeyinin artması ile örgütsel adalet seviyesinin artması

sağlanmaktadır. Örgütte adalet düzeyi artarak çatışma ve işten kaynaklı streste azalma meydana gelmektedir. Önemli çıkarım gerektirecek konulara karar verici olarak rol alma problemlere çözümsel yaklaşım sergileyen personellerin artışı gözlemlenecektir (Polat, 2009). Örgütsel güvene bağlı olarak ekip ruhu ve ekip çalışmasında güçlenme olacaktır. Çalışanların birbirleri arasında ki iletişime arkadaşlık seviyelerinin artışına bağlı olarak çalışmada isteklilik, tükenmişlik hissinin azalması sonuçlarına varılacaktır (Aykan, 2007).

Örgütsel güvenin varlığı ile örgütsel vatandaşlık arasında doğrudan pozitif yönlü ilişkinin varlığı söz konusudur. Örgütsel vatandaşlık ile örgütsel bağlılık arasında da aynı şekilde pozitif ve anlamlı ilişki mevcuttur (Toprak, 2006).

Yöneticiye duyulan güvenin yüksek olmasına bağlı olarak örgütsel güvenin yükseleceği gözlemiyle meydana gelen sonuçlar şu şekilde sıralanabilir;

Örgüt içi adalet ve iletişim düzeyi artar. Çatışma, iş stresi ve iş yükü azalır. Örgütsel bağlılık düzeylerinde artış yaşanır. İş doyumunda artış ve işten ayrılma niyetinde azalma görülür.

3.6. Sağlık Sektöründe Yöneticiye Duyulan Güven

Teknolojik alanların gelişmesi ve de hızla artan nüfus oranları yanında çıkan salgın hastalıklarıyla beraber sağlık sektörü diğer sektörlere göre daha fazla verimlilik elde edilmesi gereken örgütsel bir kurum olarak görünmektedir. Buna bağlı olarak beklenen iş doyumunun, örgütsel bağlılığın artmasının ve personeller arasındaki kavgaların azalmasının gerekliliği göz ardı edilemeyecek kadar fazladır. Bu gerekliliklerin çözümlerinden bir tanesi ise çalışanların birbirlerine ve kurumlarına olan güven düzeyleridir (Halıcı, Söyük ve Gün, 2015).

Sağlık yöneticilerine bu alanda daha çok görev düşmektedir. Sağlık sektör yöneticileri personelleri hakkında daha etkin ve yürütülebilir politikalar belirleyerek bunları uygulanabilir hale getirmelidir. Çünkü daha fazla kalite ve daha fazla verim ancak sağlık çalışanlarının yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına güven ile olacaktır (Altuntaş, 2008). Örgütsel güven gereksinimlerinden olan iletişim ise sağlık sektöründe önemli etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık sektörü insanların hayati fonksiyonlarının sürdürülebilirliğinin sağlandığı meslek grubu olduğundan bu sektör eğitim ve bilginin aktarımına bağlı olarak karşılıklı iletişime gereksinim duyulan

alanlardandır. Sadece uygulama alanı ile kalmayan personel ve yönetici arasında da iletişimin kuvvetli olması kurumun güven seviyesini yükseltecektir. En doğru şekilde saatlerce uykusuz çalışan sağlık personelin dilek ve şikâyetlerinin dinlenmesi, yöneticinin personelinin yararına kararlar alması yöneticiye güven algısının oturmasını sağlayacaktır. Bu algının yani yöneticiye güvenin artması astlar tarafından işe adaptasyon verimli çalışma ve etkin bilgi aktarımı olarak geri dönüş sağlayacaktır.

Yöneticilerin çalışanları ile yeterince ilgilenmemesi, çalışanlar tarafından beklenen ücretlerin az olması, çalışma saatlerinin uzunluğu ve personelin istediği çalışma saatinin uygulanabilir hale getirilmemesi örgüsel güveni sarsmaktadır. Aynı zamanda personel yetersizliğine bağlı olarak iş yükünün fazlalığı, yönetici kadroları ve eylem planlarının sıklıkla değişikliği ve çalışanların çalışma arkadaşları ile iletişim bozukluğu sağlık sektöründe örgütsel güveni negatif yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklar personel açısında tükenmişlik yaratarak işten ayrılma niyetine girmesine sebep olduğu kadar işini aksatma, kurallara uymama, ast üst ilişkisine dikkat etmeme hareketlerine de yol açmaktadır (Şimşek, 2004).

BÖLÜM 4: YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde faaliyet gösteren 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonlarında görev yapan 512 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Çalışma 17/04/2022 – 15/07/2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmada örneklem seçilmeden tüm çalışanlara ulaşılması hedeflenmiştir. Çalışma sonucunda 372 (%72,7) çalışana ulaşılmıştır. Anket sonuçlarının tamamı araştırmaya dâhil edilmiştir.

4.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini ortaya koyan (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi, çalışma pozisyonu) sorular yer almaktadır.

İkinci bölümde Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş yükü algısını ölçmek için Cox tarafından 2003 yılında geliştirilen ve yine 2006 yılında Cox ve arkadaşları tarafından geçerlilik ve güvenirliği test edilen (Cox vd., 2007), Türkçe uyarlaması Saygılı (2008) tarafından yapılan Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği bulunmaktadır. Ölçeğin orijinali, beş boyut ve 31 sorudan oluşmaktadır. Bu çalışmada söz konusu ölçekten Kulaklıkaya (2013) tarafından uyarlanan 9 soruluk Bireysel İş Yükü Algı Ölçeğinin kısaltılmış formu kullanılmıştır. Ölçek, Hiçbir zaman (1), Nadiren (2), Bazen (3), Çok sık (4), Her zaman (5) şeklinde 5'li Likert yapıda düzenlenmiştir. Ölçekten elde edilen puanlar çalışanların çalışma ortamlarına ilişkin algılarını göstermekte olup, genel puan toplamlarının yüksek olması çalışanların bireysel iş yükü algısının yani çalışma ortamlarına ilişkin olumlu algılarının yüksek olduğunu göstermektedir (Pamuk, 2020). Çalışanların bireysel iş yükü algılarının yüksekliği hissedilen iş yükünün düşüklüğünü ifade etmektedir. Ölçekte yer alan ifadelerin olumlu ifade olması ve iş yükü kavramının olumsuzluğu ifade etmesinden dolayı ifadelere verilen cevaplar ters kodlama yapılarak analiz edilmiştir. Örneğin; "Bağlı Olduğum Yöneticiye Çalışma Ortamının Ağır Koşullarıyla İlgili Sıkıntılarımı Dile Getirebilirim." ifadesine verilecek 5 puan olumlu iş yükü algısını yüksek düzeyde, hissedilen iş yükünü düşük düzeyde olarak göstermektedir.

Üçüncü bölüm, De Bruin (2006) tarafından geliştirilen Genel İş Stresi Ölçeğinden oluşmaktadır. 9 maddeden oluşan Genel İş Stresi Ölçeği, Hiçbir zaman (1), Nadiren (2), Bazen (3), Çok sık (4), Her zaman (5) şeklinde 5'li Likert yapıda düzenlenmiştir (De Bruin, 2006). Ölçeğin Türkçeye uyarlanması Teleş (2021) tarafından yapılmıştır. Genel İş Stresi Ölçeği, kısa, tek boyutlu bir iş stresi göstergesi olarak işlev görmeyi amaçlamaktadır. Toplam puan, bireyin yaşadığı iş stresinin özet bir ifadesidir. Yüksek puanlar yüksek iş stresini, düşük puanlar ise düşük iş stresini göstermektedir (Teleş, 2021).

Dördüncü bölümde ise örgütsel güveni ölçmek üzere Nyhan ve Jr (1997) tarafından geliştirilen 12 soruluk Örgütsel Güven Ölçeği yer almaktadır. Ölçeğin Türkçe çevirisi, geçerlilik güvenilirlik çalışmaları Demircan (2003) tarafından yapılmıştır. İki bölümden oluşan ölçekte ilk 8 soru yöneticiye güveni, kalan 4 soru ise örgüte güveni sorgulamaktadır. Bu çalışmada ilk 8 soruyu içeren Yöneticiye Güven alt ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler Kesinlikle katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Keskinlikle katılıyorum (5) olarak 5'li Likert yapıda düzenlenmiştir. Ölçekte bulunan sorulara verilen cevapların puanının yüksek olması yöneticiye duyulan güvenin yüksek olduğunu göstermektedir (Demircan, 2003).

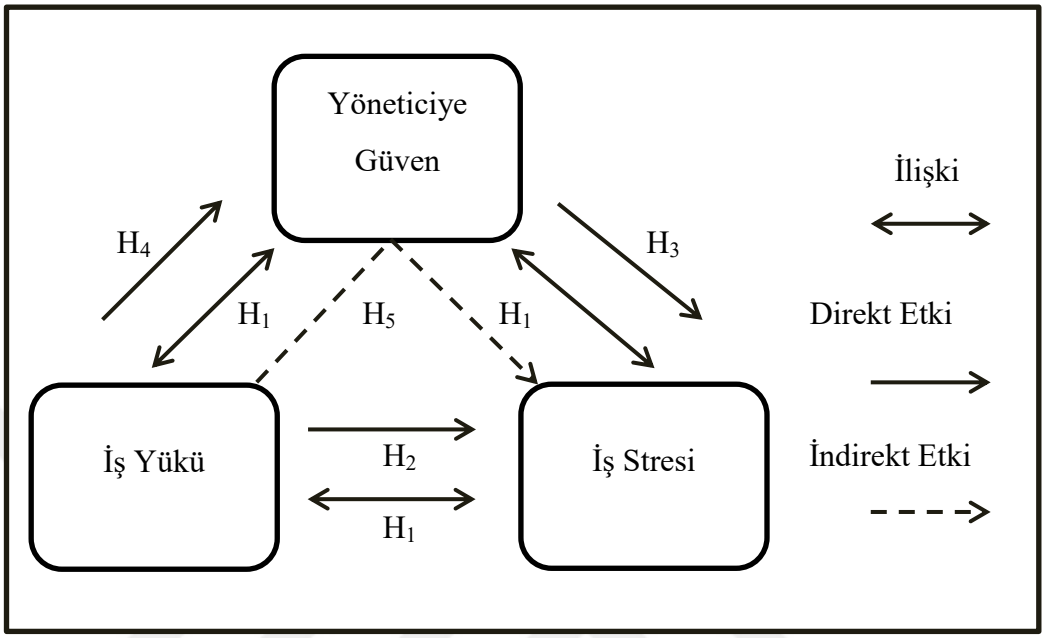
4.3. Veri Toplama Süreci ve Araştırmanın Kısıtları

Literatür taramasında iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven kavramlarına ilişkin araştırmalara bakılarak ölçeklerin seçimi yapılmıştır. Sakarya Üniversitesi tarafından 07/04/2022 tarihinde etik kurul izni alınmıştır (Ek-2). Araştırma verilerinin toplanımı için Sakarya İl Sağlık Müdürlüğünden gerekli izinler alınmıştır (Ek-3).

Çalışma, araştırmaya konu olan Sakarya ili 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan "izinli" ve "raporlu" hariç tüm personeli kapsamaktadır. Riskli grupta yer alan sağlıkçıların Covid-19 vaka sayılarının artış göstermesi, çalışma saatlerinin 24 saat usulüne göre yapılması ve istasyon tipi çalışmadan ötürü ulaşım uzaklıklarının etkisi çalışma verilerinin yüz yüze toplanımında kısıtlılık oluşturmuş olup online anket yöntemiyle çalışılmıştır. Online anket yönteminde bireylerin online ağlarını kullanım sıklıkları ve geç ulaşım sorunları kısıtlılıklar arasındadır. Başka illerde görev yapan 112 Acil Sağlık Hizmelteri birimleri çalışmaya dâhil edilmemiştir. Çalışma, sadece Sakarya il sınırları içerisinde bulunan 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan sağlık personeli ile sınırlandırılmıştır.

4.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler

"İş yükünün iş stresine etkisinde yöneticiye güvenin aracı rolü" hipotez modeli aşağıda sunulduğu gibidir.



Şekil 1: İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü Hipotez Modeli

H_1: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissettikleri iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır

H_2: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissettikleri iş yükü düzeylerinin iş stresine etkisi vardır.

H_3: 112 Acil Sağlık Hizmetleri'nde çalışanların yöneticiye güven düzeylerinin iş stresine etkisi vardır.

H_4: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissettikleri iş yükü düzeylerinin yöneticiye güven düzeyine etkisi vardır.

H_5: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissetikleri iş yükü düzeylerinin, iş stresi düzeylerine etkisinde yöneticiye güvenin aracı rolü vardır.

4.5. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Yapılan çalışmanın amacına uygunluk açısından verilerin analizinde, IBM SPSS 22 programı kullanılarak; geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, tanımlayıcı istatistikler,

korelasyon analizi ve SPSS Process Macro 4. Model regresyon analizi kullanılmıştır. Veriler %95 güven aralığında test edilmiştir.

4.6. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik, bir ölçeğin ayrı ayrı alan ve zamanlarda aynı bulgulara ve sonuçlara ulaşması olarak tanımlanabilmektedir. Her ölçme durumunda hataları en aza indirerek bulguların aynı düzeyde olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Farklı zamanlarda aynı soruları insanlara sorduğumuzda aynı cevapları almış olmamız sorularımızın güvenilirliğini göstermektedir. Ölçeğin güvenilir olması geçerliliği ifade etmemektedir. Geçerliliğin ise ilk şartı güvenilir olmasıdır (Ercan ve Kan, 2004).

Geçerlilik; genel manada bir ölçme aracının ölçmeyi hedeflediği durumu diğer durumlardan ayırarak ölçme derecesidir. Bir ölçeğin geçerliliği o ölçeğin hedeflediği ölçme durumunu karşılaması ve konusuna uygun olmasıyla ilgilidir (Ergin, 2013). Cohen ve Manion, geçerliliği bir araştırmanın en önemli anahtarı olarak görmüşler ve geçersizliğin bir araştırmanın değersizliğini ifade ettiğini dile getirmişlerdir. Güvenilirliği ve geçerliliği ortaya koyulmayan ölçeklerin analizlerinin doğru bilgi vermesi beklenmemelidir (Baştürk, Dönmez ve Dicle, 2013). Çalışmamızda ölçeklerin güvenilirliği ölçmek amacıyla Cronbach Alph katsayısı kullanılmış olup, faktör analizi yapılarak geçerlilik düzeyine bakılmıştır. Cronbach Alpha katsayısının ,80 ve 1,00 arasında ise yüksek düzeyde güvenilir olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Geçerlilik düzeyinin belirlenmesi amacıyla "Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri" ve "Barlett Küresellik Testi" sonuçlarından yararlanılmıştır. KMO değeri istatiksel açıdan bir madde-değişken değerlerinin tutarlılığını belirlemek amacıyla kullanılan ölçüdür. Örneklemin analiz için yeterli olup olmadığını açıklamaktadır. KMO değeri 1'e ne kadar yakınsa o kadar örneklem o kadar faktör analizine uygundur. Field, (2015), KMO değerinin en az ,50 olması gerektiğini savunmuş ve ,80 üstü KMO değerinin yüksek düzeyde ,90 üstü KMO değerinin mükemmel seviyede olduğunu açıklamıştır. Barlett Küresellik Testi değişkenler arasında korelasyonun yeterli olup olmadığını ölçerken, p değerinin ,05'ten küçük olması gerekmektedir. $p<,05$ bizlere veri setinin faktör için yeterli olduğunu ifade etmektedir (Kaya ve Kaya, 2013).

4.6.1. İş Yükü Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Çalışmamızda Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği tek boyutta incelenmiş olup, ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği hesaplamak için yapılan analizler sonucunda, Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı **,916** olarak, geçerlilik açısından ise KMO değeri **,923** olarak hesaplanmıştır. Ölçek sahibi Cox ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı ,920 olarak tespit edilmiş olup (Cox vd., 2006), kısaltılmış halde çalışmamızda kullandığımız ölçeğin sahibi Kulaklıkaya ise Cronbach Alpha güvenirlik katsayısını ,842 saptarken KMO değerini ,691 olarak hesaplamıştır (Kulaklıkaya, 2013). Tabloda görüldüğü gibi ölçeğin açıklanan toplam varyansı %73,819 olarak analiz edilmiştir. Ölçekte bulunan ifadelerden en yüksek faktör yükü "Yaşadığım Problemlerde Yöneticim Bana Yardım Eder." **(,877)** ifadesine en az faktör yükü "Gelecek 12 Ay Süresince Şu Anki Pozisyonumda Kalmayı Planlıyorum." **(,637)** ifadesine aittir. Elde edilen sonuçlar ile ölçek sahipleri ve ölçeğin farklı çalışmalarda kullanımlarına baktığımızda Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlilik değerlerinin çalışmamızla benzerlik gösterdiği görülmekte olup, bulunan değerler ölçeğin güvenilirlik koşullarını sağladığını göstermektedir (Karacabay vd., 2020; Özyer, 2018; Sarıdiken ve Çınar, 2021).

Tablo 2: İş Yükü Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Kaiser – Meyer – Olkin Measure Of Sampling Adequacy			,923
Bartlett's Test Of Sphericity		**Approx. Chi Square**	2166,180
		Df	36
		Sig.	,000
Toplam Açıklanan Varyans	73,819	**Cronbach Alpha**	,916
İfadeler			**Faktör Yükü**
1. Kendisine Bağlı Olarak Çalıştığım Yönetici İzinliyse, Birim Çalışanları Karşılaştıkları Personel Sorunlarıyla İlgili Olarak Kendisiyle Temasa Geçme Konusunda Teşvik Edilirler.			,810
2. Yaşadığım Problemlerde Yöneticim Bana Yardım Eder.			,877
3. Bağlı Olduğum Yönetici, İhtiyaç Duyulduğunda Faaliyetlere Destek Verir.			,851
4. Bireysel Görevlendirmeler, Birimin Sahip Olduğu İmkânlar Çerçevesinde Adil Olarak Yapılır.			,776
5. Profesyonel Olarak Saygı Duyduğum Meslektaşlarımla Çalışırım.			,694
6. İhtiyaç Duyduğum Malzemelere Kolaylıkla Ulaşabilirim.			,773

Tablo 2'nin Devamı

7. Çoğu Zaman Çalışma Ortamımın Makul Olduğunu Düşünürüm.	,757
8. Bağlı Olduğum Yöneticiye Çalışma Ortamının Ağır Koşullarıyla İlgili Sıkıntılarımı Dile Getirebilirim.	,826
9. Gelecek 12 Ay Süresince Şu Anki Pozisyonumda Kalmayı Planlıyorum.	,637

4.6.2. İş Stresi Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Genel iş stresi ölçeğinin alt boyutları bulunmamakta olup tek boyutta geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı **(,943)**, geçerlilik açısından KMO değeri **(,932)** hesaplanmıştır. Ölçeğin sahibi De Bruin (2006), iki grup üzerindeki çalışmasında Cronbach Alpha güvenilirlik değerini ,88 ve ,89 bulurken Türkçe uyarlamanın sahibi Teleş (2021), Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısını ,91 hesaplamıştır. Aynı şekilde Genel İş Stresi Ölçeğini çalışmalarında kullanan birçok araştırmacı güvenilirlik katsayılarını, ,91 ve ,93 düzeylerinde hesaplamışlardır (Akdeniz, 2021; Karadaş ve Duran, 2022; Olcay, Sakallı ve Temur, 2021; Özdemir, 2021). Tablo 3'de görüldüğü gibi ölçeğin açıklanan toplam varyansı %91,368 olarak bulunmuştur. Ölçekte bulunan ifadelerin faktör yükü **,683** ile **,864** arasında olmakta olup en düşük faktör yükü "İşiniz, Farklı Bir İş Sahibi Olmayı Dileyecek Kadar Sizi Stresli Kılıyor Mu?" ifadesine, en yüksek faktör yükü "İşiniz İçin Kaygılanarak Çok Zaman Harcıyor Musunuz?" ifadesine aittir.

Ortaya çıkan sonuçlar ile ölçeğin kullanıldığı orijinal çalışmalara baktığımızda güvenilirlik ve geçerlilik değerlerinin benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bulunan değerler çalışmamız için Genel İş Stresi Ölçeği'nin güvenilirliğini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 3: İş Stresi Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Kaiser – Meyer – Olkin Measure Of Sampling Adequacy			,932
Bartlett's Test Of Sphericity		**Approx Chi-Square**	2752,334
		Df	36
		Sig.	,000
Toplam Açıklanan Varyans	91,368	**Cronbach Alpha**	,943
İfadeler			**Faktör Yükü**
1. İşiniz, Farklı Bir İş Sahibi Olmayı Dileyecek Kadar Sizi Stresli Kılıyor Mu?			,683

Tablo 3'ün Devamı

2. İstifa Etmeyi İsteyecek Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	,831
3. Sabahları Kalkıp İşe Gitme Konusunda Kaygı Duyuyor Musunuz?	,854
4. İşinizle İlgili Kaygı Duyduğunuz İçin Geceleri Uyumakta Zorluk Yaşıyor Musunuz?	,835
5. Önemli Görevleri Yapmayı Unutacak Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	,820
6. Görevlerinize Odaklanmayı Zorlaştıracak Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	,861
7. İşiniz İçin Kaygılanarak Çok Zaman Harcıyor Musunuz?	,864
8. Artık İşinizle Baş Edemeyeceğinizi Düşünüyor Musunuz?	,852
9. İşiniz Öfkelenecek Kadar Sizi Strese Sokuyor Mu?	,844

4.6.3. Yöneticiye Güven Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Nyhan ve Jr, (1997) tarafından oluşturulan Demircan (2003) tarafından Türkçeye çevrilen Örgütsel Güven ölçeğindeki iki boyuttan biri olan Yöneticiye Güven boyutunun analiz hesaplamalarını yaparak çalışmamıza uygulamış bulunmaktayız. Yöneticiye güven bölümü 8 ifadeden oluşmakta olup, alt boyutları olmadığından ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizinde; Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı **,952**, geçerlilik düzeyi olarak KMO değeri **,947** bulunmuştur. Nyhan ve Jr (1997), Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısını ,96 bulurken Candan (2014), Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısını ,951 KMO değerini ,910 olarak hesaplamıştır.

Ölçeğin kullanımı açısından literatür taramasında Kaşil (2010), yöneticiye güven bölümü için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısını ,89 hesaplarken KMO değerini ,86 olarak analiz etmiştir. Tablo 4'de görüldüğü gibi ölçeğin açıklanan toplam varyansı **%64,901** olarak bulunmuştur. Ölçekte yer alan ifadelerden ez an faktör yüküne "Yöneticimin Görevinden Ayrılmayacağına Olan Güvenim Tamdır." **(,516)** ifadesine;, en fazla faktör yüküne "Yöneticimin İşini Makul Bir Biçimde Yaptığına Olan Güvenim Tamdır." **(,827)** ifadesine aittir. Elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında ölçeğin kullanılan araştırmalardaki güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinin, çalışmamızdaki güvenilirlik ve geçerlilik değerleriyle benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bu sonuçlar, yöneticiye güven ifadelerinin güvenilirlik koşullarını sağladığını göstermektedir (Ayçiçek, 2021; Biçkes ve Yılmaz, 2017; İşcan ve Sayın, 2011).

Tablo 4: Yöneticiye Güven Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Kaiser – Meyer – Olkin Measure Of Sampling Adequacy			,947
Bartlett's Test Of Sphericity		**Approx Chi-Square**	2848,129
		Df	28
		Sig.	,000
Toplam Açıklanan Varyans	64,901	**Cronbach Alpha**	,952

İfadeler	**Faktör Yükü**
1. Yöneticimin İşiyle İlgili Önemli Konularda Teknik Olarak Yeterli Olduğuna Olan Güvenim Tamdır.	,722
2. Yöneticimin İşiyle İlgili Üzerinde İyi Düşünülmüş Kararlar Alacağına Olan Güvenim Tamdır.	,786
3. Yöneticimin Görevinden Ayrılmayacağına Olan Güvenim Tamdır.	,516
4. Yöneticimin İşiyle İlgili Olarak Makul Düzeyde Kavrama Yeteneğine Sahip Olduğuna Olan Güvenim Tamdır.	,805
5. Yöneticimin İşini Makul Bir Biçimde Yaptığına Olan Güvenim Tamdır.	,827
6. Yöneticimin Herhangi Bir Konuda Söylediklerinin Doğruluğuna Olan Güvenim Tamdır.	,795
7. Yöneticimin İşini Başka Sorunlara Yol Açmadan Yapabileceğine Olan Güvenim Tamdır.	,802
8. Yöneticimin İşi Sırasında Yaptıklarını Dikkatlice Düşüneceğine Olan Güvenim Tamdır.	,772

BÖLÜM 5: BULGULAR

5.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 5'de görüldüğü üzere katılımcıların 199'u kadın (%53,5), 173'ü erkektir (%46,5). Katılımcıların medeni durumlarına baktığımızda çoğunluğun evli olduğu ortaya çıkmakta olup 246'sı evli (%66,1), 126'sı bekârdır (%33,9). Katılımcıların en az 46 ve üstü yaş grubunda olduğu, en fazla 26-35 yaş grubunda olduğu görülmektedir.

18-25 yaş grubunda 75 kişi (%2,2), 26-35 yaş grubunda 153 kişi (%41,1), 36-45 yaş grubunda 129 kişi (%34,7), 46 ve üstü yaş grubunda 15 kişi (%4) yer almaktadır. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde istasyonda çalışma süreleri sorulan katılımcıların 1-5 yıl aralığında 114 kişi (%30,6), 6-10 yıl aralığında 98 kişi (%26,3), 11-15 yıl aralığında 116 kişi (%31,1), 16-20 yıl aralığında 33 kişi (%8,9), 21 ve üstü yıl aralığında çalışanların 11 kişi (%3) olduğu ortaya çıkmıştır.

Katılımcılardan eğitim durumlarının bilgisi için lise, önlisans, lisans ve lisansüstü kutucuklarından birini işaretlemeleri istenmiş olup sonuçlara göre 52 kişinin lise (%14), 194 kişinin önlisans (%52,2), 115 kişinin lisans (%30,9) ve 11 kişinin lisansüstü (%3) eğitim düzeyinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların unvanlarına ilişkin bulgular göz önüne alınmak amacıyla işçi sürücü, sağlık memuru ve doktor olarak hangi unvanda oldukları sorgulanmıştır. A.T.T. ve A.A.B.T. unvanlarınında sağlık memuru kutucuğunu işaretlemeleri istenmiş olup, katılımcıların 33'ünün (%8,9) işçi sürücü, 329'unun (%88,4) sağlık memuru ve 10'unun (%2,7) doktor olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 5: Sosyo-Demografik Özellikler

Değişken		Sayı	Yüzde	Değişken		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	199	53,5	**Medeni Durum**	Bekâr	126	33,9
	Erkek	173	46,5		Evli	246	66,1
Yaş	≤25	75	20,2	**Çalışma Süresi**	≤5	114	30,6
	26-35	153	41,1		6-10	98	26,3
	36-45	129	3,7		11-15	116	31,2
	≥46	15	4,0		16-20	33	8,9
Eğitim Durumu	Lise	52	14,0		≥21	11	3,0
	Önlisans	194	52,2	**Meslek**	İşçi Sürücü	33	8,9
	Lisans	115	30,9		Sağlık Memuru	329	88,4
	Lisansüstü	11	3,0		Doktor	10	2,7

5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 6: Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart Sapma
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	**3,274**	**,954**
Kendisine Bağlı Olarak Çalıştığım Yönetici İzinliyse, Birim Çalışanları Karşılaştıkları Personel Sorunlarıyla İlgili Olarak Kendisiyle Temasa Geçme Konusunda Teşvik Edilirler.	3,602	1,155
Yaşadığım Problemlerde Yöneticim Bana Yardım Eder.	3,594	1,201
Bağlı Olduğum Yönetici, İhtiyaç Duyulduğunda Faaliyetlere Destek Verir.	3,607	1,150
Bireysel Görevlendirmeler, Birimin Sahip Olduğu İmkânlar Çerçevesinde Adil Olarak Yapılır.	3,685	1,206
Profesyonel Olarak Saygı Duyduğum Meslektaşlarımla Çalışırım.	2,798	1,243
İhtiyaç Duyduğum Malzemelere Kolaylıkla Ulaşabilirim.	2,750	1,185
Çoğu Zaman Çalışma Ortamımın Makul Olduğunu Düşünürüm.	3,131	1,246
Bağlı Olduğum Yöneticiye Çalışma Ortamının Ağır Koşullarıyla İlgili Sıkıntılarımı Dile Getirebilirim.	3,532	1,224
Gelecek 12 Ay Süresince Şu Anki Pozisyonumda Kalmayı Planlıyorum	2,771	1,469
Genel İş Stresi Ölçeği	**3,021**	**1,062**
İşiniz, Farklı Bir İş Sahibi Olmayı Dileyecek Kadar Sizi Stresli Kılıyor Mu?	3,575	1,147
İstifa Etmeyi İsteyecek Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	3,123	1,295
Sabahları Kalkıp İşe Gitme Konusunda Kaygı Duyuyor Musunuz?	3,078	1,324
İşinizle İlgili Kaygı Duyduğunuz İçin Geceleri Uyumakta Zorluk Yaşıyor Musunuz?	2,905	1,335
Önemli Görevleri Yapmayı Unutacak Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	2,715	1,241
Görevlerinize Odaklanmayı Zorlaştıracak Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	2,916	1,255
İşiniz İçin Kaygılanarak Çok Zaman Harcıyor Musunuz?	3,045	1,373
Artık İşinizle Baş Edemeyeceğinizi Düşünüyor Musunuz?	2,551	1,307
İşiniz Öfkelenecek Kadar Sizi Strese Sokuyor Mu?	3,279	1,247
Yöneticiye Güven Ölçeği	**2,451**	**1,007**
Yöneticimin İşiyle İlgili Önemli Konularda Teknik Olarak Yeterli Olduğuna Olan Güvenim Tamdır.	2,427	1,180
Yöneticimin İşiyle İlgili Üzerinde İyi Düşünülmüş Kararlar Alacağına Olan Güvenim Tamdır.	2,381	1,137
Yöneticimin Görevinden Ayrılmayacağına Olan Güvenim Tamdır.	2,338	1,219
Yöneticimin İşiyle İlgili Olarak Makul Düzeyde Kavrama Yeteneğine Sahip Olduğuna Olan Güvenim Tamdır.	2,569	1,189

Tablo 6'nın Devamı

Yöneticimin İşini Makul Bir Biçimde Yaptığına Olan Güvenim Tamdır.	2,475	1,143
Yöneticimin Herhangi Bir Konuda Söylediklerinin Doğruluğuna Olan Güvenim Tamdır.	2,529	1,166
Yöneticimin İşini Başka Sorunlara Yol Açmadan Yapabileceğine Olan Güvenim Tamdır.	2,481	1,128
Yöneticimin İşi Sırasında Yaptıklarını Dikkatlice Düşüneceğine Olan Güvenim Tamdır.	2,408	1,149

5.3. İş Yükü, İş Stresi ve Yöneticiye Güven Arasındaki İlişki

Tablo 7'de iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven arasındaki ilişkiye ait bulgular yer almaktadır. Korelasyon katsayılarının (r) ,10 – ,29 arasında olması düşük, ,30 – ,49 arasında olması orta, ,50 – 1.00 arasında olması yüksek derecede ilişki olduğunu açıklamaktadır. ***r*** değerlerinin negatif olması ilişkinin ters yönde, pozitif olması ilişkinin aynı yönde olduğunu göstermektedir (Cohen, 1988).

Elde edilen bulgulara göre hissedilen iş yükü ile iş stresi arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (***r*= ,618**), hissedilen iş yükü ile yöneticiye güven arasında yüksek düzeyde negatif yönlü (***r*= -,700**), iş stresi ile yöneticiye güven arasında orta düzeyde negatif yönlü (***r* = -0,457**) ilişki bulunmaktadır. Bu bulgulara göre çalışanların hissettikleri iş yükü azalırken, iş stresi aynı düzeyde azalmakta yöneticiye duyulan güven artmaktadır. Çalışanların iş stres seviyeleri ile yöneticiye duyulan güven arasındaki ilişkiye bakıldığında ise iş stresinin artmasıyla aynı düzeyde yöneticiye duyulan güvenin azaldığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bulgulara göre ilişki hipotezi kabul edilmiştir;

H_1: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissetikleri iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 7: İş Yükü, İş Stresi ve Yöneticiye Güven Korelasyon Analizi

	1	**2**
İş Yükü (1)	1	
İş Stresi (2)	,618*	1
Yöneticiye Güven (3)	-,700*	-,457*

*p<0,01

5.4. İş Yükü ve Yöneticiye Güvenin İş Stresine Etkisi

Tablo 8'de görüldüğü gibi iş yükünün ve yöneticiye güvenin iş stresine etkisini gösteren regresyon modelinde iş yükünün etkisi anlamlı (F=114,512; p=,000), yöneticiye güvenin etkisi anlamsızdır (**p>,005**). Modele göre hissedilen iş yükünün iş stresi

üzerinde pozitif yönde etkisi (β=,583) bulunmakta olup, iş yükünün iş stresine etkisi anlamlıdır (*t*= -10,192; p=,000). Modelin açıklanan toplam varyansı %38,3 (R^2=,383)'dür. Buna göre hissedilen iş yükü iş stresinin %38,3'sini açıklayabilmektedir. Modele göre hissedilen iş yükü, hissedilen iş stresini artırıcı etkiye sahiptir (β=,583). Bu bulgulardan hareketle "**H_2**: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissettikleri iş yükü düzeylerinin iş stresine etkisi vardır." hipotezi kabul edilmiş olup, yöneticiye güvenin iş stresine etkisi anlamlı bulunmayarak "**H_3**: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların yöneticiye güven düzeylerinin iş stresine etkisi vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 8: İş Yükü ve Yöneticiye Güvenin İş Stresine Etkisi

Bağımsız değişken	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	p	R	R^2	F	P
	B	S.H	ß						
İş Yükü	,649	,063	,583	10,192	,000	,618	,383	114,512	,000
Y.G.	-,051	,060	-,048	-,852	,394				,394

Bağımlı Değişken: İş Stresi
Y.G.: Yöneticiye Güven

5.5. İş Yükünün Yöneticiye Güvene Etkisi

Hissedilen iş yükünün yöneticiye güveni ne düzeyde etkilediğini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 9'da görüldüğü üzere model anlamlıdır (F=355,597; p=,000). Modelden anlaşılacağı gibi hissedilen iş yükünün yöneticiye güvene negatif yönde etkisi (β=-,700) bulunmakta olup, hissedilen iş yükünün yöneticiye güvene etkisi anlamlıdır (t= -18,857; p=,000). Model toplam açıklanan varyansı (**R^2) =,490** olup; buna göre hissedilen iş yükü yöneticiye güvenin %49'unu açıklamaktadır. İş yükünün yöneticiye güvene etkisine ilişkin yapılan regresyon analizi sonucunda "**H_4**: 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissettikleri iş yükü düzeylerinin yöneticiye güven düzeyine etkisi vardır." hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9: İş Yükünün Yöneticiye Güvene Etkisi

Bağımsız değişken	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	p	R	R^2	F	P
	B	S.H	ß						
İş Yükü	-,738	,039	-,700	-18,857	,000	,700	,490	355,597	,000

Bağımlı Değişken: Yöneticiye Güven

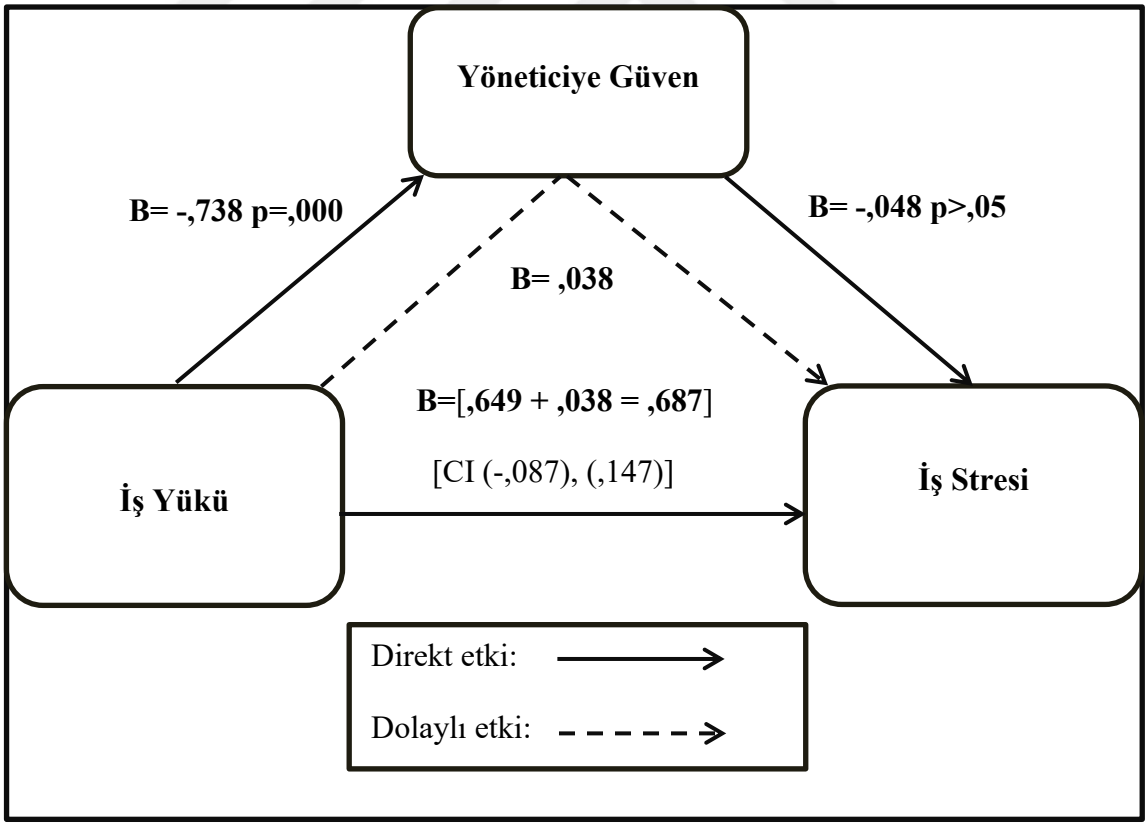
5.6. İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü

Tablo 10'da olumlu iş yükü algısı iş stresi ilişkisinde yöneticiye güvenin aracı etkisine yönelik analiz sonuçları görülmektedir. Tabloya göre, hissedilen iş yükü düzeyinin iş stresine etkisindeki ilişkiye yönetciye güvenin aracılık etkisi bulunmamaktadır (β=-,038, %95 [CI (-,087), (,147)]. LLCI ve ULCI değerlerinin sıfırı kapsamaması beklenmektedir. Bulgulardan yola çıkarak, "**H_5**: 112 Acil Sağlık Hizmetleri'nde çalışanların hissetikleri iş yükü düzeylerinin, iş stresi düzeylerine etkisinde yöneticiye güvenin aracı rolü vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 10:İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracılık Rolü

		Etki (ß)	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Direkt Etki	**İş Stresi**	,649	,063	10,192	,000	,524	,774
Dolaylı Etki	**İş Yükü Y.G.**	,038	,059			**-,087**	**,147**
Toplam Etki		,687	,045	15,115	,000	,598	,776

Y.G.: Yöneticiye Güven



Şekil 2: İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü Modeli

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık sektörü iş stresinin çok yoğun yaşandığı sektörlerden biridir. İş stresinin çalışanlarda yarattığı olumsuz sonuçların sağlık sisteminin sürdürülebilirliğini etkilemesi beklenmektedir. İş stresinin oluşmasında birçok faktör etken bulunmakla beraber, 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin çalışma şekli ve stres içeren insanlara hizmet etmesi açısından iş yükü kavramı ön plana çıkmaktadır. Bu çalışma kapsamında 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların, iş yükü algı düzeylerinin hissettikleri iş stresine etkisi ve bu etkide yöneticiye güvenin aracı rolü araştırılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların hissettikleri iş yükü düzeyi ile hissettikleri iş stresi arasında pozitif yönde ilişki bulunmaktadır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, Alkaş ve Yolaç (2021) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermekte olup, literatür taramasında öne çıkan bir çok çalışma da paralellik göstermektedir (Aydın, 2004b; Bekçi vd., 2007; Bozdoğan, 2020; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Malach-Pines ve Keinan, 2006; Okan ve Özbek, 2016; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Traymbak vd., 2022; Uzun ve Yiğit, 2011; Vanishree, 2014). Literatür taramasında hissedilen iş yükü ve iş stresi kavramlarının farklı açılardan değerlednirilmeleri yapılmış olup aşağıda örnek olarak ortaya konulmuştur.

Mazloum ve diğerleri (2008) tarafından yapılan çalışmada, istenilen fazla görev talebi ve çalışanlara yapılan zaman baskısı sonucunda oluşan zihinsel ve fiziksel iş yükünün iş stresi üzerinde etken rol oynadığı görülmüştür. Çalışanların daha fazla çaba göstermesi ve daha fazla görev yapmasına rağmen daha az başarının oluşmasıyla iş stresi meydana gelmektedir.

Demiral ve diğerleri (2007) yaptığı çalışmada, İsveç İş Yükü – Kontrol Destek Anketini kullanılarak bulgulara ulaşmayı hedeflemiştir. Yapılan anket sonucunda psiko-sosyal iş yükü ve iş kontrolünün etkileşimi, çalışanların iş stres düzeyini ortaya çıkarmaktadır. Yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolü etkileşimi sonucunda yüksek iş stresinin ortaya çıktığı görülmüştür.

Landsbergis ve diğerleri (2001) yapılan birçok çalışmaya nazaran farklı olarak, stresör kaynaklarını ve bu stres kaynaklarının kardiyovasküler hastalık açıdan yarattığı hastalık risklerini ortaya çıkarmayı hedeflemiştir. Araştırma sonucunda çalışanlarda oluşan iş

yükünün iş stresine sebep olduğu, iş stresinin kardiyovasküler hastalık düzeylerinde artış gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Sehlen ve diğerleri (2009) tarafından yapılarak radyoterapide çalışan doktorların, radyografların, fizikçilerin ve hemşirelerin iş stresi ve iş tatminini analiz etmeyi amaçlayan çalışmada, büyük stres kaynağı sebebini yüksek iş yüküne maruz kalmak olarak sonuçlarında ortaya koymuştur.

Şahin (2020) tarafından yapılan çalışmada, iş müfettişlerinin yüksek iş yükü ve yüksek iş kontrolüne sahip oldukları ortaya çıkmıştır. İş stresinin bu sonuçlara rağmen diğer faktörlere nazaran az çıkmasının sebebi olarak sosyal destek düzeylerinin yüksek olmasına bağlanmıştır.

Çalışmanın sonuçlarına göre hissedilen iş yükü düzeyi ile yöneticiye duyulan güven arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Buna göre 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin hissedilen iş yükü azaldığında, yöneticiye duyulan güven artmaktadır. Literatürde yer alan farklı çalışmalarla çalışmamızın sonuçlarının benzerlik gösterdiği görülmektedir (Altuntaş & Baykal, 2010; Altuntaş, 2014; S. Erat, 2018; Karapınar vd., 2016; Velez, 2006). Buna karşılık Özyolcu (2015) tarafından yapılan çalışmada örgütsel güven ile iş yükü arasında ilişki bulunamamıştır.

Araştırma sonuçlarına Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin hissettikleri yöneticiye güven düzeyinin hissetiikleri iş stresine anlamlı bir etkisi çıkmamıştır. Literatür taramasında yöneticiye güvenin iş stresine etkisi konusunda Erat (2018), tarafından yapılan çalışmada örneklem olarak üniversitede görev yapan akademik personeller ele alınmış olup, regresyon analizi sonuçlarında örgütsel güven ile stres arasında anlamlı negatif ilişki bulunmuştur. Fakat yöneticiye güven boyutu ile örgütsel stres arasında bir ilişkiye rastlanamaması çalışma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir. Literatür taramasında çoğunlukla yöneticiye güven kavramı örgütsel güven başlığı altında alt boyut olarak incelenmiş, stres kavramı, iş stresi olarak araştırılmış olsa da örgütsel stres kavramıyla da ilişkilendirilmiştir. Araştırma sonuçlarından farklı olarak, Ayaz ve Batı (2017) tarafından turizm işletmelerinin mutfak departmanlarında bulunan işgörenler üzerinde yapılan çalışmada, örgütsel güven ile iş stresi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Demircan ve Ceylan (2003) tarafından yapılan çalışmada örgütsel güven ve yöneticiye güvenin olumlu olmasıyla stresin azalacağı ifade edilmiştir. Erbaşı vd. (2019) tarafından yapılan

çalışmada, örgütsel stres ile örgütsel güven arasında negatif yönlü zayıf ilişki tespit edilmiştir.

Literatürde iş stresinin ortaya çıkardığı farklı kavram olarak Köse ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada kariyer stresi ve yöneticiye güven arasındaki etki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda kariyer stresi ile örgütsel güven ve örgütsel güven alt boyutu yöneticiye güven arasında negatif yönlü düşük düzeyde etkinin varlığı görülmüştür. Gelecek planlamalarında kariyer basamaklarını çıkmayı hedefleyen çalışanların, yöneticiye duydukları güvenin artmasıyla, haksızlığa uğramayacakları konusunda düşünceleri olumlu yönde artış göstermekte olup kariyer streslerinin azalacağı görülmüştür.

Çalışmanın sonuçlarına göre, hissedilen iş yükü düzeyinin iş stresine direk olarak pozitif yönde yüksek düzeyde etkisi bulunmaktadır. Ancak yöneticiye güvenin bu etkide aracı rolü bulunmamaktadır. Bu durumdan, 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin hissedilen iş yükü düzeyinin artması hissettikleri iş stresini artırmaktadır. Ancak bu etkiyle beraber çalışanların yöneticilerine güven düzeylerinin yükselmesi, çalışanların hissettikleri iş stresi düzeylerinde anlamlı bir etki oluşturmamaktadır.

İnsan nüfusun artması ve arz-talep dengesinin korunamaması, sektörel alanda tüm örgütlerin politikalarında değişimlere sebebiyet vermiş olup, örgütlerin çalışma alanlarında rekabet hızını her geçen gün artırmıştır. Artan rekabet ortamında tükenmişlik, kaygı, endişe ve var olan işlerinden ayrılma istekleri çalışanlarda artış göstermekle beraber stresin ortaya çıkmasına sebebiyet vermiştir. Sağlık sektörünün sürekli stresli insanlarla yüz yüze olması ve diğer sektörler gibi düzeltilebilir hata kategorisinin olmaması, örgütler arasında önemli yer teşkil etmesini sağlamıştır. Çalışanlar üzerine uygulanan mobbing, çalışanların alınan kararlarda etkililik düzeyi, yönetici yetkilendirmelerinin adil olmaması, iletişimsel sorunlar, iş stresinin oluşmasına etki etmektedir. İş stresine etki eden birçok faktörün yanında bu çalışmada iş yükü kavramı ve yöneticiye güven kavramı ele alınmış olup, bulgular değerlendirilmiştir. Bulgular özet olarak sonuçlanmak gerektiğinde 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışanların artan iş streslerinde iş yükünün önemli ölçüde etkili olduğu, yönetici, meslektaş ve malzeme konusunda verilen desteğin çalışanların hissettikleri iş yükü düzeyinde etki bıraktığı sonucuna ulaşılmıştır. İşi üzerine çok fazla kaygı duyarak

zaman geçiren çalışanların sosyal yaşantısına ve ailesine karşı olumsuz yansımalarının olduğu düşünülmektedir.

Çalışanların, yöneticilerinin iş gücü devir hızının yüksek olacağını düşünmeleri, yöneticilerinin işlerinde adil ve sorunsuz şekilde karar alacağına olan güvenlerinin olumsuz yönde seyretmesi yöneticiye güveni sarsmaktadır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları birçok etkene bağlı olarak iş stresi yaşamaktadır. Literatür taraması ve bu çalışma sonucunda uygulamacı ve araştırmacılar açısından öneriler şu şekilde sıralanabilmektedir.

Çalışma sonucunda aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Çalışanların iş yükü ve iş stresi seviyelerinin değerlendirilerek gerekli tedbirlerin alınması,
- Çalışanların iş yükü algılarının olumlu yönde seyretmesi için dinlenme ve çalışma alanlarının uygun hale getirilmesi, motivasyon yükseltici ve birliktelik sağlayıcı etkinliklerin organize edilmesi,
- Çalışanların optimal iş yükünün belirlenmesi ve görev paylaşımlarının net olarak yapılması,
- Karar mekanizmasına çalışanların katılımının sağlanması,
- Araştırmanın genellenebilmesi için iş yükü, iş stresi ve yöneticiye güven arasındaki ilişkilerinin farklı sağlık kurumlarında ve farklı örnekler üzerinde araştırılması ve araştırma yapılan kurumlar arasında kıyaslamalar yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Aakvik, A., Maestad, O., & Torsvik, G. (2010). Overworked? On the relationship between workload and health worker performance. *Journal of Health Economics*, *29*, 686-698. https://doi.org/10.1016/j.jhealeco.2010.05.006

Afşar, L. (2013). *Örgütsel sessizlik ve örgütsel güven ilişkisi: Konuya ilişkin bir araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Agun, H. (2011). *Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerine bir araştırma* (Yayımlanmış Doctoral Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi. İstanbul.

Ağat, M., (2018). *İş sağlığı ve güvenliği kapsamında sağlık hizmetlerinin sunulmasında doktorların karşılaştığı risk ve tehlikelerin iş stresi düzeyleri üzerine etkisi: Şanlıurfa ili için bir uygulama.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Akdeniz, H. (2021). *Bilinçli farkındalığın iş tutumları ile arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin ve öz-düzenlemenin aracı rolü.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2004). Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice. *International Journal Of Mental Health Nursing*, 13(3): 164-170.

Akgerman, A., (2018), *Hemşirelerin yöneticilerine güven düzeylerinin örgütsel bağlılıklarına etkisi.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Aksoy, M. (2009). *İşletmelerde örgütsel güven anlayışının algılanması ve demografik değişkenler açısından analizi*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Aktaş, A.-Aktaş, R., (1992). İş stresi. *Verimlilik Dergisi*, s.2.

Akyavuz, E. K. (2017). Öğretmenlerin örgütsel adalet ve örgütsel güven algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *30*(2), 805-831.

Alkaş, E., & Yolaç, S. (2021). İş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü. İçinde Sönmez, S. & Yıldırım M. (Editörler), *Sosyal Bilimlerde Akademik Araştırma ve Derlemeler*: (ss.163-182). Ankara: Duvar Yayınları.

Altaf, A., & Awan, M. (2011). Moderating affect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, *104*(1), 1-7.

Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *2*(3), 137-158.

Altuntaş, S. (2008) *Hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile kişisel mesleki özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki.* (Yayımlanmış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Altuntas, S., & Baykal, U. (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *Journal of Nursing Scholarship: An Official Publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, *42(2),* 186-194.

Altuntaş, S. (2014). Örgütsel güven ölçeğinin hemşirelikte geçerlik–güvenirliği. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, *18*(1), 10-18.

Araslar, A. (2021). *İş yükü ile iş-yaşam dengesinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Arı, G. S., & Tosunoğlu, N. G. (2011). Geleceğin yöneticileri astlarına güvende hangi özelliklere öncelik veriyor? *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, *18*(2), 85-103.

Arı, S. G. (2003). Yöneticiye duyulan güven örgütsel bağlılığı artırır mı? *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, *0*(2), 17-36.

Arslan, M. (2010). *Çalışma yaşamında stresin iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir araştırma*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Arslantaş, C. C., & Dursun, M. (2008). Etik liderlik davranışının yöneticiye duyulan güven ve psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisinde etkileşim adaletinin dolaylı rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *8*(1), 111-128.

Aslan, S. H., Alparslan, Z. N., Ünal, M., Aslan, R. O. & Kesepara. C. (1998). İşe bağlı gerginlik ölçeğinin sağlık alanında çalışanlarda geçerlik ve güvenirliği. *Düşünen Adam Dergisi, 11*(2), 4-8.

Atik, E., & Kozak, M. A. (2016). İş yükü algısı ve iş yükünün insan kaynakları yönetiminde kullanımı: Eskişehir'de otel işletmeleri örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *16*(Özel Sayı), 341-366.

Avcı, Ö. (2007). *Örgütsel stres kaynaklarının halkla ilişkiler açısından incelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ayaz, N., & Batı, T. (2017). Turizm işletmelerinde örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi: Mutfak departmanı işgörenleri örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, *9*(1), 527-541.

Ayçiçek, G. (2021). *Örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel adaletin aracılık rolü*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Aydın, E. (2019). *Örgütsel güvenin örgütsel bağlılığa etkisi: Tıpta uzmanlık eğitimi alan hekimler üzerine bir araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, Sakarya.

Aydın, İ. (2018). *Dağıtılmış liderliğin iş stresi kapsamında hizmet kalitesine etkileri: İzmir merkez kamu hastaneleri örneği*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Aydın, Ş. (2004a). Otel işletmelerinde örgütsel stres faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(4), 1-21.

Aydın, Ş. (2004b). *Örgütsel stres yönetimi*. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(3), 49-74.

Aydoğan, İ. (2002). Etkili yönetim. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13: 61-75.

Aykan, E. (2007) *Algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven ve tükenme davranışı arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma*, 5. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs 2007, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Aytürk, N. (2010). *Örgütsel ve yönetsel davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bacak, B., & Yiğit, Y. (2010). İşe devamsızlığın nedenleri, ekonomik sonuçları ve azaltılması için alınması gereken önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, *5*(1), 0-0.

Bakırtaş, İ., Bakırtaş, H., & Bulus, C. (2016). Sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerinde işyükü algısının etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, *16*, 303-311.

Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ballı, A. İ. K., & Üstün, F. (2017). The relationship between organizational trust levels and demographic characteristics of employees: A case study. *International Journal of Social And Humanities Sciences*, *1*(2), 20-38.

Baltaş, Acar ve Zühal Baltaş, (1999), *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Baştürk, S., Dönmez, G., & Dicle, A. (2013). *Geçerlik ve güvenirlik*. Ankara: Vize Yayıncılık.

Bekçi, İ., Ömürbek, V., & Tekşen, Ö., (2007). Muhasebe meslek mensuplarında stres kaynağının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *12*(1), 145-161.

Berg, Y., & Martins, N. (2013). The relationship between organisational trust and quality of work life. *SA Journal of Human Resource Management*, *11*.(1), 1-13.

Bernaldo-de-Quirós, M., Piccini Larco, A. T., Gutiérrez, M., & Cerdeira, J. (2014). Psychological consequences of aggression in pre-hospital emergency care: Cross sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*. *52*(1), 260-270.

Biçkes, D. M., & Yılmaz, C. (2017). Çalışanların örgütsel güven algılamalarının özdeşleşme düzeyleri üzerindeki etkisi: amprik bir çalışma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *14*(2), 301-322.

Bijlsma-Frankema, K., & Costa, A. C. (2005). Güven denetimi bağlantı noktasını anlama. *International Sociology*, *20*(3), 259-282.

Bilgiç, H. (2017). Örgütsel bağlılık - iş tatmini ilişkisi. *Akademik İzdüşüm Dergisi,2*(3), 35-49.

Birkök, C. (2000). Poliste çatışma ve stres yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-9.

Bolat, O. (2011). İş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *25*(2), 87-101.

Bozdoğan, S. C. (2020). *Aşırı iş yükünün, tükenmişlik, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi*. (Yayımlanmış Doktora Tezi), Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.

Bozdoğan, S. C., & Aksoy, A. (2020). Medıatıon role of trust ın leader ın the effect of organızatıonal support and affectıve commıtment. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, *7*(6), 266-277.

Bökeoğlu, Ö. Ç., & Yılmaz, K. (2008). İlköğretim okullarında örgütsel güven hakkında öğretmen görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, *54*(54), 211-233.

Börü, D., & Güneşer, B. (2005). Liderlik tarzının çalışanın iş tatmini ile ilişkisi ve lidere olan güvenin bu ilişkideki rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *23*(1), 135-156.

Bulut, K., & Soylu, B. (2009). Öğretim üyelerinin iş yükü seviyelerinin bir analitik ağ modeli ile değerlendirilmesi: Mühendislik fakültesinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Fen Bilimleri Dergisi*, *25*(1), 150-167.

Bulut, U. & Ataay, A. (2017). Çağrı merkezlerinde çalışan performansını etkileyen faktörler: Bir İnceleme. *Journal of Business Research-Turk. 9*(4), 1-16.

Bussing, A. (2002). Trust and its relations to commitment and involvement in work and organisations. *SA Journal of Industrial Psychology*, *28*(4), 36-42.

Butler, J. K. (1991). Güven koşullarını anlamaya ve ölçmeye doğru: Güven koşulları envanterinin evrimi. *Journal of Management*, *17*(3), 643-663.

Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, *1*(1). 1-10.

Candan, H. (2014). Çalışanların örgütsel adalet ve örgütsel güven algılamalarının örgütsel bağlılığa etkisi: Bir kamu kurumu üzerinde araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *13*(4), 889-917.

Ceylan, A., & Türkyılmaz, H. (2021). Örgütsel güven ve işe adanmışlık ilişkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *14*(77).

Cihan, B. Y. (2011). Onkoloji bölümünde çalışan sağlık personelinde tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Yeni Tıp Dergisi*, *28*(1), 17-22.

Clegg, A. (2001). Occupational stress in nursing: A review of the literature. *Journal of nursing management*, *9*, 101-106. https://doi.org/10.1046/j.1365-2834.2001.00216.x

Cox, K. S., Teasley, S. L., Lacey, S. R., Carroll, C. A., & Sexton, K. A. (2007). Work environment perceptions of pediatric nurses. *Journal of Pediatric Nursing*, *22*(1), 9-14.

Cox, K., Teasley, S., Zeller, R., Lacey, S., Parsons, L., Carroll, C., & Ward-Smith, P. (2006). Know staff's "intent to stay". *Nursing Management*, *37*, 13-15.

Cüceloğlu, D. (2016). *Anlamlı ve coşkulu bir yaşam ıcin savaşçı.* İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Çalışkan, A., & Bekmezci, M. (2019). Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisinde iş tatmini ve yaşam tatmininin rolü, sağlık kurumu çalışanları örneği. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 381-431.

Çelik, D., Gezgin, M.F. (2014). *İş stresi ve sağlık çalışanları*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çelik, M., & Çira, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, *13*(1), 11-20.

Çetin, C. (2013). *Müzakere teknikleri: ilke, süreç, uygulama*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Çevik, M., Çevik, Y., Tengilimoğlu, D., & Daş, M. (2016). İş yerinde oluşan stresin çalışanlar üzerindeki etkileri; Acil servis hizmetleri kapsamında bir uygulama. *Akademik Araştırma Tıp Dergisi*, *1*(1), 24-34.

Çıtır, İ. Ö., & Kavi, E. (2010). Algılanan örgütsel güven ile iş güvencesi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, *8*(2), 229-244.

Çiftçioğlu, G., Tunç, G., Güneş, A., Değer, V., & Çifçi, S. (2018). Hastanelerde görevli sağlık çalışanlarının bireysel iş yükü algıları. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 5*(1), 1-8.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* Printed in the United States of America: Lawrence Erlbaum Associates Publishers. Erişim adresi:https://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf (Erişim tarihi: 05.04.2022).

Çolak, D. (2021). *Covid-19 pandemisi döneminde sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin incelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Dağdeviren, M., Eraslan, E., & Kurt, M. (2005). Çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, *20*(4), 517-525.

De Bruin, G. (2006). The dimensionality of the general work stress scale: A hierarchical exploratory factor analysis. *South African Journal of Industrial Psychology*, *32*(4), 68-75.

Demiral, Y., Ünal, B., Kiliç, B., Soysal, A., Bilgin, A., Uçku, Ş., & Theorell, T. (2007). İş stresi ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, *26*(1), 11-18.

Demircan, N. (2003). *Örgütsel güvenin bir ara değişken olarak örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama.* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gebze: İleri Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Demircan, N., & Ceylan, A. (2003). "Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, *10*(2), 139-150.

Demirci, N., Engin, A., O., Bakay, İ., Ve Yakut, Ö. (2013), "Stres ve stresi ortaya çıkaran durumların öğrenci üzerindeki etkisi", *Eğitim Ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 2 (3), 288-296-289.*

Demirdağ, Ş. (2015). *Örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişki: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Deniz, T., Saygun, M., Eroğlu, O., Ülger, H., & Azapoğlu, B. (2016). Effect of exposure to violence on the development of burnoutsyndrome in ambulance staff. *Turkısh Journal Of Medıcal Scıences*, *46*, 296-302.

Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (2006). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice.* Erişim Adresi: https://inclassreadings.files.wordpress.com/2018/07/handbook-of-conflict-resolution.pdf. (28.12.2021).

Develioğlu, K., & Çimen, M. (2012). Örgütsel güvenin kaynağı olarak işletmelerin çalışanlara karşı sosyal sorumlulukları. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, *4*(2). 141-149.

Dietz, G., & Den Hartog, D. (2006). Measuring trust ınside organizations. *Personnel Review*, *35*(5), 557-588. https://doi.org/10.1108/00483480610682299

Doğan, S., & Demiral, Ö. (2015). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin etkisine ilişkin bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *32*, 47-80.

Draper, J., Halliday, D., Jowett, S., Norman, I., Watson, R., Wilson-Barnett, J., … O'Brien, K. (2004). NHS cadet schemes: Student experience, commitment, job satisfaction and job stress. *Nurse Education Today*, *24*(3), 219-228. https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.12.008

Durna, B. D. (2020). *Sağlık çalışanlarında stres ve stres yönetimi üzerine bir algı çalışması (Sivas Numune Hastanesi örneği)*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Durna, U. (2010). Üniversite öğrencilerinin stres düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *20*(1), 319-343.

Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational ımages and member ıdentification. *Administrative Science Quarterly*, *39*(2), 239-263. https://doi.org/10.2307/2393235

Emre. M., (2019). *Psikolojik danışmanların ve öğretmenlerin iyi oluşlarının, iş yerindeki stres kaynaklarına, çalışma yaşamı kalitelerine ve yaşam stillerine göre yordanması.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Erat, S. (2018). *Örgütlerde algılar, roller ve yüklerin örgütsel stres ve çalışan sonuçlarına etkisi: Üniversitelerde bir uygulama*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V., & Yahyaoğlu, G. (2011). Hemşirelerin iş yaşam kalitesinin motivasyona etkisi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi 2*(01), 29.

Erbaşı, A., Celik, A., & Erat, L. (2019, Haziran). *İşyeri İzleme Faaliyetleri, Örgütsel Stres ve Örgütsel Güven İlişkisi (The Relationship Between Workplace Monitoring Activities, Organizational Stress and Organizational Trust).* 3rd International EMI Entrepreneurship Social Sciences Congress, Lefkoşa.

Ercan, İ., & Kan, İ. (2004). Ölçeklerde güvenirlik ve geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, *30*(3), 211-216.

Erdal, M.B. (2009). *İşletmelerde stres kaynakları, sonuçları ve yönetim teknikleri ve bir uygulama.* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Manisa.

Erdem, T., (2020). Mesleki özdeşleşmenin tükenmişliğe etkisinde iş yükü algısının aracılık rolü: Hemşirelere yönelik bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *11*(Ek), 89-103.

Erdem, F. (2003). Örgütsel yaşamda güven. Sosyal bilimlerde güven. Ankara: Vadi Yayınları.

Erdem, H. S. (2007). Anlam bilim açısından iman sözcüğü. *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, *48*(1), 47-55.

Erdem, H., Turen, U., & Ercil, Y. (2017). İş yükü fazlalığı algısını oluşturan nedenlerden birisi nomofobi (No mobile phone phobia) olabilir mi? * Could nomophobia (No mobile phone phobia) be one of the causes of role overload perception?. *Yönetim ve Çalışma Dergisi 1*(2), 16-30.

Erdoğan, T., Ünsar, S., & Süt, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *14*(2), 447-461.

Eren, S. S., & Yücel, R. (2010). İş gerilimi, yöneticiye güven ve örgütsel bağlılık ilişkisinde resmi ve resmi olmayan yönetim kontrollerinin önemi. *İş Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, *12*(3), 117-136.

Erer, B. (2021). Covid-19 sürecinde hastane çalışanlarının yaşadığı duygusal tükenme algıladıkları aşırı iş yükü ile açıklanabilir mi? *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *23*(2), 680-693.

Ergen H. İ. (2015). *İş yükünün çalışma hayatı kalitesine etkisi; Gaziosmanpaşa Üniversitesinde bir araştırma.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

Ergin, D. Y. (2013). 1. ölçeklerde geçerlik ve güvenirlik. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, *7*(7), 125-148.

Ergül, H. F. (2005). Motivasyon ve motivasyon teknikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, *4*(14), 67-79.

Erkmen, T., & Esen, E. (2013). Hizmet sektöründe yöneticiye duyulan güven ile kuruma duyulan güven ilişkisinin incelenmesi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, *2*(3), 0-0.

Eroğlu, Ş. G. (2014). Çalışanların örgütsel adalet algısının örgütsel güven üzerindeki etkileri. *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, *1*, 53-66.

Erten, M. (2018). *Bağımsız denetçilerde rol belirsizliği, rol çatışması ve algılanan iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ertuğrul, E. (2010). *Üniversite uygulama ve araştırma hastanesinde çalışan hemşire, ebe, sağlık memuru ve acil tıp teknisyenlerinin tükenmişlik ve depresyon düzeyinin değerlendirilmesi.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Zonguldak Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.

Erşan, E. E., Kelleci, M., & Baysal, B. (t.y.). Kalp hastalarında psikososyal uyum, depresyon, Anksiyete ve stres düzeylerine bir bakış. *Klinik Psikiyatri Dergisi, 16*(4), 214-224.

Eser G. (2007). *Etik iklim ve yöneticiye güvenin örgüte bağlılığa etkisi.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). MarmaraÜniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Fındıkçı, İ. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Field, A. P. (2015). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics. Erişim adresi:* https://books.google.com.tr/?hl=tr&tab=pp&authuser=0, (01.06.2022).

Fındıklı, M. A., Gülden, A., & Semercioöz, F. (2010). Subordınate trust ın supervısor and organızatıon: Effects on subordınate perceptıons of psychologıcal empowerment. *International Journal of Business and Management Studies*, *2*(1), 55-67.

Gencer, Z., (2017). *Personel güçlendirmenin iş aile çatışmasına etkisi ve aşırı işyükünün aracılık rolü: Isparta ilindeki sağlık kurumlarında bir uygulama.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Girgin, S., & Bayraktar, H. V. (2017). Yöneticiye duyulan güven algısının incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, *18*(3), 261-279.

Gökgöz, H. (2013). *Stresin çalışanların performansı üzerine etkisi: Öğretim elemanları üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Göl, E. (2019). *Üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde iş yükü, tıbbi hata tutumları ve iş kazaları arasındaki ilişki.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli.

Guluzade, A. (2019). *Sağlık çalışanlarında iş stresi ile tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi. Ankara`da bir üniversite hastanesi örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *21*(1). 91-109.

Güler, S. (2014). *Örgütlerde güven algılamasının örgütsel sinizm üzerine etkisi ve bir araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *23*(1), 61-85.

Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *14*(1), 271-288.

Günday, F., & Keleş, H. (2017). Örgütsel stresin işten ayrılma niyetine etkisi: görgül bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 681-694. https://doi.org/10.18092/ulikidince.321927

Güngör, K. S. & İlişen, E. (2018). Öğretmenlerin örgütsel destek algıları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin analizi. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, 19(1), 962-977.

Güreşçi, F., Gökgöz, O., Fığlalı, N. & Yıldırım, O. (2004). *F-16 pilotlarının farklı görev tiplerindeki zihinsel iş yüklerinin ölçülmesi ve karşılaştırılması*. SAVTEK2004, Savunma Teknolojileri Kongresi. Ankara.

Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, *1*(1), 171-213.

Halıcı, M., Söyük, S., & Gün, İ. (2015). Sağlık çalışanlarında örgütsel güven. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, *13*(3), 180-198.

Halis, M., Gökgöz, G. S., & Yaşar, Ö. (2007). Örgütsel güvenin belirleyici faktörleri ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *9*(17), 187-205.

Hergün, H. T. (2018). Tıbbi sekreterlerin iş yükü analizi ve iş memnuniyetlerine ilişkin bir çalışma. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, *7*(2), 32-47.

Hurley, R. (2006). The decision to trust. *Harvard business review*, *84*(9), 55-62.

Ildız, G. Ö. (2009). *Proje yönetimi: İnşaat firmalarında proje müdürlerinin iş yükü, iş stresi, iş tatmini ve motivasyon ilişkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Kültür Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Işıtan, I., & Gökler, R. (2012). Modern çağın hastalığı; Stres ve etkileri. *Journal of History Culture and Art Research*, *1*(3), 154-168.

İlter, H. (2014). *Çalışma hayatında stres ve sağlık çalışanları*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İnalkaç, S., & Arslantaş, H. (2018). Duygusal yeme. *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, *27*(1), 70-82.

İnam, A. (2003). *Her şeyin başı güven,* Erişim adresi: http://users.metu.edu.tr/phil/ahmet-inam/guven.htm (Erişim tarihi: 04.04.2022).

İslamoğlu, G., Birsel, M. ve Börü, D. (2007). *Kurum içinde güven*. İstanbul: İnkılâp Kitabevi.

İşcan, Ö. F., & Sayın, U. (2011). Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *24*(4), 195-216.

Kabadayı, M., & Türkay, O. (2020). Yönetsel gücün örgütsel güven- Performans ve özdeşleşme etkileşimi kapsamındaki rolü: Bodrum'daki otel işletmelerinde bir uygulama. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, *18*(35), 111-139.

Kaçan, C., Örsal, Ö., & Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde iş doyumu düzeyinin incelenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, *18*(2/3), 1-12.

Kafes, A. Y. (2021). Depresyon ve Anksiyete Bozuklukları Üzerine Bir Bakış. *Humanistic Perspective*, *3*(1), 186-194.

Kalmaz, E. P., (2018). *Örgütsel güvenin örgütsel özdeşleşme ve mesleki özdeşleşme üzerine etkileri hakkında bir araştırma*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Kanbur, E. (2018). Aşırı iş yükünün iş ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: İşe bağlı gerginliğin aracı rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, *5*(2), 125-143.

Kapu, H. (2008). Sosyal sermaye ve organizasyonların öngörü yeteneğini geliştirme Gücü. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *22*(1), 259-288.

Karaca, B. R. (2019). *Zihinsel iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi:Samsun ilinde bir dal hastanesi uygulaması*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

Karacabay, K., Savci, A., Çömez, S., & Çelik, N. (2020). Cerrahi hemşirelerinin iş yükü algilari ile tıbbi hata eğilimleri arasindaki ilişkinin belirlenmesi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, *13*(3), 404-417.

Karacaoğlu, K., & Çetin, İ. (2015). İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: AFAD örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, *5*(1), 46-69.

Karadağ, M., Cankul,İ.H., (2015). Hekimlerde zihinsel iş yükü değerlendirmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, *5*, 361-361.

Karadaş, A., & Duran, S. (2022). The effect of social support on work stress in health workers during the pandemic: The mediation role of resilience. *Journal of Community Psychology*, *50*(3), 1640-1649.

Karakoç, A., Alçalar, N., Yılmaz, M., Çağatay, P., & Şit, D. (2014). Hemodiyaliz ve periton diyalizi hemşirelerinin stres düzeylerinin karşılaştırılması. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, *30*(3), 47-58.

Karakulle, İ., Karademir, Ö., & Armağan, M. V. (2019). İş stresinin çalışanların kariyer algıları üzerindeki etkisini incelemeye yönelik bir çalışma. *International Journal of Management and Administration*, *3*(6), 205-224.

Karapınar, P. B., Caayamgoz, S. M., & Ekmekci, O. T. (2016). The Mediating Effect Of Organizational Trust On The Link Between The Areas Of Work Life And Emotional Exhaustion. *Educatıonal Scıences: Theory & Practıce, 16*(6), 1947–1980.

Kasil, N. (2010). *Örgütsel güven ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Bankacılık sektöründe bir uygulama.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İ Yüksek Lisans Tezi,. Erzurum.

Kaya, E. (2018). *Örgütsel stres kaynakları ve akademisyenler üzerine bir araştırma* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Kaya, M. & Kaya, M. F. (2013). Sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması. *Marmara Coğrafya Dergisi*, 0 (28) , 175-193

Kaya, M. D., & Keskin, G. (2010). Yöneticilerin yönetsel stres kaynakları ve strese yatkınlık düzeyleri: Erzurum'da bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *11*(1), 371-388.

Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *11*, 100-119. Erişim adresi: https://dergipark.org.tr/tr/pub/kosbed/issue/25709/271282

Keser, A., Öngen Bilir, B., & Aytaç, S. (2017). Niceliksel iş yükü envanterinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 55-66. https://doi.org/10.4026/isguc.371035

Kılıç, A. (2004). *Örgüt içi stres faktörlerin çalışanların "çatışma ve işten ayrılma eğilimleri" üzerindeki etkisi.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kılınç A., Çalışkan Pala S., Pala V. G., Arslantaş D., Ünsal A. (2022). Eskişehir 112 il ambulans servisi çalışanlarında bel ağrısı ve algılanan stres düzeylerinin değerlendirilmesi. *Sağlık Bilimlerinde Değer, 12*(1), 73-80.

Kırel, Ç., (1991), *Örgütlerde stres kaynaklarının çalışan kadınlar üzerindeki etkileri ve eskişehir bölgesinde bir uygulama çalışması,* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Kızıl, M. (2016). İzmir 112 ambulanslarında çalışan paramedik ve acil tıp teknisyenlerinin anksiyete düzeyleri ve iş stresörleri. *Hastane Öncesi Dergisi*, *1*(1), 43-54.

Koç, H., & Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: Kamu ve özel sektör karşılaştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 12*(1), 46-57.

Koç, Ş. R. (2009) *Sağlık çalışanlarında iş stresi (Acil servis örneği).* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Korkmaz, Z. (2012). *Yenidoğan hemşirelerinde iş analizi ve iş yükü*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

Koruca, H., Aydın, L., & Demir, H. (2015). Bir mobilya fabrikasında işgörenlerin fiziksel ve psikolojik iş yükü seviyelerinin belirlenmesi ve uygun istasyonlarda çalıştırılması. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, *3*(3), 523-531.

Köse, S., Tutar, H., Şahin, N., & Öztürk Başpinar, N. (2020). Kişilik özellikleri ve kariyer stresi ilişkisinde örgütsel güvenin aracılık etkisi üzerine bir araştırma. *Turkish Studies*, *15*(2), 1137-1154.

Köy, K. A. (2011). *Yöneticiye güvenin iş tatmini üzerindeki etkisinde lider-üye etkileşiminin aracı rolü: İstanbul ve Kocaeli illerinde beyaz yakalılar üzerinde bir araştırma.* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, *50*, 569-598. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.50.1.569

Krot, K., & Lewicka, D. (2012). The Importance of trust ın manager-employee relatıonshıps. *International Journal of Electronic Business Management*, *10*, 224-233.

Kulaklıkaya, K.: (2013) *İşkolik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kumbul, B., & Keser, A. (2016). *Çalışma Psikolojisi. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.*

Kuzu, A. (2019). *Duygusal zekânın stresle başa çıkma tarzları üzerindeki etkisini incelemeye yönelik bir araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Bursa.

Küçük, F. (2016). Hastane müdürlerinin yönetsel stres faktörlerine maruz kalma düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma; Şanlıurfa ili örneği. *Akademik Araştırmalar Ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, *8*(14), 55-74.

Küçükusta, D. (2007). Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesi sorunları ve çözüme yönelik yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9*(3), 243-268.

Lanctôt, N., & Guay, S. (2014). The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. *Aggression and Violent Behavior*, *19*, 492-501.

Landsbergis, P. A., Schnall, P. L., Belkić, K. L., Schwartz, J., Pickering, T. G., & Baker, D. (2001). Work stressors and cardiovascular disease, Work. *Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, *17*(3), 191-208.

Laschinger, H., & Finegan, J. (2005). Using empowerment to build trust and respect in the workplace: A strategy for addressing the nursing shortage. *Nursing Economic$*, *23*(3), 6-13.

Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in ısraeli border police. *International Journal of Stress Management*, *13*,(4) 519-540.

Mayans, L. (2018). Headache: Migraine. *FP Essentials*, *473*, 11-16.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An ıntegrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, *20*(3), 709-734.

Mazloum, A., Kumashiro, M., Izumi, H., & Higuchi, Y. (2008). Quantitative overload: A source of stress in data-entry vdt work ınduced by time pressure and work difficulty. *Industrial Health*, *46*(3), 269-280.

McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for ınterpersonal cooperation in organizations. *The Academy of Management Journal*, *38*(1), 24-59.

Messing, K., Chatigny, C., & Courville, J. (1998). 'Light' and 'heavy' work in the housekeeping service of a hospital. *Applied Ergonomics*, *29*(6), 451-459.

Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/Employer relationships: A survey of west michigan managers. *Public Personnel Management*, *19*(4), 443-486.

Mollborn, S., Stepanikova, I., & Cook, K. S. (2005). Delayed care and unmet needs among health care system users: When does fiduciary trust in a physician matter? *Health Services Research*, *40*(6), 1898-1917.

Neves, P., & Caetano, A. (2006). Social exchange processes in organizational change: the roles of trust and control. *Journal of Change Management*, *6*(4), 351-364.

Nirel, N., Goldwag, R., Feigenberg, Z., Abadi, D., & Halpern, P. (2008). Stress, work overload, burnout, and satisfaction among paramedics in ısrael. *Prehospital And Disaster Medicine*. *23*(6), 537-546.

Nyhan, R. C., & Jr, H. A. M. (1997). Development and psychometric properties of the organizational trust ınventory. *Evaluation Review*, *21*(5), 614-635.

Okan, T., & Özbek, M. F. (2016). İş Yükü talebi, iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde iş-aile çatışması ve iş stresinin ara değişken rolü: Sağlık çalışanları örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *7*(17), 203-226.

Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *4*(3), 15-42.

Olcay, F., Sakallı, A., & Temur, S. (2021). İş güvenliği uzmanlarında işe bağlılığın ve iş stresinin isg performansına etkisi: Yapısal eşitlik modelleme çalışması. *Sosyal Güvenlik Dergisi, 11*(1), 141-156.

Ordukaya, H., (2011). *Fiziksel iş yükü ve ergonomi. ISG Turkiye.* Erişim adresi: https://www.isgturkiye.com/konu/fiziksel-is-yuku-ve-ergonomi.488/. (Erişim Tarihi: 17.05.2022).

Özdaşlı, K., & Yücel, S. (2010). Yöneticiye bağlılıkta yöneticiye güvenin etkisi: yapısal eşitlik modeli ile bir analiz. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *11*, 67-83.

Özdemir, E. (2021). *Çalışma yaşamında kadına yönelik şiddetin kadın çalışanların iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisi.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Özdemir İ. (2017). *İş Stresi ile iş yaşam dengesi arasındaki ilişkide işe bağlılığın rolü: gemi adamları üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.

Özdoğan, F. B., & Tüzün, İ. K. (2007). Öğrencilerin üniversitelerine duydukları güven üzerine bir araştırma. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, *15*(2), 639-650.

Özel, A. F. (2018). *Sağlık çalışanlarının etik iklim algısının örgütsel güven ve bireysel performansa etkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Edirne.

Özkan, Ö., & Emiroğlu, O.N. (2006). Hastane sağlık çalışanlarına yönelik işçi sağlığı ve iş güvenliği hizmetlerİ. *Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, *10*(3), 43-51

Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *8*(2), 41-60.

Öztoprak, T. M. (2018). *Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü: Ankara ilindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna bağlı çalışanlar üzerinde bir analiz*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). T.C. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

Özyer, Y. (2018). *Cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerde iş yükü algısı, işe bağlı gerginlik ve tıbbi hata tutumları*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ordu.

Özyılmaz, A. (2014). Vertical trust ın organizations: a review of empirical studies over the last decade. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *7*(13), 1-28.

Özyolcu E. (2015). *Egitim yönetimi temelinde ögretmenlerin ve yöneticilerin aşırı iş yükü, tükenmişlik ve sosyal destek durumlarının incelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Kktc Yakın Dogu Üniversitesi, Egitim Bilimleri Enstitüsü, Lefkoşa.

Pamuk, K. (2020). *Hemşirelerin bireysel iş yükü algısının bireyselleştirilmiş bakım algıları üzerine etkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon.

Paşa, M. (2007). *Stresin bireysel performans üzerindeki etkileri ve bir uygulama*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). T.C. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Bursa.

Pelit, E., & Gökçe, Y. (2019). Yöneticiye duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine etkisi: Otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *22*(41), 503-530.

Pelit, E., Kılıç, İ., & Keleş, Y. (2013). Otel işletmeleri yöneticilerinin kişilik özellikleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişki. *Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırmalar Dergisi*, *1*(1), 3-19.

Perry, R., & Mankin, L. (2007). Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*, *36*, 165-179.

Polat, S. (2009) *Eğitim örgütleri için sosyal sermaye: Örgütsel güven*. Ankara: Pegem Akademi.

Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R.C., Fınco, B. & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: The moderating role of job control. *Safety and Health at Work. 5*(3), 152-157.

Rageb, M. A., Abd-El-Salam, E. M., El-Samadicy, A., & Farid, S. (2013). Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover ıntentions a study from an egyptian cultural perspective. *International Journal of Business and Economic Development, 1*(1), 34-54.

Renzl, B. (2008). Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*, *36*(2), 206-220.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Introduction to special topic forum: Not so Different after All: A cross-discipline view of Trust. *The Academy of Management Review*, *23*(3), 393-404.

Sandal, İ., (2014). *Örgütsel güven ile ilişkileri / Verimlilik ile örgütsel güven arasındaki ilişki.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Sarıdiken, N. (2021). *Sağlık profesyonellerinin iş yükü, tükenmişlik, örgütsel bağlılıkları ve motivasyonlarının bilgi uçurma üzerine etkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.

Sarıdiken, N., & Çınar, F. (2021). Sağlık profesyonellerinin bireysel iş yükü algı düzeylerinin ölçülmesi: Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi, 3*(1) , 61-66.

Sarıkahya, S. D., Güden, E., Balcı, E., & Güden, A. (2021). Kayseri 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin çalışma ortamında karşılaştıkları sağlık sorunları ve karşılaştıkları mesleki riskler. *Paramedik ve Acil Sağlık Hizmetleri Dergisi*, *2*(1), 31-43.

Saygun, M. (2012). Sağlık çalışanlarında iş sağlığı ve güvenliği sorunları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, *11*(4), 373-382.

Sayılan, A., & Mert, S. (2018). Hemşirelerin iş stresi, iş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek düzeyi ile tıbbi hataya eğilimleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi *(Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 20*(1), 11-22.

Schoo, A., Boyce, R., Ridoutt, L., & Santos, T. (2008). Workload capacity measures for estimating allied health staffing requirements. *Australian Health Review , 32*(3), 548-558.

Sehlen, S., Vordermark, D., Schäfer, C., Herschbach, P., Bayerl, A., Pigorsch, S., … Geinitz, H. (2009). Job stress and job satisfaction of physicians, radiographers, nurses and physicists working in radiotherapy: A multicenter analysis by the DEGRO Quality of Life Work Group. *Radiation Oncology*, *4*(1), 6.

Seki E. (2021), *Hemşirelerin iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisi: İş doyumu ve örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Selye, H.(1956). *The stress of Life.* Erişim adresi: https://adoc.pub/hans-selye-the-stress-of-life.html (01.01.2022).

Senemoğlu, P., (2017), *Sağlık kuruluşlarında örgütsel stres: İlaç mümessilleri üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Sever A (1997). *Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması.* (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, *23*(3), 17-40.

Soysal, A. (2009). Farklı sektörlerde çalışan işgörenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *14*(2), 333-359.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload ınventory, and physical symptoms ınventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*(4), 356-367.

Sterud, T., Ekeberg, Ø., & Hem, E. (2006). Health status in the ambulance services: A systematic review. *BMC Health Services Research*, *6*, 82.

Suharti, L. ve Susanto, A. (2014). The impact of workload and technology competence on technology competence on technostress and performance of employees. *Indian Journal of Commerce & Management Studies, 5(2), 1-7.*

Şahin, D. (2020). *İş müfettişlerinde iş stresi ve örgütsel sessizlik: Ankara ili örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

Şimşek, S. (2004). Örgütlerde güven konsepti ve emniyet örgütünde güven modellerinin değerlendirilmesi. *Polis Dergisi, Özel sayı*, 312-316.

Şirin, S. & Yucel, İ. (2020). Meslektaş desteği ile ağır iş yükü ilişkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü . *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 34* (1) , 241-256 .

Tan, H., & Tan, C. S. F. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, And General Psychology Monographs, 126*(2), 241-260.

Taymur, İ., & Türkçapar, M. H. (2012). Kişilik: tanımı, sınıflaması ve değerlendirmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, *4*(2), 154-177.

Teğin B. Ruken, .(2019) *The Mediating effect of work-related stress on the relationship between workload and employee burnout: The Moderating Role of Perceived Organizational Justice.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Bahçeşehir Unıversıty, Graduate School Of Socıal Scıences, İstanbul.

Tel, H., Karadağ, M., Tel, H., & Aydin, Ş. (2003). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki stres yaşantıları ile başetme durumlarının belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, *5*(2), 13-23.

Teleş, M. (2021). Validity and reliability of the Turkish version of the General Work Stress Scale. *Journal of Nursing Management*, *29*(4), 710-720.

Timuroğlu, K., & Çokgören, Ö. (2019). Örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *23*(4), 1767-1783.

Tokgöz, E., & Seymen, O. A. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Bir devlet hastanesinde araştırma. *Öneri Dergisi*, *10*(39), 61-76.

Toprak, O. (2006). *Örgütsel güvenin performans üzerindeki etkisi ve bankacılık sektöründe bir uygulama.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep. Gaziantep Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Traymbak, S., Kumar, P., & Jha, D. (2022). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. *IOSR Journal of Business and Management, 4*(1), 44-48.

Tutar H. (2000); *Kriz ve stres ortamında yönetim*, İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Tüfekçi Y., (2021), *Hemşirelerin iş yükü algıları ile sağlıkta kalite algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İzmir Ekonomi Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İzmir.

Tütüncü, Ö., & Demir, M. (2003). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla bölgesi örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5*(2), 146-169

Tüzün, İ. K. (2007). Güven, örgütsel güven ve örgütsel güven modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2007*(2), 93-118 .

Uysal, H. T., Ertan, S., & Akbulut, H. (2015). The effect of work overload on negatıve ındustrıal/organızatınal psychology for job performance: A research towards accountıng professıonals. *The Journal of International Social Research*, *8*(38), 980-991.

Uzun, Ö., & Yiğit, E. (2011). Örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine orta kademe otel yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *6*(1), 181-213.

Ülkü, E. (2017). *Stres ve Stres Yönetimi (Stresle Başa Çıkma); Sağlık sektöründe bir uygulama.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elâzığ.

Ünalan, D., Çetinkaya, F., Özyurt, Ö., & Kayabaşi, A. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan sekreterlerde iş memnuniyeti. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, *9*(1), 1-18.

Üstün, F., & Kılıç, K. C. (2017). Örgüte duyulan güvenin örgütsel yenilik yönelimi ve risk alma davranışı üzerine etkisi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 228-238.

Üstün, F., & Kılıç, K. C. (2016). Örgüt kültürünün örgütsel güven ve özdenetim üzerine etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 18*(30), 19- 27

Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale ındustries. *Recearch Journal Of Management Sciences. 3*(1), 10-13.

Velez, P. (2006). *Effects of organizational trust.* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Unıversıty Of San Dıego, Hahn School of Nursing and Health Science, San Diego.

Ward, C., Lombard, C., & Gwebushe, N. (2006). Critical incident exposure in south african emergency services personnel: Prevalence and associated mental health issues. *Emergency medicine journal, 23*(3), 226-231.

Wayne, S., Shore, L., & Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, *40*, 82-111.

Whitener, E., Brodt, S., Korsgaard, M., & Werner, J. (2013). Managers as ınitiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *The Academy of Management Review, 23*(3), 513-530.

Wolkow, A., Ferguson, S., Aisbett, B., & Main, L. (2015). Effects of work-related sleep restriction on acute physiological and psychological stress responses and their interactions: A review among emergency service personnel. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, *28*(2), 183-208.

Yalçınkaya, M. (2007). *Yöneticilerin iletişim becerilerinin çalışanların yaratıcılıklarının ortaya çıkması, yöneticiye güven ve örgütte işbirliği ruhunun gelişmesine etkisinin incelenmesi: Kütahya porselen ve cam sektöründe bir uygulama.* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

Yazıcı, K., & Yazıcı, A. E. N. (2003). *Kardiyovasküler hastalıklarda psikososyal risk etkenleri*. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 4, 106-112.

Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, *8*(2), 196-217.

Yılmaz, E. (2006). *Okullardaki örgütsel güven düzeyinin okul yöneticilerinin etik liderlik özellikleri ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Yıldırım, A., & Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Journal of Psychiatric Nursing, 2*(2), 61-68.

Yılmaz, A., & Ekici, S. (2003). "Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, *10*(2), 1-20.

Yılmaz, A. T., Eren, H. K., & Yıldırım, A. (2019). Hemşirelerde yöneticiye güvenin kişi-örgüt uyumuna etkisi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *21*(4), 1205-1215.

Yılmaz, E., (2005), Örgütsel güven ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *14*, 567-580. Erişim adresi: http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/665/617

Yılmaz, A., & Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *11*(1), 31-58.

Yorulmaz, M., Kıraç, R., & Kara, F. (2018). *Sağlık çalışanlarında iş yükünün yorgunluğa olan etkisi.* 2. Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Konya.

Zand, D. E. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, *17*(2), 229-239. https://doi.org/10.2307/2393957

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Sayın Katılımcı, Bu çalışma, "İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü, Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği" başlıklı, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan tezli yüksek lisans araştırması için veri toplamak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Anket sonucunda elde edilen veriler gizli tutulacak ve yalnızca bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Araştırmanın güvenirliği ve objektifliği açısından soruları içtenlikle ve eksiksiz cevaplamanız önem arz etmektedir. Katkılarınızdan dolayı çok teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Harun KIRILMAZ, Aykut YAĞCI

SOSYO – DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyet: ( )Kadın ( )Erkek

Yaş: ( )18-25 ( )26-35 ( )36-45 ( )46-56 ve üstü

Medeni Durum: ( )Evli ( )Bekâr

Eğitim Durumu: ( )Lise ( )Önlisans ( )Lisans ( )Lisansüstü

112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışma Süreniz: ( )1-5 ( )6-10 ( )11-15

( )16-20 ( )21 ve üstü

Çalışma pozisyonunuz: ( ) İşçi Sürücü ( )Sağlık Memuru ( )Doktor

	Hiçbir zaman	**Nadiren**	**Bazen**	**Çok Sık**	**Her zaman**
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği					
Kendisine Bağlı Olarak Çalıştığım Yönetici İzinliyse, Birim Çalışanları Karşılaştıkları Personel Sorunlarıyla İlgili Olarak Kendisiyle Temasa Geçme Konusunda Teşvik Edilirler.	1	2	3	4	5
Yaşadığım Problemlerde Yöneticim Bana Yardım Eder.	1	2	3	4	5
Bağlı Olduğum Yönetici, İhtiyaç Duyulduğunda Faaliyetlere Destek Verir.	1	2	3	4	5

Bireysel Görevlendirmeler, Birimin Sahip Olduğu İmkânlar Çerçevesinde Adil Olarak Yapılır.	1	2	3	4	5
Profesyonel Olarak Saygı Duyduğum Meslektaşlarımla Çalışırım.	1	2	3	4	5
İhtiyaç Duyduğum Malzemelere Kolaylıkla Ulaşabilirim.	1	2	3	4	5
Çoğu Zaman Çalışma Ortamımın Makul Olduğunu Düşünürüm.	1	2	3	4	5
Bağlı Olduğum Yöneticiye Çalışma Ortamının Ağır Koşullarıyla İlgili Sıkıntılarımı Dile Getirebilirim.	1	2	3	4	5
Gelecek 12 Ay Süresince Şu Anki Pozisyonumda Kalmayı Planlıyorum	1	2	3	4	5
Genel İş Stresi Ölçeği					
İşiniz, Farklı Bir İş Sahibi Olmayı Dileyecek Kadar Sizi Stresli Kılıyor Mu?	1	2	3	4	5
İstifa Etmeyi İsteyecek Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	1	2	3	4	5
Sabahları Kalkıp İşe Gitme Konusunda Kaygı Duyuyor Musunuz?	1	2	3	4	5
İşinizle İlgili Kaygı Duyduğunuz İçin Geceleri Uyumakta Zorluk Yaşıyor Musunuz?	1	2	3	4	5
Önemli Görevleri Yapmayı Unutacak Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	1	2	3	4	5
Görevlerinize Odaklanmayı Zorlaştıracak Kadar İş Sırasında Stres Yaşıyor Musunuz?	1	2	3	4	5
İşiniz İçin Kaygılanarak Çok Zaman Harcıyor Musunuz?	1	2	3	4	5
Artık İşinizle Baş Edemeyeceğinizi Düşünüyor Musunuz?	1	2	3	4	5
İşiniz Öfkelenecek Kadar Sizi Strese Sokuyor Mu?	1	2	3	4	5
	Kesinlikle Katılmıyorum	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
Yöneticiye Güven Ölçeği					
Yöneticimin İşiyle İlgili Önemli Konularda Teknik Olarak Yeterli Olduğuna Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5
Yöneticimin İşiyle İlgili Üzerinde İyi Düşünülmüş Kararlar Alacağına Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5
Yöneticimin Görevinden Ayrılmayacağına Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5
Yöneticimin İşiyle İlgili Olarak Makul Düzeyde Kavrama Yeteneğine Sahip Olduğuna Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5
Yöneticimin İşini Makul Bir Biçimde Yaptığına Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5

Yöneticimin Herhangi Bir Konuda Söylediklerinin Doğruluğuna Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5
Yöneticimin İşini Başka Sorunlara Yol Açmadan Yapabileceğine Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5
Yöneticimin İşi Sırasında Yaptıklarını Dikkatlice Düşüneceğine Olan Güvenim Tamdır.	1	2	3	4	5

Ek-2: Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 07.04.2022-122527

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-61923333-050.99-122527 07.04.2022
Konu : 44/23 Aykut YAĞCI

Sayın Aykut YAĞCI

İlgi : 28.03.2022 tarihli ve E--000-0 sayılı yazınız.

Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kuruluunun 06.04.2022 tarihli ve 44 sayılı toplantısında alınan "23" nolu karar ile Aykut YAĞCI'nın başvurusu **uygun** görülmüş ve karar örneği ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. Bayram TOPAL
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu
Başkanı

Ek: Karar Yazısı (1 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 6BE05827 Pin Kodu: 69652 Belge Takip Adresi: https://evrakyo.sakarya.edu.tr/?ek=T&belgeID=6BE05827&belgeNo=122527
Adres: Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA / KEP Adresi: sakaryauniversitesi@hs03.kep.tr
Telefon: No:0264 295 50 00 Faks No:0264 295 50 31
e-Posta:evraklar@sakarya.edu.tr Elektronik Ağ: www.sakarya.edu.tr
Bilgi için: Hanife Bahtiyar
Unvanı: Birim Evrak Sorumlusu

KARAR

23. Aykut YAĞCI'nın " İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü, Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği " başlıklı çalışması görüşmeye açıldı.

Yapılan görüşmeler sonunda Aykut YAĞCI'nın " İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü, Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örneği " başlıklı çalışmasının Etik açıdan **uygun** olduğuna oy birliği ile karar verildi.

Ek-3: Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü İzni

T.C.
SAKARYA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : E-18343338-604.01.99
Konu : Bilimsel Araştırma Başvurunuz Hakkında (Aykut YAĞCI)

Sayın Aykut YAĞCI
9 Nolu ASHİ Adapazarı SAKARYA

İlgi : a) 08/04/2022 tarihli başvurumuz.
b) 19/04/2022 tarihli ve 18343338-604.01.99-99-814 sayılı yazımız.
c) 22/04/2022 tarihli ve 18343338-604.01.99-99-838 sayılı yazımız.

İlgi (a) yazı ile İlimiz İl Ambulans Servisi Başhekimliği' nde yürütülmesi planlanan **"İş Yükünün İş Stresine Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracı Rolü Sakarya 112 Acil Sağlık Hizmetleri Örnekliği"** Bilimsel Çalışma için hazırlanan dosya incelenmiş olup, çalışmanın Müdürlüğümüze bağlı İl Ambulans Servisi Başhekimliği' nde yürütülmesi için ilgi (b)' de kayıtlı Makamdan alınan Olur ilgi (c)' de kayıtlı yazımız ile İl Ambulans Servisi Başhekimliği' ne bildirilmiştir.

Bu doğrultuda çalışmanızın yayın/tez haline getirilmeden önce Başkanlığımız Sağlık Hizmetleri Birimince verilerin analizinin değerlendirilmesi için bir örneğinin ve sonuçlandırıldıktan sonra da kitapçık halinde Başkanlığımıza teslim edilmesi gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Dr.Serdar DEĞİRMENCİ
Sağlık Hizmetleri Başkanı

Cumhi. Mah. Karaptar Cad. Resmi Daireler Yerleşkesi SAKARYA
Telefon: Faks No: 0 (264) 2513573
e-Posta: elif.kersin@saglik.gov.tr İnternet Adresi:
Bilgi için: ELİF KERSİN
TIBBİ SEKRETER
Telefon No: (0 264) 251 35 50
Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır
Belge Doğrulama Kodu: 34888c5-88aa-424d-b777-58d79fa89140 Belge Doğrulama Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi-ebys

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Aykut YAĞCI

ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	Sakarya Üniversitesi/ İşletme Enstitüsü/ Sağlık Yönetimi	Devam Ediyor
Lisans	Anadolu Üniversitesi/ Açıköğretim Fakültesi/ Sağlık Yönetimi	2020
Önlisans	Anadolu Üniversitesi/ Açıköğretim Fakültesi/ Sağlık Kurumları İşletmeciliği	2017
Önlisans	Sakarya Üniverversitesi/ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu/ İlk ve Acil Yardım	2017
Lise	İzzet Baysal Gölyüzü Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi/ Acil Sağlık Hizmetleri Alanı Acil Tıp Teknisyenliği Dalı	2013

İŞ DENEYİMİ

Yıl	Yer	Görev
2014- Halen	Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü/ 112 Acil Sağlık Hizmetleri	Ambulans ve Acil Bakım Teknikeri
2021-2022	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi/ Sapanca Turizm Fakültesi	Misafir Öğretim Görevlisi

Yabancı Dil

İngilizce

ESERLER

1. Amarat, M., Akbolat, M. & Yağcı, A. (2021). Mediator Effect of Relational Conflict on the Effect of Organizational Justice Perceptions of Healthcare Professionals on Job Performance. *Journal Of Innovative Healthcare Practies. 2*(2): 61-68