

**T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ACİL
YARDIM VE CANKURTARMA MÜDÜRLÜĞÜ'NE
BAĞLI AMBULANSLARDA GÖREV YAPAN
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRES YÖNETİMİ,
BAŞETME YÖNTEMLERİ VE ÖRGÜTSEL
BAĞLILIKLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özlem Zehra EROĞLU

**Enstitü Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : Sağlık Yönetimi**

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ali ÖZCAN

AĞUSTOS-2022

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ACİL
YARDIM VE CANKURTARMA MÜDÜRLÜĞÜ'NE
BAĞLI AMBULANSLARDA GÖREV YAPAN
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRES YÖNETİMİ,
BAŞETME YÖNTEMLERİ VE ÖRGÜTSEL
BAĞLILIKLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özlem Zehra EROĞLU

ORCID ID:0000-0002-9968-0709

Enstitü Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : Sağlık Yönetimi

Bu tez 08.08.2022 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.

JURİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA
Dr. Öğr. Üyesi Ali ÖZCAN	BAŞARILI	
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ERKASAP	BAŞARILI	
Dr. Öğr. Üyesi Gözde MERT	BAŞARILI	

Enstitü Müdürü
Onay

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Özlem Zehra EROĞLU
08.08.2022



ÖNSÖZ

Tezimin tüm aşamalarında bilgi ve deneyimleriyle bana yol gösteren, desteğini ve yardımını esirgemeyen tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ali ÖZCAN'a teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Araştırmama verdiği desteklerden dolayı İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ve Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'nde görev yapan sağlık çalışanlarına, teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim boyunca yanımda olan değerli ekip arkadaşlarıma ve tüm hayatım boyunca desteklerini, sevgilerini eksik etmeyen ve yanımda olan canım ailem; eşim Buğra EROĞLU, kızım Elif Buğlem EROĞLU, annem Çeşminaz ÖZDEMİR ve babam Veysel ÖZDEMİR' e yanımda oldukları için sonsuz teşekkür ederim.

Özlem Zehra EROĞLU
08.08.2022

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ.....	v
KISALTMALAR	vi
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: STRES YÖNETİMİ	3
1.1 Stres nedir?.....	3
1.1.1 Stres Belirtileri Nelerdir?	4
1.1.1.1 Fiziksel Belirtiler	4
1.1.1.2 Duygusal Belirtiler	4
1.1.1.3 Sosyal Belirtiler	4
1.1.1.4 Zihinsel Belirtiler.....	4
1.1.2 Stres Kaynakları.....	5
1.1.2.1 Bireysel Stres Kaynakları.....	5
1.1.2.2 Örgütsel Stres Kaynakları	9
1.1.2.3 Çevresel Stres Kaynakları	12
1.1.3 Sağlık Çalışanlarında Stres ve Strese Neden Olan Faktörler	14
1.1.3.1 Sağlık Çalışanlarında Stres	14
1.1.3.2 Sağlık Çalışanlarında Strese Neden Olan Faktörler	15
1.2 Stres Yönetimi ve Baş Etme yöntemleri.....	16
1.2.1 Stres Yönetimi nedir?.....	16
1.2.2 Bireysel Stres Yönetimi.....	17
1.2.2.1 Bedensel Teknikler	18
1.2.2.2 Zihinsel Teknikler.....	23
1.2.2.3 Davranışçı Teknikler.....	25
1.2.3 Örgütsel Stres Yönetimi	28
1.2.3.1 Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi	29
1.2.3.2 Örgütsel İklim Oluşturma ve Kararla Katılma	29
1.2.3.3 Örgütsel Rollerin Yeniden Belirlenmesi.....	30
1.2.3.4 Sosyal Destek Sağlanması	31
1.2.3.5 Stres Yönetimi Eğitimi	31
1.2.3.6 İş Yeniden Yapılandırma	32
1.2.4 Sağlık Çalışanlarında Stresle Baş Etme Yöntemleri.....	32
BÖLÜM 2: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	34
2.1 Örgütsel Bağlılığın Tanımı	34
2.2 Örgütsel Bağlılık Boyutları.....	35

2.2.1 Duygusal Bağlılık	35
2.2.2 Devam Bağlılık	35
2.2.3 Normatif Bağlılık	36
2.3 Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler.....	36
2.3.1 Kişisel Faktörler	36
2.3.1.1 Cinsiyet	36
2.3.1.2 Yaş	37
2.3.1.3 Medeni Durum	37
2.3.1.4 Eğitim Düzeyi.....	38
2.3.1.5 Örgütteki Çalışma Süresi	38
2.3.2 Örgüt Yapısından Kaynaklanan Faktörler.....	39
2.3.2.1 Örgüt Kültürü	39
2.3.2.2 Örgütsel Adalet.....	40
2.3.2.3 Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılım	42
2.3.2.4 Ücret Düzeyi ve Ödüller	43
2.3.2.5 İşin Niteliği ve Önemi.....	43
2.3.2.6 Takım Çalışması	43
2.3.3 Örgüt Dışı Faktörler	44
2.3.3.1 Alternatif İş İmkânı.....	44
2.3.3.2 Profesyonellik.....	44
2.4 Örgütsel Bağlılığın Sonuçları.....	45
BÖLÜM 3: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ACİL YARDIM VE	
CAN KURTARMA MÜDÜRLÜĞÜ'NE BAĞLI AMBULANSLARDA GÖREV	
YAPAN SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRESLE BAŞETME YÖNTEMLERİ	
VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	46
3.1 Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri.....	46
3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	48
3.3 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	48
3.4. Araştırmanın Veri Toplama Araçları.....	49
3.4.1 Demografik Bilgi Formu	49
3.4.2 Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği.....	49
3.4.3 Örgütsel Bağlılık Ölçeği.....	49
3.5. Verilerin Analizi.....	49
3.6. Araştırmanın Bulguları	50
3.6.1. Araştırmaya Katılan Kişilerin Özelliklerine İlişkin Betimsel Analiz	
Sonuçları	50

3.6.2. Ölçeklere İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizleri	51
3.6.2.1. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi	51
3.6.2.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	52
3.6.3. Güvenilirlik Analizi	53
3.6.4. Normal Dağılım Analizi	54
3.6.5. Farklılık Analizleri	55
3.6.5.1. Cinsiyete Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması.....	55
3.6.5.2. Yaşa Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması	56
3.6.5.3. Medeni Duruma Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması.....	57
3.6.5.4. Eğitim Durumuna Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması.....	58
3.6.5.5. Göreve Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması.....	59
3.6.5.6. Aylık Gelir Gider Oranına Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması	60
3.6.5.7. Çocuk Sayısına Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması.....	62
3.6.5.8. Görev Süresi Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması.....	63
3.6.5.9. Toplam Görev Süresi Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması	64
3.6.6. Korelasyon Analizi.....	66
SONUÇ VE ÖNERİLER	68
1. Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Demografik Bilgilerin İncelenmesine İlişki Sonuçlar	68
2. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği ve Demografik Bilgilerin İncelenmesine İlişkin Sonuçlar	72
3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Sonuçlar	75
KAYNAKÇA.....	77
FORMLAR	90
ETİK KURUL KARARI	93
KURUM İZNİ.....	94
ÖLÇEK İZİNLERİ.....	95



TABLO LİSTESİ

Tablo 1 : Araştırmaya Katılan Kişilere Ait Özellikler (n=225).....	50
Tablo 2 : Faktör Analizi - Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	52
Tablo 3 : Faktör Analizi - Örgütsel Bağlılık	53
Tablo 4 : Güvenilirlik Analizi	54
Tablo 5 : Normal Dağılım Testi (N=280)	54
Tablo 6 : Cinsiyete Göre Farklılık Analizi (n=225)	55
Tablo 7 : Yaşa Göre Farklılık Analizi.....	56
Tablo 8 : Medeni Duruma Göre Farklılık Analizi (n=225).....	57
Tablo 9 : Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi.....	58
Tablo 10: Göreve Göre Farklılık Analizi	60
Tablo 11: Aylık Gelir Gider Oranına Göre Farklılık Analizi.....	61
Tablo 12: Çocuk Sayısına Göre Farklılık Analizi	62
Tablo 13: Görev Süresine Göre Farklılık Analizi.....	64
Tablo 14: Toplam Çalışma Süresine Göre Farklılık Analizi.....	65
Tablo 15: Korelasyon Analizi (n=225)	66

KISALTMALAR

DKBY: Değiştir- Kabul Et- Boş ver- Yaşam Tarzını yonet

KMO : Kaiser-Meyer-Olkin



Tezin Başlığı: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım Ve Cankurtarma Müdürlüğü'ne Bağlı Ambulanslarda Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Stres Yönetimi, Başetme Yöntemleri Ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma	
Tezin Yazarı: Özlem Zehra EROĞLU	Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ali ÖZCAN
Kabul Tarihi: 08.08.2022	Sayfa Sayısı: viii (ön kısım)+89 (tez) + 8(ek)
Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi	Bilim Dalı: Sağlık Yönetimi
Günlük yaşantımızın her alanında strese maruz kalınmaktadır. Karşımıza çıkabilecek herhangi bir olay, sağlığımızda meydana gelebilecek herhangi bir değişiklik, iş yaşamında ve özel yaşamda meydana gelecek anlaşmazlıklar, çatışmalar stres yaşamamıza neden olabilmektedir. Stres günümüz modern toplumunda yaşantımızın bir parçası olmakta ve çağın hastalığı olarak ifade edilmektedir. Stresi tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Bu nedenle bireylerin yaşamlarında verimli, üretken olabilmeleri ve yaşamlarına devam edebilmelerini sağlayabilmek için stres yönetimini yapabilmesi ve bunun içinde stres oluşturabilecek faktörleri belirleyebilmesi gerekmektedir. İş yaşamında sağlık çalışanları yoğun stres altında çalışmaktadır. Sağlık çalışanlarının temel görevi olan bireylerin sağlığını korumak, hastalık durumunda tedavi etmek ve hayatlarını kurtarmaktır. Görevlerini yerine getirirken verimliliklerini kaybetmeden çalışabilmeleri içinde stresle başa çıkma ve daha fazla stresten korunmaya ihtiyaç duymaktadır. Örgütlerin amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri ancak bireylerin örgütsel bağlılıklarıyla mümkün olmaktadır. Çalıştıkları kuruma bağlılık hissetmeyen çalışanlar sık sık iş arayışında olmakta ve yaptıkları iş değişiklikleri ile kurumlarına ve kendilerine zarar vermektedir. Bu çalışmada stres yönetimi, baş etme yöntemleri ve örgütsel bağlılık konuları birlikte incelenerek aralarındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Ankete toplam 225 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda, stresle başa çıkma ölçeği toplam puanı ile örgütsel bağlılık ölçeği toplam puanı arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları demografik özellikler olarak ele alınan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, görevleri, gelir durumları, çocuk sayısı, görev süresi ve toplam görev süresi açısından farklılık gösterip göstermediği bu araştırma kapsamında incelenmiştir. Sonuçlar göstermiştir ki, demografik özelliklere göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ile aylık gelir gider oranı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır; stresle başa çıkma yöntemleri alt boyutları incelendiğinde ise bazı alt boyutları bakımından cinsiyet, gelir gider oranı ve toplam çalışma süresi açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Demografik özelliklere göre örgütsel bağlılık ölçeği ile görev, gelir gider oranı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır; örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutları incelendiğinde ise herhangi bir anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.	
Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, Stresle Başa Çıkma, Stres, Stres Yönetimi, Sağlık Çalışanları	

Title Of Thesis: A Research On Stress Management, Coating Methods And Organizational Commitment Of Healthcare Professionals Working In Ambulances Of The Istanbul Metropolitan Municipality Emergency Aid And Life Resource Directorate	
Author: Özlem Zehra EROĞLU	Supervisor: Assist. Prof. Dr. Ali ÖZCAN
Date: 08.08.2022	Nu. of Pages: viii(pretext)+89(main body)+8(app.)
Depart.: Healthcare Management	Subfield: Healthcare Management
We are exposed to stress in every aspect of our daily life. Any event that we may encounter, any change that may occur in our health, conflicts that may occur in business and private life can cause us to face stress. Stress is a part of our life in today's modern society and is expressed as the disease of the age. It is not possible to completely eliminate stress. For this reason, individuals need to be able to manage stress and determine the factors that can cause stress in order to be productive and continue their lives. Healthcare professionals work under intense stress in their business life. The main duty of health workers is to protect the health of individuals, to treat them in case of illness and to save their lives. They need to cope with stress and be protected from more stress in order to be able to work without losing their productivity while fulfilling their duties. The realization of the goals and objectives of the organizations is only possible with the organizational commitment of the individuals. Employees who do not feel committed to the institution they work for often seek employment and harm their institutions and themselves with their job changes. In this study, stress management, coping mechanisms and organizational commitment were examined together and the relationship between them was tried to be determined. This study was carried out with health workers working in ambulances of Istanbul Metropolitan Municipality Emergency Aid and Life Saving Directorate. A total of 225 people participated in the survey. As a result of the research, it was determined that there was a significant relationship between the total score of the coping with stress scale and the total score of the organizational commitment scale. In addition, the methods of coping with stress and organizational commitment were analyzed in terms of demographic characteristics such as gender, age, marital status, educational status, duties, income status, number of children, tenure and total tenure. The results showed that there is a statistically significant difference between the methods of coping with stress according to demographic characteristics and the monthly income-expense ratio; When the sub-dimensions of coping with stress were examined, it was determined that there was a statistically significant difference in terms of gender, income-expenditure ratio and total working time in terms of some sub-dimensions. There is a statistically significant difference between the scale of organizational commitment and the ratio of task, income and expense according to demographic characteristics; When the sub-dimensions of the organizational commitment scale were examined, it was determined that there was no significant difference.	
Keywords: Organizational Commitment, Coping with stress, Stress, Stress Management, Healthcare Professionals	

GİRİŞ

Çalışma Konusunun Seçimi ve Önemi: Günlük hayatta karşımıza çıkabilecek herhangi bir gelişme ya da olay, sağlığımızda ortaya çıkabilecek herhangi bir değişiklik, iş yaşamında ve özel yaşamda meydana gelecek anlaşmazlıklar, çatışmalar stres yaşamamıza neden olabilmektedir (Bingöl, 2018: 1).

Stres insan vücudunda meydana gelen fiziksel ve psikolojik tepkilerdir. Herhangi bir durum, olay, davranış vb. birçok neden stres oluşumuna neden olabilmektedir. Literatürde iki tür stres yer almaktadır. Birincisi yararlı stres bireyin olay veya durum karşısında adaptasyonunu kolaylaştırıp performansında olumlu etki gösterirken, zararlı stres bireyin hastalanması gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Ünal, 1999: 2).

Stresi tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Bu nedenle bireylerin stres sonucunda vücutlarında meydana gelen değişiklikleri bilmesi ve baş etme yöntemlerini öğrenmesi gerekmektedir (Özel& Karabulut, 2018: 49).

Stres yönetimi ile bireyler kendilerini baskı altında bırakan stresle karşılaştıklarında uygun ve etkili başa çıkma yollarını kullanarak stresin en aza indirilmesini sağlayan bir süreçtir (Özel, 2018: 53). Bireylerin yaşamlarında verimli ve üretken olabilmelerini sağlayabilmek ve yaşamlarına devam edebilmelerini sağlayabilmek için stres yönetimini yapabilmesi ve bunun içinde stres oluşturabilecek faktörleri belirleyebilmesi gerekmektedir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 61). Sağlık çalışanlarına yoğun stres altında çalışmaktadır. Sağlık çalışanlarının temel görevi olan bireylerin sağlığını korumak, hastalık durumunda tedavi etmek ve hayatlarını kurtarmaktır. Görevlerini yerine getirirken verimliliklerini kaybetmeden çalışabilmeleri içinde stresle başa çıkma ve daha fazla stresten korunmaya ihtiyaç duymaktadır (Balcı, 2014:1).

Örgütsel bağlılık, bireylerin örgüte katılması, inancı, bütünleşmesi ve kuruma olan bağlılığını ifade etmektedir (Güven, 2006: 1, 4). Örgütlerin amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri ancak bireylerin örgütlerine olan bağlılıklarıyla mümkün olmakta ve bu bağlılığın oluşmasında en önemli etken çalıştıkları örgüte duydukları güven olarak ifade edilmektedir (Taşkın& Dilek, 2010: 37).

Çalışmanın Amacı: Bu araştırmanın temel amacı literatür ışığında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanlarının stres yönetimi ve stresle baş etme yöntemlerini belirlemektir. Buna ek olarak stres yönetiminin örgütsel bağlılıkla ilişkisinin incelenmesi diğer bir amacı oluşturmaktadır. Literatürde stres yönetimi ve baş etme yöntemlerini inceleyen araştırmalar olsa da ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanları açısından stres yönetimi, baş etme yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları gibi değişkenleri bir arada inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu çalışmayla literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Ayrıca bu araştırmada stresle baş etme ve örgütsel bağlılık çalışmalarında yararlanılacak veriler elde edilmesi amaçlanmaktadır.

Çalışmanın Yöntem ve Teknikleri: Araştırma, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'nde yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'nde ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçimi yapılmamış olup, araştırmaya katılmayı kabul eden tüm sağlık çalışanları örneklem grubuna dahil edilmiştir. Araştırma da veri toplama aracı olarak anket yöntemine başvurulmuştur. Anketler sağlık çalışanlarına online ve yüz yüze olarak uygulanmıştır. Araştırmanın amacı ve konusuna uygun olarak toplamda 51 sorudan oluşan 3 temel veri toplama aracına başvurulmuştur. Bunlar; Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği, Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Demografik Bilgi Formundan oluşmaktadır.

BÖLÜM 1: STRES YÖNETİMİ

1.1 Stres nedir?

Stres, meydana gelen olumlu ya da olumsuz olaylar veya durumlar karşısında, vücutta meydana gelen fiziksel ve psikolojik tepkilerdir (Ünal, 1999: 2).

Stres günümüzde günlük hayatın bir parçası olmakta ve içinde bulunduğumuz çağın modern hastalığı olarak ifade edilmektedir. Bireylerde oluşabilecek stresin düzeyi, stresi algılaması ve verdiği tepkiler içinde bulundukları çalışma koşulları, ortam ve kişilik özelliklerine göre farklı gösterebilmektedir (Erdoğan& Ünsar& Süt, 2009: 447).

Stres sözcüğü, Latince "estricia"dan gelmektedir. Stres, 17. Yüzyılda olumsuz durumları çağrıştıran dert, bela, keder, musibet, felaket gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. Yüzyıllarda ise, kelimenin anlamı değişerek baskı, zorluk ve güç anlamlarında kişilere, organlara, ruhsal yapıya ve nesnelere yönelik kullanılmıştır. Bu tanımlara göre stres bireyin veya nesnenin dış güçlerin etkisi ile bozulmasına karşı oluşturduğu direnç olarak ifade edilmiştir (Güçlü, 2001: 2).

Stresi azaltabilmek için vücudumuzda kendiliğinden meydana gelen pozitif kimyasal uyarıcıları devreye sokmayı öğrenmemiz gerekmektedir (Esch& Stefano, 2010: 21).

Selye(1956), stres konusuyla ilgilenen öncü bilim adamlarındandır ve stresi, "vücuda yüklenilen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi" olarak tanımlamaktadır (Güçlü,2001:2). Selye' ye göre, bireyler eski çağlardan bugüne hayatta kalmak ve yaşayabilmek için bu tepkiye ihtiyacı duymaktadır. Örneğin; insanlar, hayvanlar yangın, sel vb. Tepkiler sonrasında da vücut normale dönmeye çalışarak kendisini olası zararlardan korumaktadır (Selye, 1956:1). Selye' ye göre iki tür stres bulunmaktadır. Birincisi; yararlı stres bireyin değişen duruma ve olaylara karşı adaptasyonunu kolaylaştırıp, performansına olumlu yönde etki etmektedir. İkincisi; zararlı stres kişiye olumsuz yönde etki ederek hastalıklara neden olabilmektedir (Ünal, 1999: 2).

Stresi tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Bu nedenle stresi ortadan kaldırma arayışları yerine kişilerin kendini ve stres belirtilerini tanıması stresle başa çıkma yollarını deneyimlemesi, duygularına yön vermeyi öğrenmesi gerekmektedir (Özel& Karabulut, 2018: 49).

1.1.1 Stres Belirtileri Nelerdir?

Stresin kendine özgü belirtileri bulunmaktadır. Braham (1998),’ a göre bu belirtiler fiziksel, duygusal, sosyal ve zihinsel olarak dört gruptan oluşmaktadır (Bakırcı, 2012: 46).

1.1.1.1 Fiziksel Belirtiler

Kalp hızında artış, ağız ve boğazda kuruluk (Balcı,2014: 12), aşırı terleme, uyku düzeninde bozukluk, yorgunluk ve enerji kaybı, baş ağrısı, sırt ağrıları, oluşabilecek kazalarda artış, gürültü ve sese karşı hassasiyet yaşanabilmektedir (Bakırcı, 2012: 46). Ayrıca bireylerde bunlara ek olarak diş gıcırdatma, mide rahatsızlıkları, iştah problemleri, çok- az yeme, kabızlık, ishal, cinsel problemler vb. fiziksel belirtiler de görülebilmektedir (Sarp, 2000: 134).

1.1.1.2 Duygusal Belirtiler

Bireylerde sinirlenme endişe ve kaygı, duygu durumunun hızlı ve sürekli değişmesi, depresyon, ağlama, gerginlik, asabılık, öfke patlamaları, saldırgan davranışlar, özgüven kaybı, kendini güvende hissetmeme gibi duygusal değişiklikler görülebilmektedir(Güçlü, 2001: 95). Aşırı duyarlılık, ilgisizlik, düşüncenin yavaşlaması ya da hızlı düşünce, hapsolmuşluk gibi belirtiler de yer almaktadır (Bickford, 2005: 4). Ayrıca sigara ve alkol tüketiminde artış, hastalık kuruntusu (Balcı, 2014: 12) ilaç kullanımında artış, uyku ilaçları kullanımlarında artış, çalışma hayatında problemler ve iş arkadaşlarıyla sorunlar vb. sosyal çevrelerini etkileyecek duygusal davranışlarda görülebilmektedir (Sarp, 2000: 134).

1.1.1.3 Sosyal Belirtiler

İnsanlara karşı güven kaybı, insanları rencide edici konuşmak, iş arkadaşlarıyla sorun, aile bireyleriyle sorun, randevulara gitmemek ya da iptal etmek(Güçlü, 2001: 95), fazla savunmacı tutum sergilemek, konuşmamak ya da aşırı konuşmak, sık sık alınganlık yapmak, sosyal çevreden kendini soyutlamak, bencil olmak vb. sosyal belirtiler görülebilmektedir (Balcı, 2014: 12).

1.1.1.4 Zihinsel Belirtiler

Karar verme ve odaklanma problemleri, dikkat dağınıklığı, unutkanlık, hayal kurmada artış, dalgınlık, verimlilikte düşüş, espri anlayışında azalma, konuşmamak ya da aşırı

konusmak, çalıştığı işle ilgili fazla şikayetçi olmak, iş yaşamında mutsuzluk(Güçlü, 2001: 95), fobilerde artış vb. zihinsel belirtiler görülebilmektedir (Balcı, 2014: 12).

Normal durumlar dışında bu belirtilerin ortaya çıkması kişide stres oluştuğunu göstermektedir. Bu süreçte birey, stresin nedeni ve belirtilerinin farkında olması stresi yönetmek için önemli bir adım olmaktadır (Güçlü, 2001: 96).

1.1.2 Stres Kaynakları

Bireylerin günlük yaşamda karşılaştıkları pek çok olaylar veya durumlar stres nedeni olabilmektedir. Kişilerin bu süreçte üstlendikleri roller ve bu roller arasında oluşabilecek karışıklıklar stresin kaynağını oluşturmaktadır. Stresin kaynağı **bireysel, örgütsel ve çevresel** nedenlerden kaynaklanabilmektedir (Aksoylu, 2018: 230).

1.1.2.1 Bireysel Stres Kaynakları

Kişisel stres kaynakları stresin en temel belirleyicisidir(Sızan, 2006: 41). Bireyin kendisiyle ve özel hayatıyla ilgili stres kaynakları kişilik yapısıyla ilgilidir. Olumsuz durum veya olaylar karşısında kişinin stresi nasıl algıladığı, olaylara gösterdiği direnç, olaylara bakışı, sabırsız-sabırlı oluşu, duygusal yapısı, rekabet isteği ve nasıl bir tepki vereceği ile ilgili etkenlerden her biri kişisel stres kaynağı olarak kabul edilmektedir (Ülkü, 2017: 12).

Stres altındaki bireyler yeteri kadar sağlıklı düşünememekte, daha az motive olarak daha az üretici olmakta ve kendilerini yeteri kadar güvende hissetmemektedir (Ülkü, 2017: 12).

Örneğin; evlilik ve evlilikle ilgili sorunlar, çocukların eğitimi, kendi veya ailesiyle ilgili hastalıkla ilgili durumlar, ölüm vb. özel yaşamı ilgilendiren süreçler; kişilik yapısı, içinde bulunduğu durumu nasıl algıladığı, ekonomik problemler, yaşam tarzı bireyler için stres kaynağı olarak kabul edilmektedir. Ayrıca bireyin yaşı (lohusalık veya ergenlik dönemi, özellikle menopo ve andropoz dönemleri gibi) vb. süreçler de bireysel stres kaynağı olabilmektedir (Ülkü,2017: 12).

Bireysel stresi etkileyen en belirgin değişkenler şunlardır (Ülkü, 2017: 12);

Demografik ve Algısal Değişkenler;

Temelinde kişinin stresi nasıl algıladığı, yorumladığı ve olaylara karşı oluşan tepkilerine geçmişte elde ettiği deneyimler yön vermektedir. Deneyimlerinin iyi ya da

kötü olması ve bunu tecrübe etmesi stresinin azalmasına ya da artmasına neden olabilmektedir (Gümüştekin, 2009: 149). Karşılaştığı durumun bireyde stres kaynağı olup olmaması, stresi algılama şekli; kişinin o anki psikolojik durumu, kültürel değerleri, cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, aile yapısı vb. faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir (Ülkü, 2017: 13).

Yaş Faktörü;

Bireylerin yaşları ilerledikçe çevresel ve psikolojik stresle başa çıkma yetenekleri azalmakta ve edindikleri bilgileri tam kullanamamaktadırlar. Artık vücutları değişim ve sorunlara yeteri kadar yanıt verecek kapasiteye sahip değildir. Stres artık onlar için katlanılamaz bir hal alır bunun dengelenmesi gerekmektedir. Bu sebeple bireyler yaşları ilerledikçe üstesinden gelemeyecekleri sorumlulukların altına girmezler ve kendilerine ulaşılamayacak hedefler koymazlar (Sızan, 2006: 41).

Genç yaşlarda başarısız tecrübeler edinmiş bireyler, yaşlandıkça bilgi ve yeterlilik yönünden kendilerini yetersiz ve eksik görmektedir. Öte yandan kişilik olarak duyarlı bireyler de yaşlandıkça daha fazla strese girebilmektedir. Ayrıca sadece ilerleyen yaşlarda değil bilgi ve deneyim açısından yetersiz genç yaştaki bireyler de stres yaşamaktadır (Özmutaf, 2006: 77).

Belirli yaş dönemlerinde; Erkeklerde andropoz, kadınlarda ergenlik ve menopoz, ayrıca diğer orta yaşlarda meydana gelen hormonal değişiklikler ile dengeler bozulmakta, duygusal değişiklikler ortaya çıkmakta ve stres algılaması değişmektedir (Erdal, 2011: 12).

Cinsiyet;

Comway' e (2000) göre kadınlar erkeklere göre daha duygusal canlılardır. Benzer stres kaynaklarını kadın ve erkeklerin algılaması ve tepkileri farklıdır. Erkekler kadınlara göre daha az endişe duymakta ve daha az stres olmaktadır(Wu, 2010: 76). Hovardaoğlu (1977) tarafından yapılan bir çalışmada kadınların kaygılarının daha yüksek olduğu ve stres belirtilerini daha çok gösterdiği belirtilmektedir (Erdal, 2011: 55).

Günümüzde kadınlar sadece kendilerine özgü işlerde değil, erkeklerin de yaygın olarak bulunduğu birçok alanda çalışmaya başlamıştır. Kadınlar aile, çalışma ve sosyal yaşamlarında erkeklere göre daha fazla stres altında kalmaktadır(Balcı, 2014: 29).

Bunun yanı sıra toplumun yapısından kaynaklanan ataerkil bir sistemin olması, özel hayatında kadına yüklenen görev, rol ve sorumluluklarının üzerine iş stresinin eklenmesi, cinsiyet ayrımcılığı, cinsel taciz gibi vb. nedenler kadınlarda erkeklere göre daha fazla stresin görülmesine neden olmaktadır (Ülkü, 2017: 14).

Bazı yönetici statüsündeki erkekler, kadınlarla eşit statüye sahip olmayı ya da kendisinin yöneticisi, patronu olmasını kabullenmekte zorluk çekmektedir. Bu da erkekler de strese neden olmaktadır. Ayrıca erkek egemen toplumlarda erkeklerin güçlü görünme isteği de erkeklerde strese neden olan faktörlerdendir (Balcı, 2014: 29).

Medeni Durum;

Evlilikte kadınlar yüklendikleri görev rol ve sorumluluklarından dolayı erkeklere göre daha fazla sorumluluk üstlenmektedirler. Evliliklerde boşanmanın olması, eşlerin hastalığı ya da ölümü strese neden olabilmektedir. Ayrıca olumlu evlilikleri olan bireyler, bekar bireylere göre daha az stresli olabilmektedirler (Özmutaf, 2006: 77).

Eğitim Durumu;

Üniversite mezunları, lise ve ilkokul mezunlarına kıyasla daha çok yıpranmaktadır (Özmutaf, 2006: 77). Eğitim düzeyi ve stresi algılama arasında negatif bir ilişki bulunmakta olup, eğitim seviyesi arttıkça stres algısının azaldığı belirtilmektedir (Ergül, 2012:Özet). Bireylerin aldığı eğitim, kazandığı bilgi ve tecrübeler arttıkça stresle baş etmenin daha kolaylaştığı da belirtilmektedir (Özmutaf, 2006: 77).

1.1.2.1.6 Yaşam Tarzı;

Bireyler normal yaşam tarzlarından uzaklaşarak bir takım bağımlılık ve saplantılara yönelmesiyle kendisi için stres ortamını oluşturmuş olmaktadır. Sürekli ilaç kullanımı, uyuşturucu, alkol, sigara kullanımı vücutta normal olmayan uyarıcı etki yapmaktadır. Hızlı yaşam şekli, kişinin maddi ve heyecansal değişikliklere sebep olacak kumar alışkanlıklarının olması, sonrasında oluşabilecek kayıp ve bunun oluşturduğu stres kişiyi olumsuz etkilemektedir. Monotonlaşmaktan sıkılma ile bireylerin yaşam tarzında değişiklik arayışları ve sonrasında istediğine ulaşamama ile ortaya çıkan hayal kırıklıkları da yine strese neden olabilmektedir (Erdal, 2011: 12).

Kişilik Özellikleri, A ve B Tipi Davranış Biçimi;

Kişilik özellikleri bireylerin olaylara karşı verdiği tepkiyi ve davranışlarını belirleyen önemli göstergedir. Kişilerin karşılaştıkları olayları algılama ve değerlendirme şekli; büyürken edindiği tecrübeler, aile yapısı, örf ve adetleri, gelenek- görenekleri, inanışlarına bağlı olarak farklılık göstermektedir (Sızan, 2006: 42,43).

Kişiler de iki farklı davranış biçimine rastlanmaktadır. Bunlar A ve B Tipi Davranış biçimleridir (Sızan, 2006: 43).

A Tipi Davranış Biçimi gösteren bireyler başarı ve kazanma odaklı olup zamanla yarış halindedirler. Ailesi ve çevresi tarafından yüksek beklenti düzeyine sahiptirler. İdeal olanı bilmelerine rağmen yüksek olan beklentiye ulaşmak için çaba harcarlar ve ulaşamamak onları mutsuz etmektedir (Sızan, 2006: 43).

A tipi davranış biçimine sahip bireyler hırslıdırlar, rekabeti severler, sabırsızdırlar, sürekli kendileriyle ve çevresiyle yarış halindedirler. Hızlı hareket ederler. Anlatmak istedikleri konuyu vurgulayarak hızlı ve yüksek sesle anlatırlar. Bu tip davranış biçimine sahip bireyler eve iş götürmeyi severler, zamanlarını boşa harcamayı sevmezler. Sosyal hayata ayırdıkları süre azdır, çabuk sinirlenirler, Bu davranış biçimine sahip bireylerde kalp krizi görülme riski fazla olduğu belirtilmektedir (Durna, 2005: 277).

B Tipi Davranış Biçimi gösteren bireylerin zamana karşı yarış hali yoktur. Başkalarıyla yarışmazlar, koşuşturma ve rekabeti sevmezler, işte kalite ararlar, rahat davranışlarıyla dikkat çekerler (Ülkü, 2017: 16, 17), rahatlamamanın verimliliği olumlu yönde etkilediğini bilir ve kendilerine molalar verirler. Sabırlı, hoşgörülü ve kendinden emindirler(Erdal, 2011: 11). Bir iş bitmeden diğer işe başlamazlar. Sosyal ilişkilere önem verirler, fazlaca boş vakitleri vardır, çevredeki insanlar tarafından sevilmetedirler (Ülkü, 2017: 17).

Karma Tip Davranış Biçimi gösteren bireyler A ve B davranış tipini birlikte gösterebilirler. Burada önemli ve belirleyici olan hangi tip davranış biçimine daha yatkın olduklarıdır (Erdal, 2011: 11).

Aile Hayatı;

Aile bireyler için sıkıntının olduğu ya da giderildiği ortamdır. Aile ortamı bireylerin her türlü yapaylıktan soyutlandığı, zorlamanın olmadığı, anlayışın, sevginin ve

huzurun olduğu yerdir. Bu nedenle bireylerin aileleriyle yaşadığı sıkıntılar hem iş hayatında hem de sosyal çevresinde strese girmesine neden olabilmektedir (Bircan, 2014: 13). Aile içerisinde yaşanan problemler, uyum ve iletişim sorunları, sağlık problemleri, maddiyat, aile ilişkileri, ev işlerinin yürütülmesi vb. stres yaratan etkenlerdendir (Erdal, 2011: 13).

Aile yapısındaki değışiklikler kadının iş hayatında aktif rol almaya başlaması hem erkek hem kadın için stres kaynağıdır.

Aile yapısı incelendiğinde ise çekirdek ve geniş aile şeklinde iki tür yapı bulunmaktadır. İki aile yapısının da olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır. Geniş aile yapısı özgürlüğü kısıtlayıcı, karar vermede bireyselliğin geri planda olduğu bir yapıya sahip olmasının yanı sıra, boşanma, ayrılık, hastalık vb. durumlarda bireylerin birbirine destek olma gibi bir rolde üstlenmektedir. Çekirdek aile yapısı ise kişilerin bağımsız ve özgür karar vermesine olanak sağlamaktadır. Bunun yanı sıra boşanma, ayrılık gibi durumlarda bireylerin ailesiyle olan ilişkileri yeterli değil ise tek başına kalma ve bunun neden olduğu korku strese neden olabilmektedir (Erdal, 2011: 13).

Kişinin Farklı Rollerinin Olması;

Sosyal bir canlı olan insan, hayatı boyunca bulunduğu sosyal çevresinde, ailesinde, çalıştığı örgütlerde birçok görev rol ve sorumlulukları yüklenmek zorunda kalmaktadır. Birey bir rolü yerine getirirken diğerk roldeki beklentilerini karşılayabilme çabası ile strese girmektedir. Rollerin çatışmasıyla birey strese maruz kalmakta ve yıpranmasına neden olmaktadır. Bu da çalışma hayatında da iş verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır (Ülkü, 2017: 18).

1.1.2.2 Örgütsel Stres Kaynakları

Günümüzde bireyler yüksek strese maruz kalmaktadır. Çalışma hayatı ise bu stresin en büyük nedenlerindendir (Aydın, 2004: 49). Çalışma hayatı ve örgütler, belirli görev rol ve sorumlulukları yerine getiren bireylerden oluşmaktadır (Gümüştekin& Öztemiz, 2004: 61). Örgütsel stres, bireyleri normal iş ve işleyişinden alıkoyan, kişilerde fiziksel ve psikolojik değışikliklere neden olan işle ilgili yaşadığı nedenlerden kaynaklanan streslerdir (Durna, 2018: 5). İş hayatının her alanında değışim kaçınılmazdır. Bu dengeyi sağlamak için uyum sağlama çabası ile bireylerin sınırları zorlanmakta ve bu çaba bireylerde strese neden olmaktadır (Aydın, 2004: 49).

Örgütsel stres kaynağı kavramı dendiğinde karşımıza değerlendirme ve kariyer sorunları çıkmaktadır. İşletmelerde yapılan değerlendirmelere karşı oluşan güvensizlik ve şüphelerin oluşu, belirli standartlara göre yapılmaması, kişilere göre kriterlerin farklılık göstermesi, terfilerin yapılırken sübjektif tutumda olunması kişilerde stres kaynağı olabilmektedir. Ayrıca işletmelerin hiyerarşik yapısı, çalışanlar ve yöneticiler arasındaki ilişkilerde strese neden olan örgütsel kaynaklı faktörlerdendir (Aksoylu, 2019: 230).

İşletmelerde bireylerin başarılı olabilmesi ancak kişilerin verimli olmasıyla mümkündür. Bu nedenle işletmeler bireylerde aşırı strese neden olacak faktörleri ortadan kaldırmak ya da en aza indirmesi gerekmektedir (Aksoylu, 2019: 230).

Örgütsel strese neden olan en belirgin faktörler;

- ✓ *İş kaynaklı faktörler,*
 - ✓ *Örgütün yapısından kaynaklanan faktörler,*
 - ✓ *Örgütsel politikalardan kaynaklanan faktörler,*
 - ✓ *İş ortamındaki fiziki ve çevresel koşullardan kaynaklanan faktörler,*
 - ✓ *Örgütsel kültür ile kişilerarası iletişimden kaynaklanan faktörler olmak üzere*
- 5 başlık altında incelenmektedir (Aydın& Çavuş, 2017: 82).

İş Kaynaklı Faktörler;

İş kaynaklı faktörler, örgütte çalışan bireylerin üstlendikleri rolleri ve yaptıkları işin niteliğinden kaynaklanan faktörlerdir (Aydın& Çavuş, 2017: 82).

İş kaynaklı stres faktörleri arasında monotonluk önemli bir etken olmaktadır. Yapılan işin aynı monotonlukta devam etmesi kişilerin kendilerini sürece dahil edememesi, bireylerin yaptıkları işe karşı yabancılaşmasına ve bunun sonucunda stres yaşamasına neden olmaktadır(Güllüoğlu, 2012: 80). Bunun yanı sıra hızlı teknolojik değişimler, kullanılan ekipmanları - sistemi sürekli bilme ve ayak uydurma çabasıyla yaşadıkları kaygı da bireylerde strese neden olabilmektedir (Güllüoğlu, 2012: 79). Aşırı iş yükü, düzensiz çalışma saatleri, iş yetiştirme çabası, şikayet edilme korkusu, rol-sorumluluklarındaki belirsizlik ve çatışma vb. işin niteliği ile ilgili stres faktörleridir (Aydın& Çavuş, 2017: 83).

Örgütün Yapısından Kaynaklanan Faktörler;

Örgütün benimsemiş olduğu yönetim tarzı ve yönetim yapısı stres oluşumuna neden olmaktadır (Güllüoğlu, 2012: 80). Örgütün yapısından kaynaklanan merkeziyetçiliğin olması ve kararlarda dışlanma, prosedür ve formalitelerin fazla oluşu, yüksek derecede uzmanlaşma, bölümlerin kendi arasındaki bağılılığı, yönetici ve diğer çalışanlar arasındaki çatışmalar, mobingin olması, emeğin paylaşımı (Aydın& Çavuş, 2017: 83), birden fazla yöneticiye bağlı olma, tutarsız yöneticilerin oluşu ve planlamaların eksik oluşu strese neden olmaktadır. Ayrıca örgütlerde ceza sisteminin olması, sınırları belli az kaynak ile ödüllendirme niteliğinde çalışanları yarıştırma, planlama ve iş yükündeki adaletsizlik örgütün yapısından kaynaklanan stres faktörleri olarak ifade edilmektedir (Güllüoğlu, 2012: 82).

Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Faktörler;

Örgütün politikasından kaynaklanan stres faktörleri, adil olmayan sübjektif performans değerlendirmeleri, verilen ücretlerin yetersiz oluşu, rol ve sorumlulukların belirli olmayışı, gerçekçi olmayan iş tanımları, örgütsel kuralların katılığı, sık sık yer değiştirme (Aydın, 2004: 56), roller arasındaki çatışma, kariyer ve yükselme olanaklarının sınırlı oluşu örgütün politikasından kaynaklanan stres faktörleridir (Aydın& Çavuş,2017: 83).

İş Ortamındaki Fiziki ve Çevresel Koşullardan Kaynaklanan Faktörler;

Örgütteki fiziksel çalışma koşullarının yetersiz olması kişileri fiziksel ve psikolojik yönden olumsuz etkilemektedir. Örgütteki fiziksel koşulların neden olduğu bazı stres kaynakları; kalabalık çalışma koşulları, gürültülü ortam, aydınlatma, radyasyon ve zehirli madde gibi zararlı maddeler, hava kirliliği, çalışma ortamının sıcaklığı, araç gereçlerin eksikliği (Aydın, 2004: 56,57).

Çevresel koşullardan kaynaklanan faktörler kişileri fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkilemekte kişilerin fiziksel güç kaybına, iş gücü kaybına ve verimliliğin düşmesine, sık sık hastalanmalarına, işten uzak kalmalarına, iş kazalarına, kişilerin motivasyonlarının düşmesine ve strese girmelerine neden olmaktadır (Altan, 2018: 143).

Örgütsel Kültür ile Kişilerarası İletişimden Kaynaklanan Faktörler;

Örgüt içerisinde bulunan bireyler ve örgütün içerisindeki her bir birimin kendine özgü değer ve normları bulunmaktadır. Örgüt içerisinde iletişim eksikliğinin olması, çalışanların birbirleri ile arasına mesafe koyması duygusal bağ oluşmasına engel olmaktadır. Örgüt içerisinde ortaya çıkacak iletişimsel problemler çalışanların performanslarının düşmesine neden olabilmektedir (Aydın& Çavuş, 2017: 84).

1.1.2.3 Çevresel Stres Kaynakları

Çevresel kaynaklar stres ortamının oluşumunda önemli rol oynamaktadır. Çevresel faktörler; bireylerin gün içerisinde maruz kaldıkları fiziksel, ekonomik ve toplumsal değişiklikler, trafik, gürültü, kalabalık, bulunduğu şehrin fiziki ve sosyal yapısı, bulundukları ülke ve dünya da meydana gelen ekonomik ve politik değişiklikler, doğal afetlerden meydana gelmektedir (Aksoylu, 2019: 230).

Çevreden kaynaklanan stres faktörleri; fiziksel çevre koşulları ve ulaşım, sosyal ve kültürel, gelir düzeyi, teknolojik değişiklikler ve ekonomik kriz gibi faktörlerden oluşmaktadır.

Ekonomik Sorunlar

Ekonomik çevre, ihtiyaçları karşılamak üzere mevcut kaynaklarla mal ve hizmetlerin üretildiği, tüketildiği, elde edilen gelirin paylaşıldığı yerdir.

Ekonomik çevrede meydana gelen olumsuzluklar örgütlerde rekabete ve organizasyonel sistemin daralmasına neden olmaktadır. Bu durum sadece örgütleri değil bireyleri de etkilemektedir. Örneğin; kriz zamanında yaşanan ekonomik problemler, dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlik ve sıkıntılar, tüm çalışanları etkilemektedir. İşsizlik, enflasyon, hayatın pahalılığı, gelir seviyesinin düşüklüğü bireyler için önemli stres kaynaklarıdır. Bireylerin gelecek kaygısı yaşamalarına, güven eksikliğine, işten çıkarılma korkusu ve beraberinde stres yaşamalarına neden olmaktadır. Artan enflasyon ile birlikte alınan hizmetlerin fiyatlarında meydana gelen sürekli artış, bireyin alım gücünü düşürmekte ve bunu karşılayabilmek için ikinci iş arayışlarına girmesine neden olmaktadır. Bütün bunların sonucunda ek işte çalışmak zorunda kalmak, bireylerin sosyal hayatını sınırlandırmakta, yorgunluk, gerginlik ve strese neden olmaktadır (Balcı, 2014: 45,46).

Sosyal ve Kültürel Değişimler

Kültürel yapılar toplumu şekillendiren önemli unsurlardır. Kültüre anlam katan teknolojik, duygusal, ideolojik ve estetik unsurları bulunmaktadır. Günümüzde teknolojinin hızla yaygınlaşmasıyla birlikte değişen ve gelişen dünya ülkelerinin kendine özgü özellikleri, toplumun alışmış oldukları değer ve kültürel yapının değişmesine neden olmaktadır. Bazıları bu değişime hızla adapte olurken bazıları bu duruma ve hızla gelişen teknolojiye adapte olamayarak bireylerin çatışma yaşamasına yol açmaktadır. Çatışmalar bireyde strese neden olmaktadır (Türksoy, 2014: 38).

Kırsal kesimden büyük kentlere göçte önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Birey yeni sorunlarla karşılaşmakta ve hızla gerçekleşen sosyal değişime ayak uydurmak zorunda kalmaktadır. Kendi gelenek ve kültürlerini yaşatma çabası içerisinde, içinde bulundukları sosyo- kültürel değişimlerle bireyler kimlik belirsizlikleri yaşamaktadır (Balcı, 2014: 48).

Geleneksel toplum yapısından, modern çağdaş toplum yapısına dönüşme zorunluluğu: bireylerde çatışma ve uyum sorunlarının oluşmasına neden olmaktadır. İklim, kalıtım, din, diyet, aşırı kalabalık, toplumsal sınıf, konut tipi ve yalıtılmış olma duygusu gibi faktörler sosyal ve kültürel stres kaynaklarını etkilemektedir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002: 22). Bu faktörler kişilerin aile ve çalışma yaşamındaki davranış ve tutumlarını etkilemektedir (Balcı, 2014: 48). Bunların tamamı da kültürel ve coğrafi yapıya göre değişim göstermektedir (Okutan& Tengilimoğlu, 2002: 22).

Teknolojik Değişim ve Belirsizlikler

Hızla değişen ve gelişen teknolojiye ayak uydurma çabası bireylerde stres oluşturmaktadır. Örgütlerde rekabeti sağlayabilmek için bu teknolojik gelişmeleri takip etmek ve ayak uydurmak zorunda kalmaktadır. Bu değişimlerin sonucunda üretimde, ürünlerde değişikliğin olmasına, bunun sonucunda kullanılan eski yöntemlerin kullanılmaması ve bazı meslek gruplarının da yok olmasına neden olmaktadır. İnsanlar da daha fazla çaba sarf ederek teknolojik gelişimlere uyum sağlamak için kendilerini geliştirmeye çalışmaktadır. Bu durum özellikle bir meslek dalında yıllarca çalışmış kişiler için daha büyük stres sebebi olmaktadır (Bircan, 2014: 16).

Çevre ve Ulaşım Sorunları

Bireylerin günlük hayatta stres yaşamasında ulaşımın ve çevresel nedenlerin önemli bir yeri bulunmaktadır (Türksoy, 2014: 37). Çevresel nedenler doğal ortamın bozulmasıyla hava, toprak su da meydana gelen kirlilikler ve atıklar yer almaktadır. Bu sorunlar bireylerin psikolojik ve fiziksel yönden etkilenmelerine, sağlık problemleri yaşamalarına neden olmaktadır (Bircan, 2014: 17). Çevresel fiziki koşullardan; gürültü, havalandırma, ortamın çok sıcak ya da çok soğuk oluşu, aşırı kalabalık ortam ve aydınlatmadan kaynaklı etkenler de bireylerde stres oluşumuna neden olabilmektedir.

Yetersiz ve güneş ışığından uzak floresan gibi ışıklandırmanın olduğu çalışma ortamlarında bireylerde fiziksel göz rahatsızlıkları görülürken, kullanılan renklerde ışık stresinin oluşmasına neden olabilmektedir.

Gürültülü ortamlarda çalışmak ya da bulunmak ise bireylerde işitme duyarlılığının azaltmakta ve gizliliğinin olmaması nedeniyle kişilerin sınırlandırılmış hissetmelerine ve strese girmelerine neden olmaktadır (Türksoy, 2014: 37).

Yaşanılan şehirlerin kalabalık oluşu, işyerlerinin uzak mesafede olması ve işe zamanında ulaşma kaygısı da bireyleri strese sokmaktadır (Bircan, 2014: 17).

1.1.3 Sağlık Çalışanlarında Stres ve Strese Neden Olan Faktörler

1.1.3.1 Sağlık Çalışanlarında Stres

Stres, bireylerin çalışma ortamındaki, performansını, verimliliğini, motivasyonunu ve sergiledikleri davranışları etkilemektedir. Çalışma ortamlarındaki stres kaynakları birbirinden farklı olmakla birlikte maruz kalınan stres, çalışanlarda fiziksel ve psikolojik değişikliklere neden olabilmektedir (Özcan, 2014:126). Sağlık çalışanları da stres yoğunluğunun fazla olduğu meslek grupları için de yer almaktadır (Güler, 2013: 41).

Fiziksel ve psikolojik olarak yüksek tempoda hizmet veren sağlık çalışanları stresin negatif etkilerine maruz kalmaktadır. Bireylere yönelik hizmet veren sağlık çalışanlarının içinde bulundukları koşullar değişkenlik göstermekte ve yaşamsal olayların seyrini değiştirecek gelişmelerle birlikte sağlık çalışanları etkilenmektedir. Mesleki yönden beklentilerin karşılanmaması, iş tatmininin olmaması, maddi yetersizlikler gibi birçok neden de stresin neden olduğu etkileri yoğun yaşamalarına

neden olmaktadır. İş kaynaklı bu stresler bireysel stresin oluşmasında da tetikleyici olmaktadır (İlter, 2014: 49, 50).

Sağlık alanları, strese yol açabilecek birçok faktörü barındırmaktadır. Yoğun stres yaşayan hasta bireylere bakım ve hizmet vermenin zorluğunun yanı sıra, kendi çalışma ortamlarının getirdiği birçok stres faktörü de bulunmaktadır. Bunlar; İş yükü, ölümcül hastalıklar gibi ağır hastalıklara bakım verme, hastalara ve hasta yakınlarına duygusal destek sağlama, sağlık hizmetlerindeki eksiklikler, personellerin ve hizmetlerin uygun olmayan dağılımları bireylerde gerginliğe neden olabilmektedir. İşe bağlı gerçekleşen gerginlikler bireylerde anksiyete, depresyon, çaresizlik gibi ruhsal; uykusuzluk, baş ağrısı, kaslarda gerilme gibi fiziksel rahatsızlıklara yol açabilmektedir (Atasoy, 2013: 73, 74).

Başka bireylerin sağlıklarıyla ilgili sorumlulukları meslek grubu olarak üstlenmekte olan sağlık çalışanlarının sağlığı, dikkat edilmesi gereken, önemli bir konudur. Çünkü çalışanlarda stres sonucunda ortaya çıkan gerginlikler, hastalıklar bireylerin iş performansını etkilemekte ve sorumlulukları altındaki hasta bireylere zarar verme ihtimalini artırabilmektedir. Ayrıca hastanın psikolojisine ve iyileşme sürecine olumsuz etki gösterebilmektedir (Güler, 2013: 41).

Sağlık çalışanları ile ilgili yapılan araştırmalara göre alınan ücretin yetersizliği, alınan eğitim ve yaptıkları işin uyuşmaması, meslekteki ilerleme ihtimalinin düşük olması, mezuniyet sonrası verilen eğitimin yetersiz oluşu ve çalışma koşulları gibi birçok faktörün çalışanların iş tatminini etkilediği belirtilmektedir (Güler, 2013: 41).

Sağlık çalışanlarında strese neden olabilecek faktörlerin belirlenmesi, strese bağlı oluşabilecek iş gücü kaybının azaltılabilmesi ile birlikte kaza ve dikkatsizliğe bağlı oluşabilecek hataların önlenmesi gerekmektedir. Bu durum hem hizmet alan bireyleri ilgilendirirken hem de sağlık çalışanlarının sağlığının korunmasının önemini göstermektedir (İlter, 2014: 50)

1.1.3.2 Sağlık Çalışanlarında Strese Neden Olan Faktörler

Sağlık çalışanları yoğun çalışma koşulları ve şartlarından kaynaklı stres altındadırlar. Bunlara ek olarak aşağıdaki nedenlerde eklenebilmektedir (Koç, 2009: 31, 32);

- ✓ Enfeksiyon Riski,
- ✓ Kimyasal Ajanlar,

- ✓ Stotoksik Maddeler,
- ✓ Malzemelerin temizlenmesinde kullanılan maddelere maruz kalma,
- ✓ Radyasyona maruz kalma,
- ✓ Görev ve rol belirsizlikleri,
- ✓ Yer değışiklikleri,
- ✓ Evrak işlerinin fazla oluşu,
- ✓ Yoğun ve vardiyalı çalışma,
- ✓ Hasta ve yakınlarıyla meydana gelen iletişim sorunları,
- ✓ Zaman kısıtlılığı,
- ✓ Yoğun bakım, acil servis, onkoloji gibi yüksek stresin olduğu bölümlerde çalışma,
- ✓ Ücret yetersizlikleri vb.

1.2 Stres Yönetimi ve Baş Etme yöntemleri

1.2.1 Stres Yönetimi nedir?

Stres yönetimi, bireyleri psikolojik olarak baskı altında bırakan stresle karşılaştıkları durumda, etkili ve uygun baş etme yöntemlerini kullanarak, stresin minumum seviyeye indirilmesini sağlayan bir süreçtir (Özel, 2018: 53). Günlük hayatta stresin sifıra indirilmesi mümkün değildir (Sürme, 2019: 527). Bu nedenle bireylerin akıl ve beden sağlığını koruyarak, verimli ve üretken bir hayat sürdürebilmeleri için stres yönetimi gereklidir (Eren Gümüştetin ve Öztemiz,2004: 61). Öncelikli olarak da bireyler kendisinde stres oluşturabilecek faktörleri belirleyebilmelidir (Sürme, 2019: 528).

Stres yönetimiyle amaç, stresin tüm türlerinden kaçınmak değil, bireyleri olumlu yönde etkileyecek enerji, canlılık ve verimliliklerinin artmasına yol açacak optimum stresi oluşturmak (Eren Gümüştetin ve Öztemiz, 2004: 61-62), stresle uygun başa çıkma yöntemini kullanarak yaşam kalitesini artırmak ve stres sonucunda ortaya çıkan tepkileri değiştirmektir (Güçlü, 2001: 101). Buda ancak strese uyum ve stresle başa çıkma becerisinin geliştirilmesi ve ile sağlanmaktadır (Sürme, 2019: 528). Bireyler karşılaştıkları bu stres faktörleri ile tek başına mücadele edemezler ve stresle baş etme tekniklerine başvururlar. Çalıştıkları kurumlarda ki yönetim ise çalışanlarına uyguladıkları örgütsel programlar ile stres yapıcı faktörleri uzaklaştırarak çalışanların

daha etkili ve verimli çalışmasına ortam sağlamaktadır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 62).

Stres yönetimi stresle baş etme ve stresle başa çıkma yöntemidir. Braham'ın geliştirdiği **DKBY** (Değiştir- Kabul Et- Boş ver- Yaşam Tarzını yönet) modeliyle bireylerin içinde bulundukları stresi kontrolleri altında tutabilmeleri ve içinde bulundukları durumu yönetebilmeleri için dört aşamadan oluşan bu süreci öngörmüştür (Bingöl, 2013: 38).

İlk adım olan *D(Değiştir)* aşamasında işe başlamadan önce stres kaynağını önceden tahmin ederek bireyin içinde bulunduğu stres durumunu gözden geçirmesini, gerekirse bu duruma hayır diyebilmesini ve olumsuz durumun değiştirilerek stresin ortadan kaldırılmasını hedeflemektedir (Ülkü, 2017: 55).

İkinci adım *K(Kabul et)* aşamasında kontrol edilemeyecek durumlarla karşı karşıya kalındığında öfkeye hakim olup sakin kalarak, olumlu düşünceleri kaybetmeden durumu kabul etmeyi gerektirmektedir (Bingöl: 2013: 39). Bu modele göre bireylerin istenmeyen olumsuz durumla yaşamayı öğrenmesi gerekmektedir (Ülkü, 2017: 55).

Üçüncü adım *B(Boş ver)* aşamasında zihinsel ve duygusal açıdan güçlü bir yöntem olarak kullanılmaktadır (Koç, 2009: 19). Bu süreçte olaylara farklı ve yeni yorumlar getirerek (Akabay, 2013: 21), neden vazgeçmesi gerektiğini bilerek, birey gerçekçi amaçlara yönelerek doğru olabilecek metodlar belirlemektedir (Ülkü, 2017: 55).

Dördüncü adım *Y(Yaşam Tarzını Yönet)* aşamasında birey diyet, spor, egzersiz ve çeşitli destek gibi stresle baş etme yöntemlerini kullanarak ilerde stres oluşturabilecek durumları ortadan kaldırılabilir (Akabay, 2013: 21).

1.2.2 Bireysel Stres Yönetimi

Bireysel stres yönetiminde kullanılan bazı stratejiler çok gerekli olup stres yönetiminde önemli yer tutmaktadır. Kullanılan bu stratejilerin ortak yönü bireylerin kişisel alışkanlıkları ile psikolojik, fiziksel ve davranışsal yapılarının kontrol altında tutulması gerektiğini öngörmektedir. Böylece zararlı ve olumsuz olan stres tepkilerine karşı önlem alınmış olunmaktadır (Kırıcı, 2010: 64).

Birçok kişi stres belirtilerine karşı olumsuz yöntemlere başvurmaktadır. Bunlar saldırgan ya da pasif davranışlar, alkol, sigara kullanımına yönelme, beslenme alışkanlıklarında bozukluklar, intihar gibi uygun olmayan davranışlar olmaktadır. Bu

davranışların temelinde reddetme, zıt tepki geliştirme yansıtma gibi savunma mekanizmaları yer almaktadır. Bireylerin gösterdiği bu tutum ve davranışlar kısa sürede işe yarar gibi görünse de uzun zaman diliminde bireylere zarar verici etkenler olmaktadır (Şimşek, 2005: 75).

Bireysel stresin azaltılmasına yönelik uygulanabilecek bazı yöntemler

- ✓ Bedensel Teknikler
- ✓ Zihinsel Teknikler
- ✓ Davranışçı Teknikler olmak üzere aşağıda belirtilmiştir.

1.2.2.1 Bedensel Teknikler

Solunum Egzersizleri

Solunum egzersizleri bireylerin stresini azaltmak için kullanacağı kolay ve en doğal yöntemlerdendir. Bu egzersizlerin temeli doğru ve etkili nefes alıp vermeye dayanmaktadır (Türksoy, 2014: 49). Sağlıklı nefes alma ve bedeni kontrol altında tutma arasında sıkı bir bağlantı olup, stresle baş etmede sağlıklı nefes almayı bilmek önemli bir yer tutmaktadır (Şimşek, 2005: 76).

Kişi stresli olduğu anda daha fazla oksijene ihtiyaç duymaktadır (Ülkü, 2017: 70). Artan oksijen miktarı ile birlikte solunum sayısı ve kalp hızı artar. Derin alınan bir solunumda ise kalp hızı yavaşlar, kan dolaşımı hızlanarak kasların ve bedenin gevşemesine neden olur (Şimşek, 2005: 76).

Stres faktörlerinin büyük çoğunluğu kişilerde sırt ve boyun bölgesindeki kasların gerginliğini artırarak bu bölgelerde tutulmalara ve baş ağrısına neden olmaktadır. Temeli nefes alıp vermeye dayanan solunum egzersizleri vücudu canlandırarak kasların gevşemesine neden olur (Türksoy, 2014: 49).

Ayrıca solunumun kendisi bir gevşeme tekniği olmasının yanı sıra diğer gevşeme egzersizlerinin de bir parçası olduğu belirtilmektedir (Baltaş& Baltaş, 2013: 190).

Fizik Egzersizi

Fizik egzersizler kasların etkili bir şekilde kullanılmasına olanak sağlar. Egzersizler sırasında kullanılan solunum egzersizleriyle hücrelerin ihtiyacı olan kan dolaşımını hızlandırarak vücuda enerji verir ve zindelik sağlar. Koşu, tempolu yürüyüş, step,

plates, yoga, yüzme, aerobik fizik egzersizlerin içerisinde yer almaktadır (Bingöl, 2013: 42).

Günümüzde modernleşmeyle birlikte insan gücü harcanarak yapılan iş azalmakta ve beden kullanımı yerini hareketsiz yaşama bırakmaktadır. Bu azalma birçok sonuca neden olmakla birlikte damar sisteminde özellikle kalp damar sisteminde zararlı etkiler meydana gelmektedir. Düzenli yapılan spor ve egzersizler bu hareketsizliğin neden olduğu sonuçları en aza indirmeye olanak sağlamaktadır. Fizik egzersizleri ile hücrelere giden oksijen miktarı artar. Hücrelerin daha iyi beslenerek daha sağlıklı ve daha uzun ömürlü olmalarını sağlar.

Dr Kenneth H. Cooper'ın başlattığı ve birçok bilim adamı tarafından doğrulanan araştırmalara göre düzenli egzersiz yapanlarda ‘*Duygusal Sukunet, problemsiz uyku ve kan basıncında düşüş*’ olduğu belirtilmektedir (Baltaş& Baltaş, 2013: 206).

Yapılan egzersizlerin psikolojik faydaları arasında; bireylerde depresyon belirtilerinde azalma, strese karşı toleransta artış, vücuttaki algılamada gelişme ve kişilerde özsaygıda artış gibi yararları da yer almaktadır (Çelik, 2017: 7).

Uluslararası Spor Psikolojisi Derneği'nin (ISSP, 1992) yaptığı açıklamalarda egzersizlerin psikolojik yararları arasında, kaygı ve depresyon belirtilerinin azaltılması ve ortadan kaldırılmasını sağlayan bir yöntem olduğunu belirtilmektedir (Çelik, 2017: 18).

İnsan uykusunun ilk bölümü olan Delta uykusunda seratonin adı verilen hormon salgılanmaktadır. Yapılan araştırmalara göre fizik egzersizleri sonrasında da serotonin hormonu salgılandığı ortaya çıkmıştır. Ve kişilerin egzersiz sonrasında gece derin uyku uyumalarının sebebi derin uyku esnasında ve fizik egzersiz esnasında salgılanan maddelerin aynı olmasından kaynaklandığı belirtilmektedir (Baltaş& Baltaş, 2013: 212).

Beslenme Alışkanlıkları

Bedenimiz bizde stres yaratan bir durumla karşılaştığı zaman buna gerekli olan tepki (savaş ya da kaç) vermek için enerjiye ihtiyaç duyar. Vücudumuz ihtiyacımız olan bu enerjiyi aldığımız besinlerden sağlamaktadır (Gökçe, 2004: 143). Tüketilen bu besinlerin doğru ve yeterli miktarda olması gerekmektedir. Yanlış ve yetersiz beslenme vücudu olumsuz etkileyerek çeşitli hastalıkların oluşmasına, stres

direncimizin düşmesine ve hatta stres oluşumuna neden olmaktadır (Şimşek, 2005: 80-81).

Besinlerin biyolojik olarak sağladığı bu etkinin yanı sıra psikolojik olarak beslenme alışkanlığı üzerine de etkisi de bulunmaktadır. Bireyler stres durumunda daha fazla yeme ya da daha az yeme gibi eğiliminin olmasının sebebi sadece biyolojik değil psikolojik ihtiyaçtandır. Bireyler stresliyken yeme içmenin olumsuz duygularını unutturacağını ve kendilerini daha iyi hissetmelerine neden olacağını düşünmektedir. Bu da psikolojide “ bu durum ile başa çıkma amacı ile yeme alışkanlıklarını değiştirilmesi” olarak açıklanmaktadır (Toprak, 2017: 12).

- ✓ Tükettiğimiz kafein içeren gıdalar, kahve, kola, çay, çikolata gibi bazı besinler vücudumuzda doğrudan stres oluşumunu tetiklemekte, bizi sinirli ve gergin bir hale getirmektedir (Gökçe, 2004: 143).
- ✓ Mineral ve vitaminlerin eksiklikleri, vücuda gerekli kaloringin alınamaması, vücudu zayıflatarak strese bağlı hastalıkların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Bingöl, 2013: 53).
- ✓ Doymuş yağların fazla tüketilmesi ve tuz kan basıncını artırmaktadır. Bu durum bireylerde doğrudan stres nedeni olmaktadır (Bingöl, 2013: 53). Bunun yanı sıra karbonhidrat ve yağ ağırlıklı besinlerin, olması gerekenden fazla tüketilmesi vücudumuzu ağırlaştırmakta kısa dönemde olmasa da ilerleyen dönemlerde vücut direncini azaltarak dolaylı yollardan sağlığı kötü etkilemektedir (Gökçe, 2004: 143).
- ✓ Bireylerin uzun süre stres yaşamaları vitamin tüketiminin artmasını sağlamaktadır.
- ✓ Şeker tüketiminin fazla olması ve B vitamini eksikliklerinde stres sonucunda ortaya çıkan belirtiler ağırlaşmaktadır (Bingöl, 2013: 53).

Günlük yaşamda strese neden olan yalnızlık, tedirginlik, endişe, korku, heyecan gibi olaylar bireylerin yaşam kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Bireyler bu duygulardan kurtulmak için beslenme bozukluklarının yanı sıra sigara, alkol gibi algi ve duygu durumunda değişikliğe neden olan maddeler kullanabilmektedir. Bu tür olumsuz duygulardan kurtulmak isteyen kişilerde alkol bağımlılığı daha fazla görülmektedir. Bu maddeler kişilerin rahatlamasına, stres karşısında sakinleşmesine ve zevk almasına neden olmaktadır. Ancak bu ruh hali geçicidir. Kişi psikoaktif

maddenin etkisi ortadan kalktıktan sonra aynı sorunlarla karşı karşıya kalmakta ve kullanılan maddelerin bağımlılık yapıcı olmasından dolayı yeni problemlere yol açmaktadır (Özgan, 2011: 112-113).

Biyolojik Geri Besleme(Biofeedback)

Feedback kelimesi ‘geri bildirim’ ve ‘dönüt’ kavramları ile dilimize girmiş ve bu bağlamda biofeedback ‘biyolojik geri bildirim’ olarak çevrilmektedir.

Biofeedback, insanların normal ve normal dışında farkında olmadan vücutta gerçekleşen fizyolojik tepkilerin ekipmanlar vasıtasıyla yansıtılması, farkında olmasını sağlayan ve eğitim programı ile vücut sıcaklığı, ter bezi salgısı vb otonom faaliyetleri istenilen yönde değiştirmeyi ve düzenlenmeyi öğrendiği teknik, yöntemdir (Baltaş& Baltaş, 2013: 197).

Biyolojik geri besleme ile kişilerin vücutlarında meydana gelen gelişmeleri anlık bildirmektedir.

Deneyimli danışmanların destek olmasıyla bireylerde oluşan stresin nedenleri analiz edilir. Yapılan bu eğitim programlarının süreleri değişkenlik göstermekte olup bir hafta da yapılabileceği gibi üç dört aya kadar da devam edebilmektedir. Bireyin stres belirtileri; beyin dalgalarını, kalp atışını, vücut ısını, odak faaliyetlerini ölçmeye yarayan ekipmanlarla tespit edilmektedir. Bu ekipmanlar biyolojik sinyalleri artırmakta ve feedback sağlamaktadır. Birey uyarıcı mekanizmalardan aldıkları geri besleme ile bedensel faaliyetlerini kontrol edebilmeyi öğrenmektedir (Gündüz, 2014: 33).

Böylelikle hem stres kontrol altında tutulabilmekte, hem de stresin neden olacağı sorunlardan korunmaya olanak sağlamaktadır (Baştemur, 2011: 21).

Otojenik Gevşeme

Otojenik gevşeme ile ilgili alıştırmalar Nöropatolog Vogt tarafından ortaya çıkmıştır. Vogt’un hipnoz ve uyku alanında yaptığı çalışmalarında bazı insanların bir çalışma olmadan trans hale gelebildiği ve bu durumun bireylerin normale dönmelerini sağlayan etkiye sahip olduğunu belirtmiştir (Hasting ve ark, 1981).

Aynı dönemde iki Alman hekim olan Schulz ve Luthe tarafından geliştirilen bu teknik, gevşeme yeteneğinin kazanılmasında yaygın olarak kullanılan en önemli tekniklerdir

biridir (Baltaş & Baltaş, 2013: 198). Schultz' a göre her insanın dışarıdan bir yardım olmadan, otomatik kabul edilmeyele, daha önceden yaptığı pratiklerle, rahatlamayı sağlayabileceğini öğrendikten sonra bireyin birkaç dakika içerisinde rahatlamasını sağlayan bu tekniği geliştirmeyi başarmıştır. Bireyin psikolojisini ve ruhunu rahatlatmak için kullanılan bir tekniktir. Bu teknik ile kişi kendini adeta uyur konuma getirir fakat bu tam bir uyku hali olmayıp, gevşemiş bedende bilincin açık olması durumu olarak ifade edilmektedir(Yılmaz, 2019: 71).Bu teknik bedenin sakinlik ve mutlak rahatlık durumunun özelliklerini anlatan belirli cümlelerden oluşmaktadır (Baştamur, 2011: 22).

- ✓ Eller, ayaklar ve gövde ağır,
- ✓ Eller, ayaklar ve gövde sıcak,
- ✓ Kalp atışları sakin ve düzenli,
- ✓ Nefes derin ve rahat,
- ✓ Karın hafif sıcak,
- ✓ Alın serindir şeklinde olmaktadır.

Otojenik alıştırmalar günümüzde bireyin dıştan gelen uyarı ve uyaranlara kendisini kapatması, kasların gevşemesine destek olmak ve performansın artırılması amacı ile uygulanmaktadır (Şimşek, 2005: 77).

Progressif Gevşeme

Progressif gevşeme tekniği günlük yaşamda meydana gelen gerginliklerin daha iyi farkında olunmasını sağlamaktadır. Gerginlik belirtileri kas spazmı, bel ve sırt ağrısı, kalkık omuzlar, kilitlenmiş çene ve sürekli baş ağrısı şeklinde gösteriyorsa bu durumda kullanılacak en etkili yöntem progressif gevşeme tekniğidir. Bu teknik ile rastgele bir yerde oluşabilecek gerginlik durumu olduğu anda bunu *direk* fark etme imkanı vermektedir (Baltaş& Baltaş, 2013: 198).

Bu teknik duygusal ve fiziksel gerginliği azaltırken, dinlenmeyi ve rahatlamayı sağlamakta, uykuya geçişi kolaylaştırarak uyku kalitesini artırmaktadır.

Egzersiz sonrasında yüz kaslarındaki gerginliğin ve ellerdeki ısı artışının yok olduğu, zihinde netleşme, enerji yenilenmesi gibi vücudun derinlemesine gevşediğini gösteren bedensel duyumların olduğu hissedilmektedir (Özgündöndü, 2019: 16-17).

1.2.2.2 Zihinsel Teknikler

Zihinsel Düzenleme Tekniği

Bireylerin stresliyen başkaları tarafından ya da kendi kendilerine telkinlerde bulunması olarak ifade edilmektedir (Baltaş & Baltaş, 2013: 254).

Zihinsel düzenleme tekniği olaylarla baş etmede ki yeterlilik algısını ve olaylara yüklenen anlamları değiştirmeyi hedeflemektedir. Bu teknikle mantıklı olan ya da olmayan düşünce şekli ve yaklaşımların ayırt edilmesini sağlayan ölçütler geliştirilmektedir. Bu şekilde sorununun gerçekçi ve mantıklı bir şekilde çözümlenmesini sağlamaktadır. Bu düşünce ile birey kendisinde stres yaratan ve bireyin olumsuz duygu, düşünce ve davranışlar içine girmesine yol açan olayı daha olumlu ve kendinde gerginlik yaratmayacak şekilde yorumlanmasına, kişinin olayları sınamasına ve gelişmesine olanak sağlamaktadır (Baştumur, 2011: 22).

Mantıksız İnançların Düzenlenmesi

Stres insan yaşamında iç ve dış kaynakların sonucunda ortaya çıkar. İçten kaynaklanan stres bireyin olayları algılaması, değerlendirmesi ve bakış açısının sonucunda oluşmaktadır. Bu durumlar da stresin kronikleşmesine neden olur (Baltaş & Baltaş, 2013: 247-254).

Baltaş'a göre yaygın bir şekilde paylaşılan mantıksız varsayılan bazı inançlar:

1. *Bir yetişkinin ailesi, arkadaşları, çevresi ve tüm tanıyanlar tarafından sevilmesi ve kabul görmesi gerekir.*
2. *Üzerinize aldığınız bütün işlerde mutlaka o işi en iyi bilen, kusursuz yapan ve her zaman en mükemmel kişi olmanız gerekir.*
3. *İnsanların mutsuzluğuna ve üzülmeye sebep olan dışlarında meydana gelen olaylardır.*
4. *İnsanların ve “diğer şeylerin” olmasını istediğiniz gibi olmaması dehşet vericidir.*
5. *Geçmişte geleceği belirleyen pek çok şey vardır.*
6. *İnsanlar çabuk kırılır ve onları hiçbir zaman incitmemek gerekir.*
7. *Eğer insanlar sizi onaylamıyorsa bu mutlaka sizin hatalı veya kötü olduğunuzu gösterir.*
8. *İyi ilişkiler karşılıklı fedakarlığa ve “verme” temeli üzerine kurulur.*

9. *Kendini düşünmek kötü ve yanlıştır.*
10. *Kendinizi yalnız hissediyorsunuz ve yaşadıklarınızı, duygularınızı kontrol edemiyorsunuz.*
11. *Mutluluk, zevk ve tatmin ancak başka insanların varlığı ile mümkündür ve yalnız olmak berbat bir şeydir.*
12. *Mutluluk, koşuşturma içinde olmamak ve bol bol boş zamana sahip olmakla kazanılır.*
13. *Kızgınlık mutlaka kötü ve yıkıcıdır.*
14. *Acı çekmemeniz gerekir. Çünkü sizin hakkınız iyi bir hayattır.*
15. *Hayatın küçük zorlukları ve sorumluluklarından kaçmak, onlarla karşı karşıya kalmaktan daha kolaydır.*
16. *Mükemmel bir aşk, mükemmel bir ilişki vardır.*
17. *Hayatta insanın kendisinden daha başka, daha güçlü, daha büyük destekler gereklidir.*

Bu varsayımlar bireyleri strese sokan mantıksız inançlardır. Zihinsel düzenleme tekniği ile bu inançların değiştirilmesi hedeflenmektedir (Şimşek, 2005: 82).

Dua ve İbadet

Dua, stres ve gerilimle mücadele etmek için tarih boyunca ve günümüzde de etkili bir yöntem olarak kullanılmaktadır (Şimşek, 2005: 83). Dua, ibadet etmek ve çeşitli dinsel ritüeller bireyin inancı doğrultusunda, yaratan ile arasında kurduğu bağ, bireyde huzur duygusunun oluşmasını, olumsuz duygu ve düşüncelerden uzaklaşmasını sağlamaktadır. Yapılan araştırmalarla stres, kaygı, yalnızlık ve boşluk gibi ruhsal hastalıklara karşı mental olarak bireyi olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Meditasyon yönteminde yoğunlaşmada olduğu gibi Dua esnasında ayetlerin tekrarlanması, meditasyon tekniğinde olduğu gibi yoğunlaşmaya neden olacağından bireyin rahatlamasını sağlamaktadır (Bingöl, 2013: 46, 47).

Pozitif dini başa çıkma yöntemini kullanan kişilerin, strese karşı olumlu bakış açısı kazandıkları ve stres yaratan olayları kendi gelişimine katkı sağlayacak şekilde yorumladıkları görülmektedir (Karakaş& Koç, 2014: 612).

1.2.2.3 Davranışçı Teknikler

Davranışın Değiştirilmesi

Davranışın değiştirilmesi tekniği daha çok A tipi davranış yapısı gösteren bireylere uygulanmaktadır. Bu davranış tipine sahip bireyler daha fazla stresin etkisinde kalmaktadır. A tipi davranış yapısına sahip bireylerde yüksek hareketlilik, çevreleriyle yarış hali, aşırı hırslı oluşları ve sosyal ilişkilerde yaşadığı iletişim problemleri vb. dikkat çekmektedir (Kırıcı, 2010: 73, 74).

Davranış değişikliği ile A tipi davranış yapısındaki bireyin sahip olduğu olumsuz ve bireye zarar veren özelliklerin olumlu hale çevrilerek; bireylerin daha uyumlu, sakin ve daha rahat olmaları amaçlanmaktadır (Bingöl, 2013: 45). Bu yöntem ile kişilere davranışların doğru olmayan yönleri gösterilerek değiştirilmesi gerektiği belirtilmektedir (Baştemur, 2011: 23).

A tipi davranış yapısına sahip bireylerin streslerini ‘‘minimumuma indirmek için yapması gereken’’ aşağıda belirtilen öneriler uygulanabilmektedir (Baltaş& Baltaş, 2013: 266-271).

- ✓ *Telaşınızdan ve aceleciliğinizden vazgeçin, zaman baskısından kurtulun,*
- ✓ *Kendinize sakin bir çalışma ortamı hazırlamalısınız,*
- ✓ *Sözlerinize dikkat edin,*
- ✓ *Kendinize zaman ayırın,*
- ✓ *Vaktinde bir yerde bulunmayı zorunlu hale getirmeyin,*
- ✓ *Yalnızlığı arayın*
- ✓ *Düşmanlığınızı yenin,*
- ✓ *Değer verecek şeyler bulun.*

Meditasyon

Meditasyon, stres yönetiminde kullanılan en önemli tekniklerden biridir (Ömeroğlu, 2015: 20). Bu yöntem bireyde derin gevşeme oluşturacak tekniklerin bütünü olarak kabul edilmektedir. Meditasyon ile yoğunlaşılan konular farklılık göstermektedir. Bir sözcük, bir renk, bazen nefes alıp verişimiz, bazen soyut bir kavram ya da nesne üzerine yoğunlaşma önerilmektedir (Şimşek, 2005: 84). Uygulanan bu yoğunlaşma ile amaç bireyin zihninin boşaltılması ile rahatlamasını ve bedenlen sakinliğe ulaşmasını sağlamaktır. Bu yöntem bireyin stres yaratan durumlardan uzaklaşmasına, dikkatinin

başka yöne çevrilmesine ve stres sonucunda oluşan belirtilerin azalmasına katkı sağlamaktadır (Eriş& Yücel, 2018: 318).

Meditasyon için önemli olan düzenlenmesi gereken bazı unsurlar bulunmaktadır. Bunlar (Şimşek, 2005: 84):

- ✓ Rahat bir pozisyon, duruş,
- ✓ Zihinsel uyarının tekrar edilmesi,
- ✓ Pasif tutum,
- ✓ Sakin bir çevredir.

Yoga

Yoga çok eski çağlarda kullanılmaya başlanmış olup doğu kökenli olan bir yöntemdir. Yoga, yüksek oranda bedensel farkındalığa ulaşmayı sağlayan kendini bulma öğretisi olarak ele alınmaktadır. Ruhsal, fiziksel ve zihinsel gelişme yöntemidir. Sadece stres yönteminde değil bireyin doğallaşmasını, doğal olmayan yönlerinden vazgeçmesini sağlayan bir süreçtir.

Stres yöntemindeki ilk rolü nefes kontrolüdür. Doğru nefes kontrolüyle stres düzeyi azaltılabilmektedir. *Asana* adı verilen beden duruşu ile iskelet kas sistemindeki gerginliğin azaltılmasını sağlayarak stresi azaltmaktadır. Bu yöntemi uygulayan bireyler kendini dinlemeyi, gerginliğin farkına varılmayı ve azaltılmayı öğrenmektedir (Gökçe, 2004: 28).

Chong, Tsunaka ve Chan(2011) tarafından yapılan çalışmaların sonucuna göre stres belirtilerini ve stres seviyesini azaltmada yoganın olumlu etkilerinin olduğunu belirtilmektedir (Güvenkaya, 2019: 13).

Masaj

Masaj var olan stresi önleme ve azaltılmasında önemli rol oynamaktadır (Türksoy, 2014: 56). Jane Madders' a göre masaj bireyin düşünmekten çok hissetmesine olanak sağlayarak, vücutta kaygıyı azaltarak rahatlamanın yayılmasına olanak tanımaktadır. Etkili olarak yapılan masaj kasları gevşetir, kan dolaşımını düzenler, stres sonucunda ortaya çıkan ağrıların giderilmesine katkı sağlar ve bireyin stresinin azaltarak, sağlıklı dinlenmesini sağlar (Kırıcı, 2010: 72). Bunların sonucunda bireyin özgüveni artarak hayata sevgi dolu yaklaşmasına olanak sağlamaktadır (Türksoy, 2014: 56).

Zaman Yönetimi

Baltaş'a göre zaman, hayattır. İnsanın zamanını boşa geçirmesi hayatını boşa geçirmesi anlamına gelmektedir. Zamana hükmedemeyen insan hayatına hükmedememiş olmaktadır (Baltaş& Baltaş, 2013: 282,283).

Zamanın doğru yönetimi stresle baş etmede tavsiye edilen önemli bir tekniktir (Durna, 2006: 329). Bu teknikte amaç yanlış işlerin değil, doğru işlerin kısa sürede yapılmasını sağlamaktır (Bingöl, 2013: 51). Zamanla ilgili düzenlemeyi, planlamayı doğru yapamayan insan kendini hep stres altında hissetmektedir (Baltaş& Baltaş, 2013: 282,282). Zaman yönetimi ile bireyler alışkanlıklarına kapılmadan daha verimli çalışır, hedeflerine daha az kaynak, enerji harcayarak daha hızlı ulaşır ve sonucunda daha az strese maruz kalmaktadır (Bingöl, 2013: 51).

Günümüzde insanlar, geçmiş yüzyıllara göre daha az çalışmalarına, sosyal çevrelerine daha az zaman ayırmalarına ve günlük 1-2 saat daha az uyumalarına rağmen bulunduğumuz çağın en önemli özelliği 'zaman darlığı' dır. Bunun; Tv, ilgi alanlarının artması, işe ulaşmak için harcanan zamanın artması gibi birçok sebebi bulunmaktadır (Baltaş& Baltaş, 2013: 282,283).

Birey gündelik işlerini yaparken planlı bir şekilde zamanını etkin kullanması, iş ve zaman baskısına daha az maruz kalmasını sağlamaktadır. Yaygın kullanılan bir yaklaşıma göre birey, her sabah günlük yapması gereken işlerin listesini çıkarmalı ve bunu gruplandırmalıdır. Bu gruplandırmaya göre yapılması zorunlu, ertelenemeyecek olan işler, yapılması önemli olan işler ve bir başkasına yaptırılabilir ya da ertelenebilecek işler olarak ayrılmalıdır. Kişi bu gruplandırmayı yaparken kişisel özelliklerini, edindiği temel prensipleri ve değerleri göz önüne alarak planlama yapması gerekmektedir (Durna, 2006: 329, 330).

Baltaş'a göre zamanını iyi düzenleyememenin sebep olacağı 6 belirti bulunmaktadır (Baltaş& Baltaş, 2013: 284, 285):

- ✓ Acelecilik
- ✓ Bireyin hoşuna gitmeyen seçenekler arasında bocalaması,
- ✓ Boş zamanların verimsiz bir şekilde, rahat ve yorucu geçmesi,
- ✓ Bitmesi gereken işlerin vaktinde yetiştirilememesi,
- ✓ Kişisel ilişkiler ve dinlenmek için yeterli zamanın olmayışı,

- ✓ Yapılması gereken işler ve ayrıntıların atında duyduğu ezilme duygusu ile vaktinin büyük kısmını yapmak istemediği işler harcamaktır.

Öfkeyi Kontrol Etmek

Engellenme, aşağılanma, önemsenmeme, saldırıya uğramak ve keyfi bir davranışla karşılaşmak vb. bireyleri öfkeliendiren sebeplerdendir. İnsanlar bebeklik çağından itibaren ‘haz’ yaşamaya yöneliktirler. Haz duygusu insanlarda eğitim ve terbiye ile düzenlenmekte olup, bu duygunun önüne geçecek her olay, durum ve kişi, bireyin öfkelenmesine neden olmaktadır(Şimşek, 2005: 86). Her bireyi öfkeliendiren konular farklılık göstermektedir. Bireyi bugün öfkeliendiren konu yarın öfkeliendirmeye bilmekte olup, zamana göre de farklılık gösterebilmektedir. Öfkelenme bireyleri strese sokmaktadır. Stresle mücadele edebilmemiz için öfkeyi kontrol altında tutabilmemiz gerekmektedir. Öfkenin ortadan kaldırılmasına yardımcı olacak yöntemler stresten de uzak durmamızı sağlamaktadır. Bunlar; Olumlu düşünme, etkili ve doğru iletişim kurma, zamanı doğru kullanma, duygularımızı paylaşmak, spor yapmak vb.(Kırıcı, 2010: 74).

1.2.3 Örgütsel Stres Yönetimi

Örgütsel stres, bireylerin çalışma ortamlarında işlerini yaparken karşılaştıkları her türlü kaygı, gerilim, endişe ve huzursuzluktur (Erdal, 2011: 47).

Stresle baş edebilmek için sadece bireysel tekniklerin kullanılması yeterli olmamaktadır. Bireylerin çalıştıkları kurumlarda stresin etkisinin de kalması hem birey yönünden hem de çalıştığı kurum yönünden olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Şimşek, 2005: 87, 88). Örgütsel strese bağlı çalışanların üzerinde oluşan bu olumsuzlukların ortadan kaldırılması ve daha verimli çalışmalarına olanak sağlamak için, örgütlerin yönetsel düzenleme yapması gerekmektedir (Erdal, 2011: 47). Bununla mücadele edebilmek için; önemini bilmek, strese neden olan faktörleri belirlemek ve bu faktörlerin ortadan kaldırılmasına yönünden çalışmalar yapılması gerekmektedir (Şimşek, 2005: 88).

Örgütsel kaynaklı stresin azaltılmasına yönelik uygulanabilecek teknikler aşağıda belirtilmiştir.

1.2.3.1 Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi

Gürültü, hava koşulları, renk düzeni, aydınlatma çalışanlar üzerinde stres yaratan fiziki faktörlerdendir. Çalışma ortamında ki bu koşulların olumsuzluklardan uzak olması bireyleri daha az strese sokmakta ve verimliliklerini artırmaktadır (Erdal, 2011: 52).

Uygun ve yeterli aydınlatmanın olmadığı işyerlerinde çalışan bireylerde güdülenme ve erken yorulmaya etkisi olduğundan strese neden olmaktadır. Aydınlatma ve ışık seçimi için doğal güneş ışığı alan ortamlar tercih edilmeli, güneş ışığının yetersiz olduğu, ışıklandırma gereken yerlerde ise tayflı lambaların kullanılması önerilmektedir. İyi yapılmış bir aydınlatma bireyleri moral açısından olumlu etkilemekte ve göz sinirleri üzerinde oluşabilecek fiziksel rahatsızlıklar önlenmiş olmaktadır (Aydın, 2004: 68). Duvar ve tavan boyamalarında açık renkler tercih edilmeli, pencere alanı oda tabanının dörtte birinde daha az olmaması, çalışma ortamı ve camların temiz ve hijyenik olması önerilmektedir (Şimşek, 2005: 88).

Frekans ve şiddeti yönünden fazla olan ses gürültüye neden olmakta ve gürültüler vücut direncini düşürerek sağlığı olumsuz etkileyerek bireyler için stres oluşturmaktadır (Aydın, 2004: 68,69). Aşırı gürültü bireylerde konsantrasyon kaybına, uykusuzluğa, asabiliğe, kas gerilmelerine ve baş ağrısına neden olabilmektedir (Kırsta, 1999: 83-88). İş yerlerinde oluşabilecek gürültüyü önlemek için de bazı önlemler alınmaktadır. Bunlar gürültü kaynaklarının geçişini önlemek için odaların arasına levha ya da keçe konulması, kulak tamponlarının kullanılması vb (Aydın, 2004: 68, 69).

Ortamın ısısı çok sıcak ya da çok soğuk olmamalı; nem yönünden de çok kuru ya da nemli bir çalışma ortamı olmaması gerekmekte olup çalışanlardan gerginliğe neden olabilmektedir (Aydın, 2004: 69).

1.2.3.2 Örgütsel İklim Oluşturma ve Kararla Katılma

Çağdaş ve modern işletmecilik şekli post modern yönetim biçimini benimsemektedir. Bu yönetim biçimine göre örgütte demokratik şekilde, çalışanlar ile fikir alışverişi yapılarak, yönetime katkıda bulunması istenmektedir. Farklı düşüncelere göre işe değişik açıdan bakılmasını sağlayan bu anlayış sorunların önceden kestirilmesine yardımcı olmaktadır (Bingöl, 2013: 59).

Günümüzde büyük birçok örgütte biçimsel ve bürokratik yapının yanı sıra kişisel ve otokratik olmayan bir ortam bulunmaktadır. Bu durum çalışanlar için önemli bir stres faktörüdür. Merkeziyetçi yönetim şeklinin daha az benimsendiği, dikey iletişime izin veren yönetim biçiminin kurulması stresle mücadele şekli olabilmektedir. Kurumsal yapının oluşturulması iş stresinin azaltılması ve önlenmesini sağlayarak örgütsel bağlılığı güçlendirmektedir (Şimşek, 2005: 92).

Endüstriyel demokrasinin benimsemiş olduğu katılımcı yönetim, çalışanların karar alma sürecinde bu kararlara dahil olması, dışlanmaması, kararlarda etkili olmasını sağlamak anlamına gelmektedir. Katılımcı yönetim şekli sayesinde farklı fikirlerden yararlanılmakta, bu fikirler işletmelere katkı sağlamaktadır. Kararlara katılabilme imkanıyla çalışanlar kurumun karar ve politikalarına katılarak psikolojik olarak tatmin olmalarına, çalışan, işveren arasında diyalog ve iş birliğinin oluşmasına sonuç olarak da verimliliğin artmasına yol açmaktadır (Bingöl, 2013: 59).

Örgüt ve işletmelerde yer alan yöneticiler çalışanlar ile saygı ve kurum içi sevgiye dayalı kişisel ilişkiler kurmaları işi çekici hale getirmektedir. Çalışanların kendi aralarında kurduğu yakın ilişkiler, yöneticileriyle iyi giden alt- üst ilişkilerinin olması bireylerde daha az gerginliğe ve sıkıntıya neden olmaktadır. Karşılıklı güven sağlanması ve ortaya çıkan sorunları konuşma, tartışma olanağı örgütsel havayı belirleyen etkenlerdendir. Örgüt içinde yaşanan çatışmalar çalışanlarda strese neden olmaktadır bu nedenle yaşanan problemlere karşı yöneticiler duyarsız kalmamalı ve adil yaklaşmalıdır. Örgütte yıl içerisinde düzenlenen çeşitli aktiviteler de kurumsal kimlik kazandırmaya yardımcı olmaktadır (Eroğlu, 1998: 348, 349).

Çalışma ortamlarında karşılıklı güven duygusunun oluşturulması ve kararlara katılım, stresin azaltılmasını sağlayarak değişime adaptasyonu hızlandırmaktadır (Şimşek, 2005: 92).

1.2.3.3 Örgütsel Rollerin Yeniden Belirlenmesi

Örgütsel stres kaynaklarının başında belirsizlikler ve rol çatışması gelmektedir (Şimşek, 2005: 88). Örgütlerde yönetimde yer alan bireylerin, çalışanlar için örgütsel rolleri belirlemesi ve oluşabilecek çatışmaları ortadan kaldırması gerekmektedir. Çalışanların görev rol ve sorumlulukları açıkça belirtilerek gerekli bilgilendirmelerin yapılması gerekmektedir. Bu da çalışanların üzerinde oluşabilecek stresi

azaltmaktadır. Çalışanlara karşı görevlerin doğru ve eksiksiz bildirilmesi çatışmaların oluşmasını engellemekte ve stresin oluşmasını önlemektedir (Mantı, 2020: 26).

Rol belirsizliği ve ortaya çıkan çatışma ile baş edebilmek için örgütte değişiklikler yapılması, örgüt yapısının yeniden düzenlenmesi, yöneticilerin ve çalışanların tutum ve davranışlarının değiştirilmesi gerekmektedir. Çalışanların görev tanımlamaları ile yapacağı işler düzenlenerek bireylerin kendi işlerinden sorumlu olmakta ve bu yönde iyi olmak için çaba göstermektedir (Bingöl, 2013: 57).

1.2.3.4 Sosyal Destek Sağlanması

Sosyal destek, stres yönetimi ve sonucunda oluşan olumsuzlukların giderilmesinde önemli bir yere sahiptir. Duygusal, bilgisel ve araçsal etkileri bulunan kişiler arası iletişim ve etkileşim durumu olarak belirtilmektedir (Kırıcı, 2010: 81). Örgütler içerisinde destekleyici bir grup oluşturarak ya da işin ustaları tarafından eğitilip, anlayışlı ve destekleyici yaklaşımları ile çalışma ortamı içerisinde bu destek sağlanabilmektedir. İş yerlerinde mola ve yemek aralarında yapılan çeşitli faaliyetler bireylerin psikolojik rahatlamasına da etkili olmaktadır. El topu, tenis, koşu vb. (Gündüz, 2014: 39). Kişiler arası yakınlık ve aralarındaki ilişkilere destek olur, çalışan ve örgüt arasındaki ilişkilerin düzenlenmesine katkı sağlamaktadır (Kırıcı, 2010: 81).

Örgütlerde bu destek, yöneticiler tarafından yapılabileceği gibi sosyal yardım personellerinden de sağlanabilmektedir. Bakış açısının değiştirilmesi ya da problemin altındaki gerçek sebebin ortaya çıkarılmasını sağlamak vb. konularda da profesyonel destek almaları gerekebilmektedir (Gündüz, 2014: 39).

Bireylerin aileleriyle olan olumlu ilişkileri strese karşı dayanmada bireye güç kazandırmaktadır. Arkadaşlarının zor zamanlarında destek olacağını bilmesi bireyin rahatlamasına ve belirsiz durumlara karşı daha az tedirgin olmasına sağlamaktadır (Bingöl, 2013: 49).

Stresin etkilenmenin azaltılmasında sosyal destek önemli bir yere sahiptir. Stresin olumsuz fizyolojik ve psikolojik etkilerinin azalmasına da katkı sağlamaktadır (Şimşek, 2005: 91).

1.2.3.5 Stres Yönetimi Eğitimi

Son zamanlarda önemle stresin üzerinde durulmaya başlanması, araştırmacıları stresin faydalı olmayan etkilerini azaltmaya yönelik çalışmalar yapmaya teşvik etmiştir. Bu

alışmalar stresle baş edebilmenin iki yolu olduğunu göstermektedir. Bunlardan ilki stres yaratan çevresel faktörleri azaltmak ya da ortadan kaldırmak, ikincisi ise başa çıkma yöntemlerini çalışanlara öğretmek olarak bulunmuştur (Aydın, 2004: 66).

Stresin fazla olduğu çalışma ortamındaki bireylere stresle baş etme teknikleri öğretilerek, bedenlerini rahatlatıcı, dinlendirici fizik egzersizleri anlatılarak çalışanları yeniden kazanmak mümkün olmaktadır. Çalışanlara verilen çeşitli eğitim teknikleri ile daha etkin olması ve daha az gerginlik hissetmesi sağlanabilmektedir. atışmaları özümleme tekniğı, duyarlılık eğitimi, rol oynama gibi eğitim teknikleri de diğer verilebilecek eğitimler arasında yer almaktadır (Gündüz, 2014: 43).

Örgütlerde stresi kontrol altında tutabilmek için verilen eğitimlerle konu ile ilgili farkındalık oluşması da sağlanması gerekmektedir (Günday& Keleş, 2017: 688).

1.2.3.6 İşi Yeniden Yapılandırma

İşin yeniden yapılanması, çeşitli örgütsel psikoloji teknikleriyle sağlanmaktadır. Bunlar; işin zenginleştirilmesi, sosyalleştirilmesi, genişletilmesi, kararlara ve değışime katılım, rotasyon gibi yöntemleri kapsamaktadır. Örgütlerde görev yapan yöneticiler görev ve rol belirsizlikleri ortadan kaldırarak buna bağılı oluşacak çatışmaları ve doğacak stresi önlemiş olmaktadır. Yapılacak işlerin görev dağılımları açık, anlaşılır şekilde olmalı, performans değıerlendirmelerinin ise adaletli ve tarafsız yapılması gerekmektedir. Yapılacak terfi ve yükselmelerde gerekli olan koşullar yöneticiler tarafından açıkça bildirilmelidir. Bunları sağlayabilmek için gerekirse yeniden örgütlenmeye ve yapılanmaya gidilmesi gerekmektedir (Gündüz, 2014: 44). İşin yeniden yapılanması ile endüstri toplumlarında çalışan insanların yaşam kalitelerini geliştirmelerine de olanak sağladığı belirtilmektedir (Bircan, 2014: 50).

İşin zenginleştirilmesi gibi uygulanacak yöntemlerde, bireylere daha anlamlı iş, daha fazla sorumluluk, daha fazla geri bildirim ve kontrol imkanı sunulmaktadır. Bununla birlikte çalışan bireylerin motivasyon artarken, yapılan işin kalitesi de aynı oranda artmaktadır (Aydın, 2004: 62).

1.2.4 Sağlık alışanlarında Stresle Baş Etme Yöntemleri

Sağlık sektörü çalışma ortamları ve sürekli hastalarla etkileşim halinde bulunmaları vb. birçok nedenden dolayı stres düzeyi fazla olan bir sektördür. Sağlık alışanlarının stresle mücadele edebilmesi için öncelikle strese neden olan faktörleri bilmesi

gerekmektedir. Stresi tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmadığından, stresi azaltmaya yönelik önlemler alarak stresle baş edebilmesi mümkün olabilmektedir (Güler, 2013: 43).

Çalışanlarda yapılması gereken bazı stresle baş etme yöntemleri şunlardır:

- ✓ Her çalışma alanında olduğu gibi sağlık çalışanlarının da güvenli ve sağlıklı ortamda çalışma hakkı bulunmaktadır. Bu nedenle hastanelerde ve laboratuvarlarda ilgili birimler kurularak, bireylerin güvenli ortamda çalışmasına yönelik koruyucu önlemlerin alınmalıdır.
- ✓ Hasta sevklerine yönelik düzenlemelerin yeterli olmalıdır.
- ✓ Çalışma ortamında güvenlik tedbirleri artırılarak, görevli personellerin sürekli eğitim alması sağlanmalıdır.
- ✓ Acil servis ünitelerinde yapılan triaj(acil önceliği) ile yoğunluk ve aksamaların azaltılması sağlanmalıdır.
- ✓ Çalışanların güncel eğitim alması sağlanmalıdır.
- ✓ Personel sayısının yeterli olması, nöbet listelerinin uygun şekilde hazırlanması ve ek mesailerin sınırlı hale getirilmesi sağlanmalıdır.
- ✓ Çalışma ortamının fiziki koşullarının iyileştirilmesi sağlanmalıdır.
- ✓ Sağlık çalışanlarının motive olmasını sağlayacak teşekkür, onur vb. teşvik ödülleri verilmesi sağlanmalıdır.
- ✓ Sağlık çalışanları açısından tehlike oluşturabilecek mesleki risklere (kimyasal maddeler, hastalık bulaşması vb.) karşı önlemler alınarak en aza indirilmesi sağlanmalıdır (Balcı, 2014: 43).

BÖLÜM 2: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1 Örgütsel Bağlılığın Tanımı

Örgütsel bağlılık kişilerin örgüte katılması, değerlere inancı ve sadakat gibi unsurları içeren psikolojik bağ, kişilerin çalıştıkları örgütle bütünleşmesini ve örgüte katılımının gücünü ifade etmektedir. Örgütsel bağlılık, kişilerin çalıştıkları kurumlarda kendilerine verilen görevleri yerine getirirken gösterdikleri çaba ile ilgilidir. Örgüte bağlılığı olan çalışanlar görevlerini yerine getirirken daha fazla çaba sarf ederler, örgüt içinde gerçekleşen yenilik ve yaratıcılığa daha açıktırlar, daha mutlu çalışırlar ve çalıştıkları kurumda daha fazla kalıcı olmaktadır. Kişilerin çalıştıkları örgütlerin değer ve amaçlarına inanması, hedeflerini benimsemesi ve kabullenmesi örgüt içerisinde daha kalıcı olması için çalışanlarda istek doğurmaktadır. Bireylerin örgütlere bağlılığı ne kadar fazla olursa çalıştıkları örgütte o derece güçlü olmaktadır. Örgütsel bağlılığı fazla olan işletmelerin hedeflerine ulaşmaları daha kolay olmaktadır. Bağlılık başarıyı olumlu etkilemektedir (Güven, 2006: 1, 4).

Örgütsel bağlılık modern yönetim anlayışı içerisinde en fazla ilgi gören ve son zamanlarda üzerinde ağırlıkla durulan bir konu niteliğinde olmasına rağmen örgütsel bağlılık kavramının tanımlanması konusunda fikir birliğine ulaşılamamıştır. Bunun sebebi psikoloji, sosyoloji, örgütsel davranış ve sosyal psikoloji dalları bu kavrama kendi bakış açılarıyla yaklaşımları ve tanımlamaları olmaktadır. Bu sebepten dolayı literatür taramasında birçok tanıma rastlanmaktadır (Tetik, 2012: 276, 277).

Yapılan tanımlamaların sonucunda örgütsel bağlılık üç ortak maddede toplanmaktadır (Mowday& Porter& Steers, 1982: 27).

- ✓ Amaç ve değerleri kabul etme ve bağlanma,
- ✓ Hedeflere ulaşabilmek için çaba gösterme,
- ✓ Örgütün üyesi olarak devam etme kararlılığı.

Örgütsel bağlılığın tanımlanmasında çok farklı tanımlar ve modellerin olmasının yanı sıra literatürde en yaygın olarak bulunan ve en çok kabul gören örgütsel bağlılık modeli Allen ve Meyer modeli olmaktadır. Allen ve Meyer' e göre örgütsel bağlılık şu şekilde tanımlanmıştır. “Örgütsel bağlılık, örgüt ve çalışan arasında ortaya çıkan psikolojik bağ olarak tanımlanmış olup bu oluşan bağ çalışanların işten ayrılmasının önüne geçebileceği öne sürülmektedir (Akyurt& Alparslan& Oktar, 2015: 54).

Çalışanların örgütsel bağlılıklarının iş ve işlevleri üzerinde etkisi görülmekte olup örgütsel bağlılığın az olması, birçok probleme yol açabilmektedir (Haftkhavani& Faghiharam& Araghieh, 2012: 1530). Allen ve Meyer' e göre örgütsel bağlılık 3 alt bölümden oluşmaktadır. Bunlar; normatif, devam ve duygusal bağlılık olmaktadır (Sepehvand ve arkadaşları, 2017: 4504).

2.2 Örgütsel Bağlılık Boyutları

2.2.1 Duygusal Bağlılık

Allen ve Meyer' e göre bireylerin çalıştıkları kurumlarda kendi isteği ile kalma arzusu olarak belirtilmektedir. Bireylerin çalıştıkları kurumun bir parçası olduklarını görmesinden kaynaklanan örgütsel bağlılık açısından önemli bir yere sahiptir. Kişinin kendi isteği ile kalması durumu örgütler için en çok tercih edilen bağlılık çeşididir (Öztürk, 2013: 26). Bu tarz durumlarda kişinin çalıştığı kurumda kalmak istemesinin sebebi örgütün amaçlarını kendi ile özdeşleştirmesinden kaynaklanmaktadır (Güven, 2006: 6).

Yapılan araştırmalara göre duygusal bağlılık: amaç ve değerlerin kabulü, kurumun amaçlarına ulaşmada gönüllü olarak katkıda bulunma ve örgütte çalışmaya devam etme isteği olarak üç temel unsur sonucunda ortaya çıkmaktadır (Güven, 2006: 6).

2.2.2 Devam Bağlılık

Devam bağlılığı sergileyen bireylerde çalıştıkları kurum ile aralarındaki bağ zayıf olmaktadır. Devam bağlılığında kişilerin örgütlerine bağlılık duymaları ve işlerinde kalmaya devam etmelerinin sebebi kurumdan ayrılmanın maliyetlerinin göz önünde bulundurulması ve o örgütte kalmaya ihtiyaçlarının olmasıdır (Demir& Öztürk, 2011: 24, 25). Devam bağlılığında iş görenler çalıştıkları örgüte fazlaca zaman ve emek harcadıklarını ve bundan dolayı kalmasının zorunlu olduğunu düşünmektedir (Bayram, 2005: 133).

Çalıştıkları örgüte devam bağlılığı duyan kişiler işten ayrıldıklarında başka iş bulamayacaklarını, ya da daha az seçeneğinin olacağını düşünmektedir. Bazı çalışanlar ise ailevi durumlar, sağlık ya da emekliliğin yakın olması gibi zorlayıcı sebeplerden dolayı da kalabilmektedir (Bayram, 2005: 133).

2.2.3 Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık iş görenin inandığı değerler ve ahlakı duygularıyla ilgili, örgütte kalmasını sağlayan zorunluluk hissetmesiyle kurduğu bağlılık çeşididir (Tetik, 2012: 279). Bu bağlılık çeşiti örgüt ve kurumlara sadık ve bağlı olma eğilimini vurgulamaktadır (Durna& Eren, 2005: 211). Çalışan örgüte karşı görev ve sorumlulukları olduğunu ve örgütün bağlılığını, kendisini hak ettiğini düşünmektedir (Tetik, 2012: 279). Bu durumda çalışanların işini elinden gelenin en iyisini yapmasına teşvik eder (Heras-Rosas& Herrera& Rodriguez- Fernandez, 2021: 3). Çalışanlara verilen eğitimler, yatırımların olmasından dolayı kişi örgütte kalmak için zorunluluk hissetmektedir. Bu durum bireyin yetiştiği toplumun değer yargıları ve kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Tetik, 2012: 279). Ayrıca çalışanlar örgütte kalmayı gereklilik olarak hissetmektedir (Örücü& Kışlalıoğlu, 2014: 46). İş görenlerin bu bağlılığı göstermelerinin nedeni ise bunun etik ve doğru olduğuna inanmalarıdır (Durna& Eren, 2005: 211).

Üç bağlılık çeşidinde de iş görenler örgütte kalmaya devam etmekte olup kalma nedenleri farklılık göstermektedir. Duygusal bağlılığı fazla olan çalışanlar kurumda istedikleri için; devam bağlılığı fazla olan çalışanlar burada kalmaya gereksinim duydukları için; normatif bağlılığı fazla olan çalışanlar ise kalmak zorunda hissettikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler (Tetik, 2012: 279).

2.3 Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

2.3.1 Kişisel Faktörler

Örgütsel bağlılıkta kişisel faktörler önemli bir yere sahiptir. Bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum ve çalışma süreleri örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörlerdir (Öztürk, 2013: 29, 30).

2.3.1.1 Cinsiyet

Doğası gereği duygusal anlamda kadın ve erkekler farklı tepkiler ortaya koymakta ve yapılan araştırmalarla farklı örgütsel bağlılık düzeylerinin olabileceğini belirtilmektedir. Toplumsal olarak erkek ve kadına yüklenen görev ve sorumluluklar, davranışları etkilemekte bu durum ise işe bakışı ve çalışma hayatında farklılık oluşturabilmektedir (Bilgiç, 2017: 41).

Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ile ilgili yapılan çalışmalar farklılık göstermekte olup sonuçları çelişkilidir. Bazı çalışmalarda kadın çalışanların erkeklere göre daha fazla örgütsel bağlılığı olduğunu gösterirken bazı çalışmalarda ise daha az bağlı olduğu görülmektedir. Ayrıca bazı yapılan araştırmalara göre ise cinsiyet ve örgütsel bağlılık faktörleri açısından anlamlı bir ilişki olmadığı sonuçları da görülmektedir (Duygulu& Abaan, 2007: 63).

2.3.1.2 Yaş

Bireylerin içinde bulundukları yaş dönemleri işe karşı algı, tutum, beklenti ve istekleri etkileyebilmektedir (Çolakoğlu& Ayyıldız& Cengiz, 2009: 79). Yapılan bazı araştırmalara göre örgütsel bağlılık ile yaş arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bunun sebebinin ise yaşın ilerlemesiyle beklentilerin düşmesinden ya da daha gerçekçi beklentiler içerisinde bulunmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir (Iqbal, 2010: 18). Yaşın ilerlemesiyle olgunluğun arttığı ve iş yerinde geçirilen sürenin daha fazla olmasıyla, örgüte duyulan duygusal bağlılığın daha fazla olduğu belirtilmektedir (Varlı, 2014: 26).

2.3.1.3 Medeni Durum

Evli çalışanlar, üstlendikleri sorumlulukların daha fazla olması, bakmakla sorumlu olduğu kişilerin olması ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik maddi yükümlülüklerinin olması nedeniyle bekar çalışanlara göre daha fazla istikrar ve güvene ihtiyaç duymaktadır. Bazı yapılan çalışmalar da evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha fazla örgüte bağlılık düzeyinin olduğu belirtilmektedir (Tikare, 2016: 3, 4).

Yeni bir iş teklifinde bekar bireyler daha girişken ve cesaretli davranışlar gösterebilmektedir. Bunun sebebi düzenli hayatlarının olmayışı ve bakmakla sorumlu oldukları kişi sayısının daha az olmasından kaynaklandığı belirtilmektedir. Değişiklikler sadece bireyi etkilemektedir (Öztürk, 2013: 32). Örgütten ayrılmak bekar çalışanlar için daha az maliyet olarak görülmektedir (Çolakoğlu& Ayyıldız& Cengiz, 2009: 79). Evli çalışanlar ise daha dikkatli ve tedbirli davranmak zorunda hissetmelerinden dolayı riske almak istemezler. Bu sebeplerden dolayı evli çalışanların bekar çalışanlara oranla daha fazla örgütsel bağlılıkları bulunmaktadır (Öztürk, 2013: 32).

2.3.1.4 Eğitim Düzeyi

Örgütsel bağlılık ve eğitim düzeyi üzerine yapılan çalışmalara göre negatif yönlü bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Bakan& Büyükbeşe& Ersahan, 2011: 233). Çalışanların eğitim düzeylerindeki artışa paralel olarak iş bulma imkanı daha fazla olmaktadır. Çalışanlar bulundukları örgüt dışında da çeşitli alternatif işlere hitap edebileceğini ve kolaylıkla uyum sağlayacağını düşünmektedir. Yaptıkları işi bilgi ve tecrübelerini arttırma, deneyim kazanma, kendilerini gösterme ve daha iyi imkan sağlayan diğer örgütlere geçmek için araç olarak görmektedir. Eğitim düzeyi artmasıyla diğer örgütlerden daha fazla iş teklifi ile karşılaşacak ve örgütte yaşadığı olumsuz durumlardan daha fazla etkilenebilmekte ve bu durumun devam etmesi halinde çalışanın işten ayrılması daha kolay olabilmektedir (Sonay, 2013: 72).

Eğitim düzeyi düşük çalışanların iş bulma imkanları yüksek eğitim düzeyine sahip çalışanlara göre daha az olduğundan çalıştıkları iş ve örgüte daha fazla bağlılık gösterebilmektedir Bu durum sadakat ya da pasif bağlılık ile ifade edilebilmektedir (Varlı, 2014: 27).

Bazı araştırmalara göre eğitim seviyesi arttıkça örgütsel bağlılığın azalmasındaki diğer bir etken, çalışanların beklentilerinin artması (Bakan& Büyükbeşe& Ersahan, 2011: 233) ve bunu örgütün karşılayamaması olduğu belirtilmektedir (Çolakoglu& Ayyıldız& Cengiz, 2009: 80).

2.3.1.5 Örgütteki Çalışma Süresi

Örgüt içerisinde herhangi bir pozisyon ya da unvan da çalışılan süre, örgütteki toplam hizmet verdiği süre örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel değişkenlerdendir. Uzun süre bir örgütte çalışan bireyin kazanımları arttıkça normatif ve duygusal bağlılığının daha fazla olması beklenmektedir. Ancak hizmet verilen toplam sürenin yanında kişinin sahip olduğu unvan ve pozisyon da hizmet verdiği önemli olmaktadır. Kıdem ile örgütsel bağlılık arasında doğrusal bir bağlantı bulunmaktadır. Çalışanların bir örgütte hizmet verme süresi arttıkça emeklilik, terfi gibi yatırımları da artmaktadır. Kullanılmayan izinlerin olması ve başka bir örgüte geçtiğinde vazgeçmek zorunda kalacak olması gibi nedenler çalışanların devam ve duygusal bağlılığının arttıracağı düşünülmektedir (Sonay, 2013: 76, 77).

Allen ve Meyer' e göre ise çalışanların örgütte kalma süreleri arttıkça daha iyi pozisyona gelme ihtimali artmaktadır (Çolakoglu& Ayyıldız& Cengiz, 2009: 79).

2.3.2 Örgüt Yapısından Kaynaklanan Faktörler

2.3.2.1 Örgüt Kültürü

Toplumların kendilerine özgü kültürel değerli bulunduğu gibi, toplumu oluşturan insan topluluklarının da kültürel değerleri bulunmaktadır. Örgüt ve kurumlar da içindeki bulundukları toplumun kültürel değerlerini yansıtmaları gerekmektedir. Bu sebeple örgütsel kültür, toplumun kültür yapısından bağımsız düşünülemez. Toplumun sahip olduğu değer, inanç ve gelenekler örgütün çalışmasını ve kültür yapısının oluşmasını etkilemektedir (Köse, 2014: 6, 7).

Örgüt kültürü toplumsal kültürün bir alt sınıfında yer almaktadır. İnsanlar içinde bulundukları toplumun kültürel değerlerini benimseyerek yaşadığı gibi, örgütü oluşturan insanlar da örgütün kültürünü anlayarak davranışlarını buna göre şekillendirmektedir. Çünkü örgüt ortak amaç ve değerlerin kabul edildiği bir birlikteliği içermektedir (Köse, 2014: 7)

Örgütlerin temel amacı faaliyetlerini gerçekleştirebilmek ve hedeflerine ulaşabilmektir. Bunun için temel unsur iş görenleri harekete geçirecek örgütsel bağlılık, örgüt kültürü ve bu kavramlar arasındaki ilişki örgütlerin amaçlarını gerçekleştirmekte önemli bir yere sahiptir. Verimli ve etkin bir örgütün oluşturulmasında, örgüt kültürü ve örgütsel bağlılığın bulunması gerekmektedir (Tiryaki, 2005: 135).

Örgüt kültürü “işlerin yapılma şekli” olarak ifade edilmekte olup örgütte yer alan çalışanların hareket, davranış ve değerlerinden oluşmaktadır (Polat& Meyda, 2011: 154).

Örgüt kültürü bireylerin karşılaştıkları olay veya durumu algılamalarını ve yorumlamalarını etkilemektedir. Çalışanların nasıl davranmaları gerektiğini öğretmek ortak dil, düşünme, algılama ve duygudaşlık oluşturmaktadır. Ve çalışanların karşılaştıkları sorunlar karşısında çözüm için yol gösterici olarak, davranışlarına temel oluşturmaktadır. Örgütlerin varlığını devam ettirebilmesinde örgüt kültürü önemli rol oynamaktadır (Polat& Meyda, 2011: 154).

Örgütte yer alan çalışanlar tarafından benimsenen örgütsel kültür değerleri; örgütsel bağlılık, örgütsel başarı, iş tatmini ve örgütsel çıktı gibi faktörleri doğrudan etkilemektedir. Bu faktörler içerisinde yer alan örgütsel bağlılık, çalışanların örgütün

değer ve hedeflerini benimseme, örgütün hedeflerine ulaşması konusunda emek harcama ve bağlılığının sürdürmesi olarak nitelendirilmektedir (Bilgiç, 2017: 38). Bu sebeplerden dolayı örgütler çalışanların örgütsel bağlılığını artırmaya çalışmaktadır. Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan çalışmalara göre de örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar, örgütün değer ve hedeflerini gerçekleştirmek için daha çok çaba sarf etmekte, daha yüksek verimle çalışmakta ve örgütle olumlu ilişkiler kurarak işten ayrılmayı düşünmemektedir (Bilgiç, 2017: 38).

2.3.2.2 Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet kavramı ile ilgili ilk çalışma Adams'ın Eşitlik Teorisine dayanmakta olup örgütsel adalet kavramına şekil vermektedir (Akgündüz& Güzel, 2014: 2). Bu teoriye göre bireyler işe ait girdi ve çıktılarını çevrelerindeki diğer bireyler ile karşılaştırması sonucunda oluşan eşitsizlik hissine temellendirilmektedir. Birey bu çıkarım sonucunda elde ettikleri kazanımları diğer bireylerden farklı görmüyorsa iş tatmini ve beraberinde iş performansı artmaktadır. Fakat kazanımlarının diğer bireylerin kazanımlarından az olduğunu düşünmeleri ise iş tatminini ve beraberinde performansının düşmesine neden olmaktadır (Çoban, 2013: 18).

Örgütsel adalet kavramı çalışanların bulundukları örgütte kendilerine ne kadar adil davrandıkları konusunda algılarını ve örgüt içerisindeki diğer sonuçlara olan etkilerini içermektedir. Örgüt içerisindeki yönetim tarafından izlenen stratejilerde, politikalarda ve gelir paylaşımında adil olunması olarak da tanımlanabilmektedir (Şahin& Kavas, 2016: 120).

Örgütsel adaletin sağlandığı örgütlerde çalışanlar yöneticileri adil, rasyonel ve ahlaki olarak değerlendirmektedir. Ve örgüt içindeki uygulamalar eşitlik ilkesine göre yapılmaktadır (Akgündüz& Güzel, 2014: 2).

Çalışanlar bulundukları örgütün adaletli olma durumunu yönetimin uygulamaları doğrultusunda değerlendirmekte ve genel bir algı oluşturmaktadır. Oluşan bu algı sonucunda adalet algısı oluşursa birey kendini örgütün bir parçası olarak hissetmekte ve daha uyumlu çalışmaktadır. Bunun tam aksi durumunda adaletsizliğin olduğunu düşündüklerinde özellikle ödüllerin dağılımındaki adaletsizlikler örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir (Akgündüz& Güzel, 2014: 2).

Yapılan alışmalar sonucunda örgütsel adalet; dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve prosedür/ süreç adaleti olarak üç boyuttan oluştuğu ortaya konmaktadır (Meydan& Basım, 2015: 102).

Dağıtımsal Adalet

Dağıtımsal adalet bireylerin örgütlerine kazandırdıklarını düşündükleri değerlerin karşılığında örgütten beklentileri olan maddi getiri ve ödüllerle ilgili algıların belirtisi olmaktadır. Sunulan dl, terfi, fırsat, maaş ve zam gibi imkanların eşit ve adil olarak dağılmasıyla ilgili örgütsel adalet boyutu olmaktadır. Bu boyutun temelinde bireylerin elde ettiği çıktılar yer almaktadır. Birey rgtteki çalışma koşulları, eğitim durumu, sahip olduğu deneyimler, emek, örgütteki çalışma süresi gibi unsurlarla karşılaştırıldığında kendilerine adaletli bir yaklaşımda bulunup bulunmadıkları konusunda bir fikre sahip olmaktadır. Bunun sonucunda örgüte karşı tutum ve davranışları değişiklik göstermektedir (Yıldız& Atilla, 2019: 41).

Adams'a göre çalışanların dağıtımsal adalet yönünden endişe duydukları konu çıktıların eşit ve adil olarak dağıtılması olarak ifade etmektedir. Bununla birlikte dağıtım standartlarının temel amacı dağıtım adaletine ulaşmak olmaktadır (Bakhshi, 2009: 146).

Prosedür/ Süreç Adaleti

Prosedür adaleti, kazanımların dağıtımına yön veren ve etkileyen süreci ifade etmektedir. Karar verme, planlama ve tüm bunların yürütülmesinde dürüst ve adil bir şekilde davranılması, kariyer planlaması ve yönetimi, performans değerlendirme ve yürütülmesi, alınan kararların ne kadar adaletli alındığı, durumuyla ilgili adalet türü olarak görülmektedir (Uçar, 2016: 18, 19).

Leventhal'e göre prosedürlerin adil olabilmeleri 6 kurala bağlıdır. Bu kurallar (Bakhshi, 2009: 146, 147):

1. Tutarlı olmak; Prosedürler insanlar arasında tutarlı şekilde uygulanmalı,
2. n yargıdan uzak olmalı,
3. Doğruluk kuralı; bilgilerin doğru toplanmasını ve karar vermede kullanılmasının sağlanması,
4. Dzeltebilme kuralı; Yanlış kararları düzeltmek için belirli haklara sahip olunmalı,

5. Etik kural; Alınan kararların etik ve ahlaki standartlara uygun olmalı,
6. Temsilci Kuralı; Çeşitli grupların görüşleri dikkate alınmış olmasıdır.

Etkileşimsel Adalet

Etkileşimsel adalet, diğer iki adalet türünde yer alan süreçleri uygulayan görevli kişilerin sergiledikleri tutum ve davranışları içeren, süreç prosedür adaletine ek bir boyut niteliğinde geliştirilmiştir (Kılıçaslan, 2010: 57).

Etkileşimsel adalet, çalışanlarda süreçlerin uygulanması ve adalet algısının oluşturulmasında kişiler arası iletişimin kalitesinin de önemli bir faktör olduğunu ileri sürmektedir. Örgütte gerçekleşecek karar alma süreçleri, dağıtımların aşamaları ve gerekçeleri ile ilgili çalışanlara bilgi vermek, konu üzerinde istişare etmelerine olanak sağlamak, eşit olmak, dürüst olmak ve tüm bunlar sağlanırken iletişimin nazik ve doğrudan olmasını sağlamak, çalışanların örgüte güven duymasını sağlayacak ve alınacak kararlara, uygulamalara daha kolay uyum göstermelerine olanak sağlamaktadır (Şahin& Kavas, 2016: 123).

2.3.2.3 Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılım

Yönetimin sergilediği tutum ve davranışları, aldıkları kuralları uygulama şekilleri bireylerin örgütsel bağlılığını etkilemektedir. Çalışanlar üzerinde yönetim şekli iki tür etkili olmaktadır. Birincisi karar verme sürecine katılım, çalışanların alınan kararlara katılım sağlamaları ve fikirlerine önem verildiğini, saygı duyulduğunu hissetmek çalışanların psikolojik olarak tatmin olmasını sağlamaktadır. Diğer çalışanlarla daha olumlu ilişkiler geliştirmelerini sağlamakta ve örgütsel bağlılıkları artırmaktadır. Fikirlerinin önemsenmediğini düşünen çalışanlar ise fikirlerine saygı duyulacak farklı iş arayışlarına girmektedir. İkincisi ise çalışan merkezli olmaktır. Çalışanları destekleyici ilişkiler geliştirmekte örgütsel bağlılığı artırmaktadır (Öztürk, 2013: 37).

Wallace'e göre çalışanların kararlara katılımı iş motivasyonlarını etkileyebileceğini ve süreçlere tereddüt etmeden katılmak isteyeceğini ifade etmektedir. Kararlara katılan çalışanlar önemsendiklerini hissederek yüksek bağlılık duyacak tam aksi durumda ise bağlılıkları azalarak örgütsel bağlılık hissetmeyeceklerini ifade etmektedir (Diker, 2014: 66).

2.3.2.4 Ücret Düzeyi ve Ödüller

Örgütlerde bağlılığı etkileyen en belirgin özelliklerden bir tanesi de ücret düzeyidir. Örgütsel bağlılık ve ücret düzeyi arasında bağlantı bulunmaktadır. Aynı zamanda ücret düzeyinin dağılımındaki adalet algısı da örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Adil ve politikalar doğrultusunda verilen ücret kişilerin bağlılıklarını artırmaktadır (Kılıçaslan, 2010: 117).

Gelir çalışanların örgüt içinde ve sosyal hayatlarındaki durumlarını etkileyen bir unsur olmasından dolayı örgüte bağlılığını artırmanın yanı sıra işin çekiciliğinin de artmasını sağlamaktadır (Uyar, 2015: 33).

2.3.2.5 İşin Niteliği ve Önemi

İşin önemi kavramı, işin örgütün içinde ya da örgüt dışında bulunan kişilerin yaşamları üzerinde oluşan etkisi olarak ifade edilmektedir. İşin özellikleri ve örgütsel bağlılık arasında güçlü bir bağ bulunmaktadır. İşin niteliği üst seviyede çalışan bireyleri alt seviyede çalışan bireylere göre daha fazla etkilemektedir. Üst seviyede iş gören bireyler için kararlara katılma, rol belirsizliği ve özerklik daha fazla önemli olmaktadır (Akbaş, 2015: 24).

Çalışılan işin motivasyona etkisi, zorluk seviyesi, geri bildirim, verilen sorumluluklar, yetki sahibi olma gibi özellikler örgütsel bağlılığı etkilemektedir. İş zenginleştirmede işin özellikleri ile ilgili bir kavram olmaktadır. İş zenginleştirme kavramı dahilinde çalışanlara işleri ile ilgili planlama, denetleme yapabilmesi, kişilere yetki ve sorumluluk tanınması ile birlikte çalışanların bağlılıklarının artması beklenmektedir (Kılıçaslan, 2010: 114, 115).

2.3.2.6 Takım Çalışması

Örgütsel bağlılığı etkileyen bir diğer faktör takım çalışmasıdır. Örgütlerde bağımsız çalışma gruplarının olması ve takımın üyesi olarak faaliyet göstermek iş tatminini yükseltmekte ve örgütsel bağlılığı artırdığı kabul edilmektedir (Bülbül, 2007: 46). Takım çalışmasının örgütlere kazandırdığı üstünlük, farklı disiplinlerde görev yapan çalışanların bilgi, tecrübe ve yeteneklerini bir araya getirerek çalışanların aynı ortak amaç etrafında toplanmasını sağlamaktadır (Güçlü& Okçu, 2015: 52, 53).

Örgütlerde başarılı olabilmenin tek yolu yeterli donanımın olduğu çalışanların iş birliği içinde çalışması değildir. Örgütlerin başarılı olabilmesi için, çalışanlar arasında

iyi ilişkilerin kurulması, takım çalışması ve çalışanların birbiri ile uyum içinde hareket etmesi ve bu becerileri bünyesinde bulundurması gerekmektedir. Örgütlerin başarılı olabilmesi içinde çalışanların bağlılıklarını artırması gerekmektedir (Arslan& Efe& Aydın: 2013: 173).

Çalışanların elde ettiği bilgilerin tüm örgüte yayılabilmesi için kurumun benimsediği örgüt kültürü önemli bir yere sahiptir. Kurumun benimsediği örgüt kültürünün takım çalışmasına dayanmış olması gerekmektedir (Avcı& Küçükusta, 20019: 42).

2.3.3 Örgüt Dışı Faktörler

2.3.3.1 Alternatif İş İmkânı

Çalışanların alternatif iş imkanlarının olması işi bırakma ya da devam etmeleri üzerinde etkili olmaktadır. Çalışanlar işlerinden memnun olmasa bile üstlendikleri sorumluluklarının oluşu ve ekonomik nedenlerden dolayı örgütlerde kalmaya devam edebilmektedir(Bülbül, 2007: 59). Çalışanlar arasında yeni iş bulma imkanlarının kısıtlı olduğu durumlarda örgütsel bağlılığın arttığı belirtilmektedir. Ekonomik krizin olduğu durumlarda iş bulma imkanının az olması nedeniyle de bağlılığın artması öngörülmektedir (Uyar, 2015: 43, 44) .

Çalışanların iş arayışına girmesi örgütsel bağlılık üzerinde negatif etki gösterdiği belirtilmektedir (Uyar, 2015: 44).

2.3.3.2 Profesyonellik

Morrow ve Goetz profesyonelliği, bireylerin sahip oldukları meslekleriyle özdeşleşmesi ve değerlerini kabul edip içselleştirmesi olarak tanımlamaktadır (Kılıçaslan, 2010: 123).

Bireylerin profesyonelleşmesi kendisini mesleğe adanması ve mesleğine karşı duyduğu bağlılıkla ilgili olmaktadır. Bireyler çalıştıkları kurumda profesyonelleşme imkanı bulamazsa örgüte karşı oluşturduğu bağlılık olumsuz etkilenebilmektedir (Akbaş, 2015: 30).

Literatüre göre Shafer ve arkadaşları profesyonelliği ifade eden dört özellik tespit etmiştir.

1. Profesyonel kişiler alanları ile alakalı örgütler kurup, bu örgütlere üye olarak, eğitim, seminer gibi faaliyet ve toplantılara katılım sağlayarak, yayınları takipte bulunarak birlik havası taşımaktadırlar.
2. Sosyal sorumluluk taşırlar,
3. Kendi kurallarına inanırlar,
4. Özerklik talebinde bulunurlar (Kılıçaslan, 2010: 123).

2.4 Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Çalışanların örgütsel bağlılığı örgütlerin hedeflerine ulaşması açısından önemlidir (Sepahvand ve arkadaşları, 2017: 4504). Örgütsel bağlılık, örgütün amaçları doğrultusunda olumlu ya da olumsuz olarak sonuçlanabilmektedir. Örgüt tarafından belirlenen amaçların kabul edilebilir düzeyde olmadığı durumlarda örgütün dağılması yönünde bir sonuç gösterirken, örgüt tarafından belirlenen amaçların kabul edilebilir ve makul olduğu durumlarda yüksek düzeyde bağlılığın neden olduğu davranışlarla sonuçlanabilmektedir (Bayram, 2005: 135).

Allen ve Meyer'in modeline göre de üç tip bağlılık türü de örgütten ayrılmayı azaltmakta ve farklı etkenler sonucunda gelişerek bireylerin davranışlarına farklı şekillerde yansımaktadır. Allen ve Meyer' in incelemelerinde olumlu iş tecrübeleri sonucunda ortaya çıkan ve duygusal bağlılık geliştiren çalışanlar örgütün verimliliğine katkıda bulunduğunu gösterirken, devam bağlılığının çalışanların iş alternatiflerinin azlığı ve kıdem gibi nedenlerle oluştuğu, fakat örgütteki verimliliğe de olumlu etkisinin olmadığı ortaya konmaktadır. Normatif bağlılıkta ise bireylerin sadakat normları ile bağlantılı olduğu ve bunun sonucunda da ne gibi sonuçlar doğuracağı tam belirtilememektedir (Gürkan, 2006: 49, 50).

Yüksek örgütsel bağlılığa sahip çalışanlar, çalıştıkları örgütlerin hedeflerine ulaşması konusunda büyük çaba gösterme arzusu göstermekte, iş doyumunun artmasına ve işten ayrılma, devamsızlığın azalmasına imkan sağlamaktadır. Sonuç olarak da örgütün performansının artmasına neden olmaktadır (Sepahvand ve arkadaşları, 2017: 4504).

BÖLÜM 3: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ACİL YARDIM VE CAN KURTARMA MÜDÜRLÜĞÜ'NE BAĞLI AMBULANSLARDA GÖREV YAPAN SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRESLE BAŞETME YÖNTEMLERİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

3.1 Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın temel amacı literatür ışığında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanlarının stres yönetimi ve stresle baş etme yöntemlerini belirlemektir. Buna ek olarak stres yönetiminin örgütsel bağlılıkla ilişkisinin incelenmesi diğer bir amacı oluşturmaktadır. Yapılan bu çalışmayla literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Ayrıca bu çalışmada stresle baş etme ve örgütsel bağlılık çalışmalarında yararlanılacak veriler elde edilmesi amaçlanmaktadır.

Hipotezler:

H₁: Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₂: Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₃: Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₄: Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir

H₅: Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₆: Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₇: Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₈: Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₉: Sağlık çalışanlarının göreve göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₀: Sağlık çalışanlarının göreve göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₁₁: Sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₂: Sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₁₃: Sağlık çalışanlarının çocuk sayısına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₄: Sağlık çalışanlarının çocuk sayısına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₁₅: Sağlık çalışanlarının görev süresine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₆: Sağlık çalışanlarının görev süresine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₁₇: Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₈: Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

H₁₉: Sağlık çalışanlarının stresle başa çıkma yöntemleri ile örgütsel bağlılıkları arasında bir ilişki vardır.

HİPOTEZLER	SONUÇ
H ₁ : Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₂ : Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₃ : Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₄ : Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₅ : Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED

H ₆ : Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₇ : Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₈ : Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₉ : Sağlık çalışanlarının göreve göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₀ : Sağlık çalışanlarının göreve göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	KABUL
H ₁₁ : Sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	KABUL
H ₁₂ : Sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	KABUL
H ₁₃ : Sağlık çalışanlarının çocuk sayısına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₄ : Sağlık çalışanlarının çocuk sayısına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₅ : Sağlık çalışanlarının görev süresine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₆ : Sağlık çalışanlarının görev süresine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₇ : Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₈ : Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.	RED
H ₁₉ : Sağlık çalışanlarının stresle başa çıkma yöntemleri ile örgütsel bağlılıkları arasında bir ilişki vardır.	KABUL

3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan 419 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise Acil yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan ve araştırmaya katılan 225 gönüllü katılımcı oluşturmaktadır.

3.3 Araştırmanın Sınırlılıkları

Evren ve örneklem seçimimiz Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanları ile kısıtlıdır. Veri toplama aracı olarak kullanılan iki ölçek ve demografik özellikleri içeren bir anketle sınırlandırılmıştır.

3.4. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırmanın amacı ve konusuna uygun olarak toplamda 51 sorudan oluşan 3 temel veri toplama aracına başvurulmuştur. Bunlar Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği, Örgütsel Bağlılık ölçeği ve Demografik Bilgi Form' undan oluşmaktadır.

3.4.1 Demografik Bilgi Formu

Demografik bilgi formu 9 sorudan oluşmaktadır. Demografik bilgi formunda bireylerin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, görevi, aylık gelirin giderlere oranla nasıl değerlendirdikleri, çocuk sayısı, görevdeki çalışma süresi ve toplam çalışma süresi bilgilerini değerlendirmeye yönelik sorular bulunmaktadır.

3.4.2 Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği

1993 yılında Moos tarafından geliştirilmiş, 2016 yılında Koca Ballı, A ve Kılıç, K. tarafından Türkçe'ye uyarlama, güvenirlik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır. Ölçek mantıksal analiz, pozitif değerlendirme, destek arama ve problem çözme boyutlarını içeren 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 24 madde ve 5'li Likert tipinde derecelendirilerek puanlama yapılmıştır(Koca Ballı& Kılıç, 2016: 275, 276).

3.4.3 Örgütsel Bağlılık Ölçeği

1991 yılında Allen ve Meyer tarafından geliştirilmiştir. (Oksay& Hoş, 2015: 3). Ölçek duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık boyutlarını içeren 3 alt boyut ve 18 maddeden oluşmaktadır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma bulguları, katılımcılardan elde edilen veriler üzerinde SPSS 25.0 paket programı kullanılarak gerçekleştirilen analizlerin sonucunda elde edilmiştir. Anket verileri 225 kişinin verdiği cevaplar üzerinden analiz edilmiştir.

Elde edilen veriler yüzde ve frekans yöntemleriyle analiz edilmiştir. Sonuçlar tablolar halinde elde edilmiş ve değerlendirilmiştir. Anket soruları değerlendirilirken, faktör, güvenirlik ve farklılık analizleri uygulanmış ve neden–sonuç ilişkileri incelenmiştir. Ankete verilen soruların yanıtları çalışmada tablolar halinde verilmiş; sonucun dağılım yüzdeleri rakamsal olarak açıklanmış ve ankette araştırmanın konusunu kapsayan tablolar, sırasına göre verilmiştir.

3.6. Araştırmanın Bulguları

3.6.1. Araştırmaya Katılan Kişilerin Özelliklerine İlişkin Betimsel Analiz Sonuçları

Araştırmaya katılan 225 kişiye ilişkin bulgular Tablo 1.'de görülmektedir.

<i>Gruplar</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
<i>Cinsiyet</i>		
Kadın	94	41,8
Erkek	131	58,2
<i>Yaş</i>		
18-24 yaş	25	11,1
25-34 yaş	114	50,7
35-44 yaş	76	33,8
45 yaş ve üzeri	10	4,4
<i>Medeni Durum</i>		
Bekar	95	57,8
Evli	130	42,2
<i>Eğitim Düzeyi</i>		
Lise ve altı	72	32,0
Önlisans	117	52,0
Lisans ve üzeri	36	16,0
<i>Görev Türü</i>		
Paramedik	91	40,4
Acil Tıp Teknisyeni	98	43,6
Diğer	36	16,0
<i>Aylık Gelirin Gidere Oranı</i>		
Gelirim, giderimden az	102	45,3
Gelirim, giderime eşit	98	43,6
Gelirim, giderimden fazla	25	11,1
<i>Çocuk Sayısı</i>		
Yok	111	49,3
1 çocuk	56	24,9
2 çocuk	40	17,8
3 çocuk ve daha fazla	18	8,0
<i>Görevde Çalışma Süresi</i>		
1 – 5 Yıl Arası	66	29,3
6 – 10 Yıl Arası	91	40,4
11 – 15 Yıl Arası	48	21,3
16 Yıl ve Üzeri	20	8,9
<i>Toplam Çalışma Süresi</i>		
1 – 5 Yıl Arası	37	16,4
6 – 10 Yıl Arası	59	26,2
11 – 15 Yıl Arası	74	32,9
16 Yıl ve Üzeri	55	24,4

Araştırmaya katılan kişilerin %41,8'i kadın, %58,2'si erkek; %50,7'si 25 ile 34 yaş aralığında; %57,8'i evli; %52'si önlisans mezunu; %43,6'sı acil tıp teknisyenidir. Katılımcıların %45,3'ü gelirlerinin, giderlerinden az olduğunu belirtmektedir. Ayrıca %49,3'ünün çocuğu bulunmamaktadır. Katılımcıların %40,4'ü 6 ile 10 yıldır aynı görevde çalıştığını ifade ederken, %32,9'unun 11 ile 15 yıl arasında toplam iş deneyimi bulunmaktadır.

3.6.2. Ölçeklere İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizleri

3.6.2.1. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Tablo 2, stresle başa çıkma yöntemleri ölçeğine ait faktör analizi sonuçlarını, faktör yüklerine göre büyükten küçüğe doğru sıralanmış bir halde göstermektedir.

Araştırma sorularından oluşan ölçeğin alt boyutlarını tespit etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktör yapısını belirlemek amacıyla, 225 kişinin ölçeğe verdiği tepkilerden elde edilen puanlara, temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır.

KMO değeri kabul edilebilir sınır olan 0,70'in üzerinde 0,81 olarak tespit edilmiş, Bartlett küresellik testi de 0,50'nin üzerinde olduğu ve 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur. Bulunan KMO katsayısı verilerin analize uygun olduğunu göstermektedir. Varyans açıklama oranının 0,50 ve üzerinde olması ölçütü esas alınmıştır.

Temel bileşenler ve Varimax döndürme yöntemi kullanılarak sorular analiz edilmiştir. Örneklem yeterliliği ölçüsü 0,50 değerinin altında kalan, faktör altında tek kalan, birbirine yakın faktör ağırlıkları olan ve faktör ağırlığı 0,50'nin altında bulunan ifadelerin geçersiz olduğu belirlenmiştir. Bunun sonucunda özdeğeri 1 üzerinde olan 4 faktör elde edilmiştir. Faktörler sırasıyla; “Mantıksal Analiz”, “Problem Çözme”, “Pozitif Değerlendirme” ve “Destek Arama” olarak isimlendirilmiştir. Toplam açıklanan varyans %58,3 olarak bulunmuştur.

Tablo 2
Faktör Analizi - Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Mantıksal Analiz	Madde 2	,785	17,132
	Madde 1	,725	
	Madde 3	,646	
	Madde 4	,604	
	Madde 6	,587	
	Madde 5	,527	
Problem Çözme	Madde 21	,807	15,818
	Madde 20	,701	
	Madde 19	,649	
	Madde 18	,620	
Pozitif Değerlendirme	Madde 12	,770	13,781
	Madde 11	,720	
	Madde 10	,695	
	Madde 7	,653	
Destek Arama	Madde 16	,865	11,586
	Madde 15	,822	
	Madde 13	,624	
Toplam			58,316
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği			0,811
Bartlett's Küresellik Testi		Ki Kare	1302,606
		p değeri	0,000

3.6.2.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Örgütsel bağlılık ölçeği için faktör analizi yapmadan önce, “Şu anda kendi isteğimden ziyade mecburiyetten dolayı bu kuruluştaki çalışıyorum.”, “İstesem de şu anda çalıştığım kurumdan ayrılmak çok zor olur.”, “Şu anda çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam hayatım altüst olur.”, “Fazla alternatifim olmadığı için çalıştığım kurumdan ayrılmayı düşünmüyorum.”, “Çalıştığım kuruma kendimden o kadar çok şey verdim ki buradan ayrılmayı düşünemiyorum.”, “Çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam, başka iş bulma imkanım sınırlı olur.” ve “Bu kurumda çalışmaya devam etmek için zorunluluk hissetmiyorum” ifadeleri olumsuz bulunarak test cevapları tersine dönüştürülmüştür (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). Bu işlem tamamlandıktan sonra, faktör analizi gerçekleştirilmiştir. KMO değeri kabul edilebilir sınır olan 0,75 olarak tespit edilmiş, Bartlett küresellik testi de 0,50'nin üzerinde olduğu ve 0,05 önem derecesinde anlamlıdır.

Örneklem yeterliliği ölçüsü 0,50 değerinin altında kalan, faktör altında tek kalan, birbirine yakın faktör ağırlıkları olan ve faktör ağırlığı 0,50'nin altında bulunan

ifadelerin geçersiz olduğu tespit edilmiştir. Yeniden yapılan faktör analizi neticesinde özdeğerleri 1 üzerinde olan 3 faktör elde edilmiştir. Faktörler sırasıyla; “Duygusal Bağlılık”, “Normatif Bağlılık” ve “Devamlılık Bağlılığı” olarak isimlendirilmiştir. Toplam açıklanan varyans %60 olarak bulunmuştur. Tablo 3 örgütsel bağlılık ölçeğine ait faktör analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 3
Faktör Analizi - Örgütsel Bağlılık

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Duygusal Bağlılık	Madde 3	,883	24,630
	Madde 1	,840	
	Madde 2	,784	
	Madde 5	,630	
	Madde 6	,508	
Devamlılık Bağlılık	Madde 12	,826	18,086
	Madde 11	,681	
	Madde 11	,655	
	Madde 13	,755	
Normatif Bağlılığı	Madde 16	,697	17,364
	Madde 15	,662	
	Madde14	,644	
Toplam			60,081
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği			0,759
Bartlett's Küresellik Testi		Ki Kare p değeri	838,365 0,000

3.6.3.Güvenilirlik Analizi

Araştırma değişkenlerine ait tanımlayıcı değerlere, değişkenlerin birbirleriyle ilişkilerine yönelik analizlere geçmeden önce; faktör analizleri neticesinde gruplandırılma biçimleri kesinleşen sorular elde edilen sonuçlara göre birleştirilerek güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Güvenilirlik analizlerinde, içsel tutarlılığı ölçmede Cronbach's Alpha katsayısı dikkate alınmıştır. Cronbach's Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2009: 405) ¹:

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

¹ Kalaycı, Ş., SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın, 4. Baskı, 2009.

Tablo 4 ölçeklerin güvenilirlik analizinin sonuçlarını ortaya koymaktadır. Güvenilirlik katsayılarının literatürde öngörülen 0,60 alt limit kriterini sağlamaktadır. Elde edilen sonuçlar, araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin ifadelerin içsel tutarlılığı olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 4
Güvenilirlik Analizi

Ölçek	Soru Sayısı	Güvenilirlik Katsayısı
Mantıksal Analiz	6	,789
Problem Çözme	4	,746
Pozitif Değerlendirme	4	,755
Destek Arama	3	,704
Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	17	,821
Duygusal Bağlılık	5	,786
Devamlılık Bağlılığı	3	,685
Normatif Bağlılık	4	,617
Örgütsel Bağlılık	12	,742

3.6.4. Normal Dağılım Analizi

Normallik analizi için çarpıklık ve basıklık ile P-P Plot grafikleri incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5
Normal Dağılım Testi (N=280)

Değişkenler	Çarpıklık	Basıklık
Mantıksal Analiz	-,566	,260
Problem Çözme	-0,012	1,122
Pozitif Değerlendirme	-,439	,078
Destek Arama	,184	-,275
Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	-,558	1,002
Duygusal Bağlılık	-,796	,775
Devamlılık Bağlılığı	-,020	-,541
Normatif Bağlılık	-,205	-,148
Örgütsel Bağlılık	-,011	-,203

Basıklık değerinin ± 2 , çarpıklık değerinin ise ± 1 arasında olması, dağılımın normallikten aşırı bir sapma göstermediği yönünde değerlendirilmektedir ². Analiz sonucuna göre değişkenlerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Verilerin analizinde parametrik teknikler kullanılmıştır.

² Yılmaz, O., & Mert, G. (2020). Çalışanların Adaptif Yeteneklerinin Teknolojik Yenilikleri Kullanma Düzeyine Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Örneği. International Review of Economics and Management, 8(1), 146-175.

3.6.5. Farklılık Analizleri

3.6.5.1.Cinsiyete Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

H₁: Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₂: Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların cinsiyet ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “Bağımsız Gruplar t Testi”ne göre analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 6’da verilmektedir.

Tablo 6
Cinsiyete Göre Farklılık Analizi (n=225)

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort.	Std.Sp.	F	t	p
Mantıksal Analiz	Kadın	94	4,0904	,59652	,007	-,351	,726
	Erkek	131	4,1183	,58085			
Problem Çözme	Kadın	94	3,9920	,67646	,608	,767	,444
	Erkek	131	3,9198	,70932			
Pozitif Değerlendirme	Kadın	94	3,7846	,72085	,618	1,966	,051
	Erkek	131	3,5840	,77807			
Destek Arama	Kadın	94	3,0887	1,03138	5,585	2,429	,016
	Erkek	131	2,7761	,89102			
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	Kadın	94	3,8185	,47965	,858	1,616	,107
	Erkek	131	3,7090	,51593			
Duygusal Bağlılık	Kadın	94	3,9298	,68074	,814	,406	,685
	Erkek	131	3,8901	,75252			
Devamlılık Bağlılığı	Kadın	94	2,8652	,97314	,186	-,654	,513
	Erkek	131	2,9491	,92955			
Normatif Bağlılık	Kadın	94	2,8750	,85253	,458	-,868	,386
	Erkek	131	2,9714	,79822			
Örgütsel Bağlılık	Kadın	94	3,3121	,52873	,126	-,514	,608
	Erkek	131	3,3486	,52418			

Tablo 6’ya göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H₁ ve H₂ hipotezleri desteklenmemektedir.

Ancak destek arama ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre kadınların erkeklere göre destek arama faaliyetleri daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

3.6.5.2. Yaşa Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

Tablo 7
Yaşa Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	Yaş	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	18-24	25	3,9600	,72053	2,064	,106
	25-34	114	4,0541	,56028		
	35-44	76	4,2346	,57682		
	45 ve üstü	10	4,1000	,47271		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	18-24	25	4,0200	,82576	1,392	,246
	25-34	114	3,8575	,71949		
	35-44	76	4,0559	,60498		
	45 ve üstü	10	4,0250	,66091		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlendirme	18-24	25	3,8000	,60381	,661	,577
	25-34	114	3,6338	,75271		
	35-44	76	3,6447	,82388		
	45 ve üstü	10	3,9000	,69921		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	18-24	25	2,8800	1,07100	,526	,665
	25-34	114	2,8713	,89411		
	35-44	76	2,9211	1,05391		
	45 ve üstü	10	3,2667	,73367		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	18-24	25	3,7459	,52110	1,139	,334
	25-34	114	3,7002	,48639		
	35-44	76	3,8220	,52481		
	45 ve üstü	10	3,8882	,45771		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağlılık	18-24	25	3,9840	,66061	,903	,441
	25-34	114	3,8298	,66425		
	35-44	76	3,9947	,79798		
	45 ve üstü	10	3,9200	,90037		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılık Bağlılığı	18-24	25	3,0933	,93055	,422	,738
	25-34	114	2,8743	,95255		
	35-44	76	2,8991	,95842		
	45 ve üstü	10	3,0333	,90880		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağlılık	18-24	25	2,8500	,62082	,254	,858
	25-34	114	2,9167	,85618		
	35-44	76	2,9901	,83110		
	45 ve üstü	10	2,8500	,85147		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağlılık	18-24	25	3,3833	,45959	,629	,597
	25-34	114	3,2865	,51740		
	35-44	76	3,3860	,55608		
	45 ve üstü	10	3,3417	,55340		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

H₃: Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₄: Sağlık çalışanlarının yaşlarına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların yaşları ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “*Tek Yönlü ANOVA Analizi*”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 7’de verilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık ile yaşları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H₃ ve H₄ hipotezleri desteklenmemektedir.

3.6.5.3. Medeni Duruma Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

H₅: Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₆: Sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Tablo 8
Medeni Duruma Göre Farklılık Analizi (n=225)

Değişkenler	Md.Drm.	N	Ort.	Std.Sp.	F	t	p
Mantıksal Analiz	Evli	130	4,1244	,56807	,741	,529	,598
	Bekar	95	4,0825	,61255			
Problem Çözme	Evli	130	3,9885	,57471	8,267	,918	,360
	Bekar	95	3,8974	,83275			
Pozitif Değerlendirme	Evli	130	3,6231	,76519	,168	-1,033	,303
	Bekar	95	3,7289	,75147			
Destek Arama	Evli	130	2,9641	,90766	1,764	1,047	,296
	Bekar	95	2,8281	1,03241			
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	Evli	130	3,7697	,47569	,921	,519	,604
	Bekar	95	3,7344	,53987			
Duygusal Bağlılık	Evli	130	3,9215	,74688	,217	,361	,719
	Bekar	95	3,8863	,69014			
Devamlılık Bağlılığı	Evli	130	2,9872	,93031	,004	1,357	,176
	Bekar	95	2,8140	,96476			
Normatif Bağlılık	Evli	130	2,9692	,82183	,048	,814	,416
	Bekar	95	2,8789	,82099			
Örgütsel Bağlılık	Evli	130	3,3705	,52037	,611	1,244	,215
	Bekar	95	3,2825	,53030			

Katılımcıların medeni durumları ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “Bağımsız Gruplar t Testi”ne göre analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 8’de verilmektedir.

Tablo 8’e göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri ile medeni durum arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H_5 ve H_6 hipotezleri desteklenmemektedir.

3.6.5.4. Eğitim Durumuna Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

Tablo 9
Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	Eğitim	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	Lise ve altı	72	4,0532	,63716	,631	,533
	Önlisans	117	4,1481	,56340		
	Lisans ve üstü	36	4,0787	,55846		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	Lise ve altı	72	3,8507	,77897	1,394	,250
	Önlisans	117	3,9722	,67576		
	Lisans ve üstü	36	4,0764	,55684		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlendirme	Lise ve altı	72	3,5660	,81036	1,021	,362
	Önlisans	117	3,7030	,77050		
	Lisans ve üstü	36	3,7569	,59907		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	Lise ve altı	72	2,7546	,99450	2,075	,128
	Önlisans	117	2,9259	,95604		
	Lisans ve üstü	36	3,1481	,88531		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	Lise ve altı	72	3,6618	,57004	1,974	,141
	Önlisans	117	3,7863	,47985		
	Lisans ve üstü	36	3,8382	,41005		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağlılık	Lise ve altı	72	3,9194	,87059	,212	,809
	Önlisans	117	3,8803	,64223		
	Lisans ve üstü	36	3,9667	,65291		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılık Bağlılığı	Lise ve altı	72	2,8796	,92489	,683	,506
	Önlisans	117	2,8832	,98096		
	Lisans ve üstü	36	3,0833	,88147		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağlılık	Lise ve altı	72	2,9236	,83565	,040	,961
	Önlisans	117	2,9444	,80550		
	Lisans ve üstü	36	2,9028	,86247		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağlılık	Lise ve altı	72	3,3275	,58881	,264	,768
	Önlisans	117	3,3191	,49316		
	Lisans ve üstü	36	3,3912	,50191		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

H7: Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H8: Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların eğitim durumları ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “*Tek Yönlü ANOVA Analizi*”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 9’da verilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık ile eğitim durumları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H₇ ve H₈ hipotezleri desteklenmemektedir.

3.6.5.5. Göreve Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

H₉: Sağlık çalışanlarının göreve göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₀: Sağlık çalışanlarının göreve göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların görev ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “*Tek Yönlü ANOVA Analizi*”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 10’da verilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık ile görevleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H₉ hipotezi desteklenmemektedir.

Ancak katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyi görevlerine göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Buna göre H₁₀ hipotezi desteklenmektedir. Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre acil tıp teknisyeninin örgütsel bağlılık düzeyi paramedik olan çalışanlara göre daha yüksektir.

Tablo 10
Göreve Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	Görev	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	Paramedik	91	4,0861	,58551	,215	,806
	Acil Tıp Tek.	98	4,1054	,64367		
	Diğer	36	4,1620	,40725		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	Paramedik	91	3,9560	,64182	,031	,970
	Acil Tıp Tek.	98	3,9541	,76854		
	Diğer	36	3,9236	,62911		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlend irme	Paramedik	91	3,6868	,70867	,076	,927
	Acil Tıp Tek.	98	3,6454	,83722		
	Diğer	36	3,6806	,67510		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	Paramedik	91	2,9194	,92608	,050	,952
	Acil Tıp Tek.	98	2,8844	1,03335		
	Diğer	36	2,9352	,87221		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	Paramedik	91	3,7557	,44045	,047	,954
	Acil Tıp Tek.	98	3,7461	,58663		
	Diğer	36	3,7761	,40677		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağlılık	Paramedik	91	3,8923	,59052	1,533	,218
	Acil Tıp Tek.	98	3,8510	,84136		
	Diğer	36	4,0944	,65811		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılı k Bağlılığı	Paramedik	91	2,8901	,91497	2,736	,067
	Acil Tıp Tek.	98	2,8163	,93809		
	Diğer	36	3,2407	1,00352		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağlılık	Paramedik	91	3,0055	,78879	2,728	,068
	Acil Tıp Tek.	98	2,7934	,81071		
	Diğer	36	3,1181	,88738		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağlılık	Paramedik	91	3,3462	,45996	4,974	,008* Acil Tıp Tek.> Paramed ik
	Acil Tıp Tek.	98	3,2398	,53917		
	Diğer	36	3,5556	,58316		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

3.6.5.6. Aylık Gelir Gider Oranına Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

H₁₁: Sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₂: Sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların aylık gelir gider oranı ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “Tek Yönlü ANOVA Analizi”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 11’de verilmektedir.

Tablo 11
Aylık Gelir Gider Oranına Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	Gelir Oranı	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	Az	102	4,2124	,55508	3,233	,041* Az>Eşit
	Eşit	98	4,0051	,57559		
	Fazla	25	4,0733	,69402		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	Az	102	3,9485	,59008	,027	,973
	Eşit	98	3,9439	,79344		
	Fazla	25	3,9800	,70681		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlendirme	Az	102	3,6250	,78645	,604	,548
	Eşit	98	3,6760	,76084		
	Fazla	25	3,8100	,64259		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	Az	102	2,8529	,96195	,410	,664
	Eşit	98	2,9728	,93509		
	Fazla	25	2,8667	1,08866		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	Az	102	3,7722	,46212	,192	,026* Az>Eşit
	Eşit	98	3,7311	,54183		
	Fazla	25	3,7765	,52090		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağlılık	Az	102	3,8961	,74234	,025	,976
	Eşit	98	3,9122	,71800		
	Fazla	25	3,9280	,68039		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılık Bağlılığı	Az	102	3,0392	,96392	2,116	,123
	Eşit	98	2,7687	,94087		
	Fazla	25	2,9733	,84940		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağlılık	Az	102	3,0760	,76575	4,882	,008* Az>Eşit
	Eşit	98	2,7398	,81062		
	Fazla	25	3,0900	,94890		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağlılık	Az	102	3,4085	,56355	3,065	,039* Az>Eşit
	Eşit	98	3,2355	,48415		
	Fazla	25	3,4100	,47074		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, duygusal bağlılık ve devamlılık bağlılığı ile aylık gelir gider oranı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Ancak kişilerin mantıksal analiz, stresle başa çıkma yöntemi, normatif bağılılık ve örgütsel bağılılık düzeyleri ile aylık gelir gider oranı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre H_{11} ve H_{12} hipotezleri desteklenmektedir. Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre gelirinin giderinden az olan kişilerin mantıksal analiz, stresle başa çıkma yöntemi, normatif bağılılık ve örgütsel bağılılık düzeyleri gelir giderine denk/eşit olan kişilere göre daha yüksektir.

3.6.5.7. Çocuk Sayısına Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

Tablo 12
Çocuk Sayısına Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	Çocuk Sayı	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	Yok	111	4,0826	,62356	,333	,801
	1	56	4,1101	,50380		
	2	40	4,1125	,58518		
	3 ve üstü	18	4,2315	,62135		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	Yok	111	3,9550	,77254	,953	,416
	1	56	3,8795	,65365		
	2	40	3,9250	,59700		
	3 ve üstü	18	4,1944	,47400		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlendirme	Yok	111	3,7005	,78177	,864	,461
	1	56	3,6652	,68304		
	2	40	3,5125	,82421		
	3 ve üstü	18	3,8194	,70087		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	Yok	111	2,8829	1,02460	,855	,465
	1	56	2,9643	,79055		
	2	40	3,0250	1,05784		
	3 ve üstü	18	2,6111	,82644		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	Yok	111	3,7509	,53214	,194	,900
	1	56	3,7489	,42485		
	2	40	3,7353	,55582		
	3 ve üstü	18	3,8399	,44608		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağılılık	Yok	111	3,9550	,65930	,404	,750
	1	56	3,8357	,69607		
	2	40	3,9050	,85932		
	3 ve üstü	18	3,8333	,87110		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılık Bağılılığı	Yok	111	2,8348	,98563	,569	,636
	1	56	2,9643	,80322		
	2	40	2,9917	1,01130		
	3 ve üstü	18	3,0741	1,00036		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağılılık	Yok	111	2,9099	,87243	,114	,952
	1	56	2,9598	,75193		
	2	40	2,9125	,73063		
	3 ve üstü	18	3,0139	,94118		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağılılık	Yok	111	3,3266	,54531	,047	,987
	1	56	3,3259	,40833		
	2	40	3,3458	,54222		
	3 ve üstü	18	3,3704	,70318		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

H₁₃: Sağlık çalışanlarının çocuk sayısına göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₄: Sağlık çalışanlarının çocuk sayısına göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısı ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “*Tek Yönlü ANOVA Analizi*”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 12’de verilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık ile çocuk sayısı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H₁₃ ve H₁₄ hipotezleri desteklenmemektedir.

3.6.5.8. Görev Süresi Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

H₁₅: Sağlık çalışanlarının görev süresine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₆: Sağlık çalışanlarının görev süresine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların görev süresi ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “*Tek Yönlü ANOVA Analizi*”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 13’te verilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık ile görev süresi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H₁₅ ve H₁₆ hipotezleri desteklenmemektedir.

Tablo 13
Görev Süresine Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	Görev Süre	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	1-5	66	4,0328	,59573	1,325	,267
	6-10	91	4,0769	,61177		
	11-15	48	4,2396	,55320		
	16 ve üstü	20	4,1667	,48666		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	1-5	66	3,9129	,79360	1,146	,331
	6-10	91	3,9011	,69809		
	11-15	48	4,1146	,53085		
	16 ve üstü	20	3,9000	,67082		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlendirme	1-5	66	3,6667	,71835	,118	,950
	6-10	91	3,6868	,71937		
	11-15	48	3,6719	,85234		
	16 ve üstü	20	3,5750	,88146		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	1-5	66	3,0404	1,03860	,779	,507
	6-10	91	2,8974	,81452		
	11-15	48	2,8056	1,09767		
	16 ve üstü	20	2,7500	,99634		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	1-5	66	3,7433	,52902	,394	,758
	6-10	91	3,7356	,48048		
	11-15	48	3,8235	,51037		
	16 ve üstü	20	3,7147	,52031		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağlılık	1-5	66	4,0394	,60176	1,323	,268
	6-10	91	3,8791	,63026		
	11-15	48	3,8542	,78685		
	16 ve üstü	20	3,7200	1,17769		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılık Bağlılığı	1-5	66	3,0657	,90435	1,857	,138
	6-10	91	2,8352	,98804		
	11-15	48	2,7431	,94090		
	16 ve üstü	20	3,1833	,83403		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağlılık	1-5	66	2,9318	,76780	,115	,951
	6-10	91	2,9615	,87870		
	11-15	48	2,8750	,81704		
	16 ve üstü	20	2,9250	,77841		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağlılık	1-5	66	3,4268	,52410	1,154	,328
	6-10	91	3,3123	,52449		
	11-15	48	3,2500	,48894		
	16 ve üstü	20	3,3208	,60654		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

3.6.5.9. Toplam Görev Süresi Göre Oluşturulan Sınıflar Arasındaki Farklılıkların Araştırılması

H₁₇: Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresine göre stresle başa çıkma yöntemleri farklılık göstermektedir.

H₁₈: Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresine göre örgütsel bağlılıkları farklılık göstermektedir.

Katılımcıların toplam çalışma süresi ile stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki farklılık “Tek Yönlü ANOVA Analizi”ne göre analiz edilmiştir. Tek Yönlü ANOVA Analizi sonuçları Tablo 14’te verilmektedir.

Tablo 14
Toplam Çalışma Süresine Göre Farklılık Analizi

Değişkenler	TÇS	N	Ort.	Std.Sp.	F	P
Mantıksal Analiz	1-5	37	4,0000	,65617	3,885	,010* 16 ve üstü > 6-10
	6-10	59	3,9661	,55604		
	11-15	74	4,1216	,58864		
	16 ve üstü	55	4,3091	,51662		
	Toplam	225	4,1067	,58629		
Problem Çözme	1-5	37	4,0270	,83911	2,276	,081
	6-10	59	3,7500	,79465		
	11-15	74	4,0034	,49396		
	16 ve üstü	55	4,0409	,68341		
	Toplam	225	3,9500	,69517		
Pozitif Değerlendirme	1-5	37	3,7770	,66349	,541	,655
	6-10	59	3,6271	,74477		
	11-15	74	3,6081	,78957		
	16 ve üstü	55	3,7182	,80227		
	Toplam	225	3,6678	,75955		
Destek Arama	1-5	37	2,9459	1,08728	,324	,808
	6-10	59	2,9774	,87945		
	11-15	74	2,9054	,92574		
	16 ve üstü	55	2,8061	1,02377		
	Toplam	225	2,9067	,96243		
Stresle Başa Çıkma Yöntemi	1-5	37	3,7679	,54409	1,245	,294
	6-10	59	3,6610	,50215		
	11-15	74	3,7583	,47266		
	16 ve üstü	55	3,8417	,51142		
	Toplam	225	3,7548	,50292		
Duygusal Bağlılık	1-5	37	4,0324	,65066	,878	,453
	6-10	59	3,7966	,57714		
	11-15	74	3,9378	,67188		
	16 ve üstü	55	3,8982	,94192		
	Toplam	225	3,9067	,72210		
Devamlılık Bağlılığı	1-5	37	3,1441	,81854	1,542	,205
	6-10	59	2,7401	,99629		
	11-15	74	2,8829	,90732		
	16 ve üstü	55	2,9879	1,00812		
	Toplam	225	2,9141	,94676		
Normatif Bağlılık	1-5	37	2,8986	,74176	,192	,902
	6-10	59	2,8941	,96513		
	11-15	74	2,9899	,76239		
	16 ve üstü	55	2,9136	,79672		
	Toplam	225	2,9311	,82086		
Örgütsel Bağlılık	1-5	37	3,4324	,48664	1,241	,296
	6-10	59	3,2316	,56117		
	11-15	74	3,3581	,45887		
	16 ve üstü	55	3,3424	,58700		
	Toplam	225	3,3333	,52522		

Analiz sonuçlarına göre, kişilerin problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif

bağlılık ve örgütsel bağlılık ile toplam çalışma süresi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre H_{17} ve H_{18} hipotezleri desteklenmemektedir.

Ancak kişilerin mantıksal analiz düzeyleri toplam çalışma süresine göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre 16 yıl ve üzerinde toplam çalışma süresi bulunan kişilerin mantıksal analiz düzeyi 6 ile 10 yıl arasında toplam çalışma süresi olan kişilere göre daha yüksektir.

3.6.6. Korelasyon Analizi

H_{19} : Sağlık çalışanlarının stresle başa çıkma yöntemleri ile örgütsel bağlılıkları arasında bir ilişki vardır.

Tablo 15 değişkenlere ait temel tanımlayıcı istatistikler ile değişkenler arasındaki ilişkileri ifade eden korelasyon katsayılarını göstermektedir. Tanımlayıcı istatistikler bağlamında; değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerlerini içermektedir. Tablodaki Pearson korelasyon katsayıları ise araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilere işaret etmektedir.

Tablo 15
Korelasyon Analizi (n=225)

Değişkenler	Ort.	Std.Sp.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1. Mantıksal Analiz	4,10	,58	1								
2. Problem Çözme	3,95	,69	,437**	1							
3. Pozitif Değerlendirme	3,66	,75	,435**	,390**	1						
4. Destek Arama	2,90	,96	,081	,194**	,355**	1					
5. Stresle Başa Çıkma Yöntemi	3,75	,50	,736**	,709**	,781**	,560**	1				
6. Duygusal Bağlılık	3,90	,72	,325**	,394**	,346**	,171*	,443**	1			
7. Devamlılık Bağlılığı	2,91	,94	-,037	-,031	,139**	,256**	,162*	,037*	1		
8. Normatif Bağlılık	2,93	,82	-,076	-,042	,164**	,282**	,198**	,119*	,530**	1	
9. Örgütsel Bağlılık	3,33	,52	,130*	,190**	,050*	,164*	,177**	,528**	,748**	,692**	1

* $p<0,05$ ** $p<0,01$

Değişkenlerin ortalama değerleri 2,90 ile 4,10; standart sapma değerleri ise 0,50 ile 0,96 arasındadır. Katılımcıların stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılık düzeyleri orta seviyededir.

Analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların stresle başa çıkma yöntemleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri ($r=0,177$) arasında 0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Yani, stresle başa çıkma yöntemleri geliştikçe örgüte olan bağlılık düzeyi de artmaktadır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

1. Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Demografik Bilgilerin İncelenmesine İlişki Sonuçlar

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %41,8'i kadın, %58,2'si erkektir. Yapılan analiz sonucunda göre kişilerin cinsiyet faktörü ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Sepahvand ve arkadaşları'nın (2017) yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılık ölçeği puanı ile cinsiyet faktörü arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılığın olmadığı bildirilmiştir (Sepahvand ve arkadaşları, 2017: 4506). Durna ve Eren'in (2005), yapmış olduğu çalışmada cinsiyet faktörü ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bildirilmiştir. (Durna& Eren, 2005: 216). Bu bağlamda Sepahvand ve arkadaşları ile Durna ve Eren tarafından yapılan çalışma sonucu ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuç benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %11,1'i 18-24 yaş, %50,7'si 25-34 yaş, %33,8'i 35-44 yaş, %4,4'ü 45 yaş ve üzeridir. Yapılan analiz sonucuna göre kişilerin yaşları ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz'in (2009), yapmış olduğu çalışmada yaş faktörü ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Çolakoğlu& Ayyıldız& Cengiz, 2009: 84). Fettahlıoğlu ve Tatlı'nın (2015), yapmış olduğu çalışmada yaş faktörü ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Fettahlıoğlu& Tatlı, 2015: 131). Öztürk (2013), yapmış olduğu çalışmada yaş faktörü ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Öztürk, 2013: 72). Akbolat ve arkadaşlarının(2016) yapmış olduğu çalışmada yaş faktörü ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Akbolat& Kahraman& Öztürk, 2016: 160). Al-Haroon ve Al- Qahtani' nın (2020) yapmış olduğu çalışmada yaş faktörü ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı ilişki olduğu belirtilmektedir (Al- Haroon& Al- Qahtani, 2020: 525). Bu bağlamda Çolakoğlu ve arkadaşları (2009), Fettahlıoğlu ve Tatlı (2015), Öztürk

(2013), Akbolat ve arkadaşları (2016)'nın yapmış olduğu çalışmalar ile araştırma sonucumuzun benzerlik gösterdiği söylenebilirken, Al- Haroon ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışma sonucu ile araştırma sonucumuz benzerlik göstermediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %57,8'i bekar, %42,2'si evlidir. Yapılan analiz sonucuna göre kişilerin medeni durum ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fettahlioğlu ve Tatlı (2015) yapmış olduğu çalışma da medeni durum ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Fettahlioğlu& Tatlı, 2015: 131). Çakınberk ve Demirel'in yapmış olduğu çalışmada medeni durum ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Çakınberk& Demirel, 2010: 115). Durna ve Eren'in (2005) yapmış olduğu çalışmada ise medeni durum ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptamıştır(Durna& Eren, 2005: 216). Bu bağlamda Fettahlioğlu ve Tatlı (2015), Çakınberk ve Demirel (2010) yapmış olduğu çalışma ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonucun benzerlik gösterdiği söylenebilirken, Durna ve Eren'in yapmış olduğu çalışma ile araştırmamızdan elde ettiğimiz çalışma benzerlik göstermemektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %32,0'si Lise ve altı, %52,0'ı önlisans, %16,0'ı Lisans ve üzeri sağlık personellerinden oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucuna göre kişilerin eğitim durumları ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılıkları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Akilli ve Gorgulu'nun (2022) yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı düzeyde bağlılık olduğu belirtilmektedir (Akilli& Gorgulu, 2022: 55). Ak'ın (2019) yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu ile örgütsel bağlılık ölçeği ile alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Ak, 2019: 197). Gider' in (2010), yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu ile örgütsel bağlılık ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmektedir (Gider, 2010: 95-96). Tekingündüz ve Tengilimoğlu'nun (2013) yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu ile örgütsel bağlılık ölçeği toplam puanı ve alt faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu, bu farklılıkların normatif ve devam bağlılığına ilköğretim

grubundan kaynaklandığı, duygusal bağlılıkta ise lise mezuniyeti dışında yer alan grupların oluşturduğu belirtilmektedir (Tekingündüz& Tengilimoğlu, 2013: 86). Bu bağlamda Akilli ve Gorgulu (2022), Ak'ın (2019) yapmış olduğu çalışma ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuç benzerlik gösterdiği söylenebilirken, Gider (2010) ile Tekingündüz ve Tengilimoğlu'nun (2013) yapmış olduğu çalışmalar ile benzerlik göstermediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %40,4'ü Paramedik, %43,6'sı Acil Tıp Teknisyeni, %16'sı Diğer sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucuna göre kişilerin görevleri ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ancak katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyi görevlerine göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre acil tıp teknisyeninin örgütsel bağlılık düzeyi paramedik olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Gider' in (2010) yapmış olduğu çalışmada meslek durumuna göre devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve genel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirtilirken, duygusal bağlılık yönünden farklılık olmadığı belirtilmiştir (Gider, 2010: 95). Gider'in (2010) yapmış olduğu araştırmada örgütsel bağlılık yönünden anlamlı bir farklılık olduğu sonucu ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonucun benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %45,3'ü Geliri giderinden az, %43,6'sı Geliri giderine eşit, %11,1'i geliri giderinden fazladır. Yapılan analiz sonucuna göre aylık gelir gider oranı ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ancak kişilerin, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri ile aylık gelir gider oranı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre gelirinin giderinden az olan kişilerin normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri gelir giderine denk/eşit olan kişilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz'in (2009), yapmış olduğu çalışmada farklı gelir durumları ile örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmektedir (Çolakoğlu& Ayyıldız& Cengiz, 2009: 84). Acar'ın (2019) yapmış olduğu çalışmada gelir düzeyi ile örgütsel bağlılık, duygusal

bağlılık ve normatif bağlılık boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmazken, devam bağlılığında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmiştir (Acar, 2019: 88). Gider ve ark.'nın (2011) yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılık ölçeği ve gelir gider durumu arasında istatistiksel yönden anlamlı farklılık olduğu ve bağlılık seviyesinin çalışanların gelir durumuna göre değişiklik gösterdiği belirtilmektedir (Gider ve ark, 2011: 98).

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %49,3'ü 0, %24,9'u 1 Çocuk, %17,8'i 2 Çocuk, %8,0'ı 3 çocuk ve daha fazlasına sahiptir. Yapılan analiz sonucuna göre kişilerin sahip oldukları çocuk sayıları ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Cohen tarafından yapılan çalışmaya göre bireylerin sahip olduğu çocuk sayısının örgütsel bağlılık düzeyini etkilemediğini belirtmektedir (Sonay, 2013: 63). Aydın ve Körtepe'nin (2016), yapmış olduğu çalışmada çocuk sayıları ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olduğu ve çocuk sayısı fazla olan bireylerin normatif bağlılık, duygusal bağlılık ve örgütsel bağlılıklarının yüksek olduğu belirtilmektedir (Aydın& Körtepe, 2016: 44). Araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuç Cohen tarafından yapılan çalışma ile benzerlik gösterdiği söylenebilirken, Aydın ve Körtepe (2016) tarafından yapılan çalışmanın sonucu ile benzerlik göstermediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %29,3'ü 1-5 yıl arası, %40,4'ü 6-10 yıl arası, %21,3'ü 11-15 yıl arası, %8,9'u 16 yıl ve üzeri çalışan sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Yapılan analiz sonuçlarına göre kişilerin görev süreleri ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fettahlıoğlu ve Tatlı'nın (2015), yapmış olduğu çalışmada görevde çalışma süresi ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Fettahlıoğlu& Tatlı, 2015: 132). Öztürk(2013), yapmış olduğu çalışmada kurumdaki çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Öztürk, 2013: 54). Durna ve Eren'in (2005), yapmış olduğu çalışmada görevde çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı farklılık olduğu belirtilmektedir. Bu farklılık görevde çalışma süresi ile duygusal bağlılık arasında kısmi ilişki, örgütsel bağlılık ve normatif bağlılık arasında güçlü bir ilişki, devam bağlılığı ile de bir ilişki

olmadığı belirtilmektedir (Durna& Eren, 2005: 216). Bu bağlamda Fettahloğlu ve Tatlı (2015), Öztürk (2013) yapmış olduğu çalışma sonucu ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonucun benzerlik gösterdiği söylenebilirken, Durna ve Eren' in (2005) yapmış olduğu çalışma ile benzerlik göstermediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %16,4'ü 1-5 yıl arası, %26,2'si 6-10 yıl arası, %32,9'u 11-15 yıl arası, %24,4'ü 16 yıl ve üzeri çalışan sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucuna göre toplam görev süreleri ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Öztürk (2013), yapmış olduğu çalışmada görevdeki toplam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Öztürk, 2013: 72). Kir Öztürk(2018) yapmış olduğu çalışmada toplam çalışma süresi ile örgütsel bağlılık ölçeği ile alt boyutları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Kir Öztürk, 2018: 50). Özata'nın (2015), yapmış olduğu çalışmada görevdeki toplam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarından sadece duygusal bağlılıkla arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmektedir (Özata, 2015: 163). Bu bağlamda araştırma sonucumuzun Öztürk (2013) ve Kir Öztürk (2018) yapmış olduğu çalışma ile benzerlik gösterdiği söylenebilirken, Özata (2015) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik göstermediği söylenebilir.

2. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği ve Demografik Bilgilerin İncelenmesine İlişkin Sonuçlar

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyetleri ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ancak destek arama ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre kadınların erkeklere göre destek arama faaliyetleri daha fazla olduğu anlaşılmaktadır. Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışmaya göre cinsiyet faktörü ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır(Kabul, 2016: 85). Kabul'ün elde ettiği sonuç ile çalışmamızın sonuçları benzerlik göstermektedir. Çimli ve Çelik'in (2019) yapmış olduğu çalışmaya göre cinsiyet faktörü ile stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamadığı belirtilmektedir (Çimli& Çelik, 2019: 88, 89). Stresle başa çıkma

yöntemleri alt boyutlarına ilişkin elde edilen sonuçlar, destek arama alt boyutu dışında Çimli ve Çelik tarafından elde edilen sonuçlar ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yaşları ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Çoban'ın (2020) yapmış olduğu çalışmaya göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ile yaş dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmektedir (Çoban, 2020: 42). Bu bağlamda Çoban (2020) tarafından yapılan çalışma ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuç ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının Tablo 8'e göre, medeni durumları ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Çoban'ın (2020) yapmış olduğu çalışmaya göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Çoban, 2020: 41). Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışmaya göre medeni durum ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Kabul, 2016: 86). Bu bağlamda araştırma sonucumuz Çoban (2020) ve Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının eğitim durumları ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Çoban'ın (2020) yapmış olduğu çalışmaya göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ve eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Çoban, 2020: 42). Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışmaya göre eğitim düzeyi ve stresle baş etme yöntemleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmektedir (Kabul, 2016: 91). Bu bağlamda araştırmamız, Çoban'ın (2020) yapmış olduğu çalışma ile benzerlik gösterirken, Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışma ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının görevleri ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ekmen'nin (2020)

yapmış olduğu çalışmaya göre görev değişkeni ve stresle baş çıkma yöntemleri ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Ekmen, 2020: 38). Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışmaya göre görev değişkeni ve stresle baş etme yöntemleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bildirilmiştir. (Kabul, 2016: 87). Topal ve Özcan'ın (2021) yapmış olduğu çalışmaya göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ile çalıştığı görev arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Topal& Özcan, 2021: 33). Bu bağlamda Kabul (2016), Ekmen (2020), Topal ve Özcan'ın (2021) tarafından yapılmış çalışmalar ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonucun benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının aylık gelir gider oranları ile problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ancak kişilerin mantıksal analiz, stresle başa çıkma yöntemi ile aylık gelir gider oranı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre gelirinin giderinden az olan kişilerin mantıksal analiz, stresle başa çıkma yöntemi, gelir giderine denk/eşit olan kişilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çardak'ın (2002) yapmış olduğu çalışmada Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanterinden yararlanmış (SBTE) ve göre gelir durumu ile stresle başa çıkma yöntemleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir. (Çardak, 2002: 59).

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çocuk sayıları ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Albayrak'ın (2020) yapmış olduğu çalışmaya göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ve çocuk sayıları arasında bir farklılık olmadığı bildirilmiştir. (Albayrak, 2020: 59). Albayrak'ın (2020) yapmış olduğu çalışma ile araştırmamızdan elde ettiğimiz sonucun benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının görevde çalışma süreleri ile mantıksal analiz, problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ekmen'nin (2020) yapmış olduğu çalışmaya göre görevde çalışma süresi ve stresle baş etme yöntemleri ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı

belirtilmektedir (Ekmen, 2020: 37). Topal ve Özcan'ın (2021) yapmış olduğu çalışmaya göre stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği ile görevde çalışma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Topal& Özcan, 2021: 33). Bu bağlamda Ekmen (2020) ve Topal'ın (2021)yapmış olduğu çalışma ile araştırmamızın benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının toplam çalışma süresi ile problem çözme, pozitif değerlendirme, destek arama, stresle başa çıkma yöntemi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ancak kişilerin mantıksal analiz düzeyleri toplam çalışma süresine göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Gruplar arasındaki farklılığın tespiti için Post-Hoc testi uygulanmıştır. Post-Hoc Testi olan Scheffe sonuçlarına göre 16 yıl ve üzerinde toplam çalışma süresi bulunan kişilerin mantıksal analiz düzeyi 6 ile 10 yıl arasında toplam çalışma süresi olan kişilere göre daha yüksektir. Kabul'ün (2016) yapmış olduğu çalışmaya göre toplam çalışma süresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu bildirilmiştir (Kabul, 2016: 90).

3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Sonuçlar

Analiz sonuçları incelendiğinde değişkenlerin ortalama değerleri 2,90 ile 4,10; standart sapma değerleri ise 0,50 ile 0,96 arasındadır. Katılımcıların stresle başa çıkma yöntemleri ve örgütsel bağlılık düzeyleri orta seviyededir. Katılımcıların stresle başa çıkma yöntemleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri ($r=0,177$) arasında 0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Yani, stresle başa çıkma yöntemleri geliştikçe örgüte olan bağlılık düzeyi de artmaktadır. İhtiyaroğlu' nun (2018) yapmış olduğu çalışmaya göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılarak örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş olup örgütsel bağlılık ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutlarında pozitif yönlü ve negatif yönlü anlamlı ilişkilerin tespit edildiği bildirilmiştir (İhtiyaroğlu, 2018: 199).

Araştırmamızdan yola çıkarak aşağıdaki öneriler sunulabilir:

1. Araştırma da elde edilen bulgular yalnızca İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden sağlık çalışanlarının görüşlerini

yansıtmaktadır. Bu sebeple genelleme yapılabilmesi için tüm ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanlarını kapsayacak bir örneklem seçilebilir.

2. Araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuçtan yola çıkararak stresle başa çıkma yöntemleri geliştikçe örgüte olan bağlılık düzeyi de artmaktadır. Bu sebeple çalışanların stresle başa çıkma yöntemlerine başvurmasına yönelik eğitici çalışmalar yapılabilir.
3. Çalıştıkları sektör gereği yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanları, stresle başa çıkma yöntemleri konusunda profesyonel olarak bilinçlendirilebilir.



KAYNAKÇA

- Akbaş, D. (2015). *Örgütsel Bağlılık Ve İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T. C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Acar, E. (2019). *Taşeronlaşmanın Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Çanakkale’de Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: T.C Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ak, M. (2019). Yapısal Değişim Ekseninde Kamuda Örgütsel Bağlılık: Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında Ampirik Bir Analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(1), 179-201.
- Akbolat, M., G. Kahraman ve T. Öztürk (2016). Sağlık Çalışanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları İş-Aile Çatışması Örgütsel Bağlılıklarını Etkiler mi? : Sakarya İli Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(2).
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: T.C Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akgündüz, Y. ve T. Güzel (2014). Örgütsel Adalet İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Örgütsel Güvenin Aracılık Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 1-17.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04).
- Aksoylu, S. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Kayseri İli Örneği. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 21(1), 230-240.
- Akyurt, N., A. M. Alparslan ve Ö. F. Oktar (2015). Sağlık Çalışanlarında Liderlik Tarzları-İş Tatmini-Örgütsel Bağlılık Modeli. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(13), 50-61.
- Albayrak, C. (2020). *Polis Memurlarının Bilinçli Farkındalık Ve Stres İle Başa Çıkma Durumları Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Altan, S. (2018). Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Al-Haroon, H. I. ve M. F. Al-Qahtani (2020). Assessment Of Organizational Commitment Among Nurses In A Major Public Hospital In Saudi Arabia. *Journal Of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 519.
- Arslan, R., D. Efe ve E. Aydın (2013). Duygusal Zeka ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 173.
- Atasoy, A. ve S. Yorgun (2013). Sağlık Çalışanlarında İş Gerilimi ve İş Stres Düzeyinin Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 6(2), 71-88.
- Avcı, N. ve D. Küçükusta (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Aydın, B., B. Çolak., Y. Balcı ve M. Kartal (2010). Adli Tıp Uzman ve Asistanlarında Örgütsel Stres Düzeyi ve Etkileyen Faktörler. *Adli Tıp Bülteni*, 15(2), 53-58.
- Aydın, C. ve S. Cavuş (2017). Kuşadası Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 79-95.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Aydıntan, B. ve M. K. Kördeve (2016). Çalışanların Esnek Çalışma Modeli Çerçevesinde Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 2(3), 27-48.
- Bakan, İ., T. Büyükbeşe ve B. Erşahan (2011). An Investigation Of Organizational Commitment And Education Level Among Employees. *International Journal Of Emerging Sciences*, 1(3), 231-245.
- Bakhshi, A. (2009). Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment. *International Journal of Business and Management*, 4(9), 146.

- Bakırcı, B. (2012). *Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenleri Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Nelerdir? (Edirne İli Örneği)*. Yüksek Lisans Proje Çalışması. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bal, Ö., G. Özgür ve A. B. Gümüş (2006). Obez Bireylerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(3), 20- 28.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ballı, A. İ. K. ve K. C. Kılıç (2016). Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması: Geçerlilik Ve Güvenirlilik Çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(3), 273-286.
- Baltaş, A. ve Z. Baltaş (2008). *Stres Ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baştemur, E. (2011). *Yurt Dışında Eğitime Devam Eden Türk Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Baltaş, Z. ve A. Baltaş (2013). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, (59), 125-139.
- Bickford, M. (2005). Stress In The Workplace: A General Overview Of The Causes, The Effects, And The Solutions. *Canadian Mental Health Association Newfoundland and Labrador Division*, 44(1), 44-62.
- Bilgiç, H. F. (2017). Örgütsel Bağlılık- İş Tatmini İlişkisi. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 2(3), 35-49.
- Bingöl, G. (2018). *Stres Ve Stres Yönetimi Yaklaşımları: Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bircan, N. (2014). *Stresin Hemşirelerde Çalışma Yaşam Kalitesine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bülbül, M. (2007). *Örgütsel Bağlılık Ve Kamu Kuruluşlarına Yönelik Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çakınberk, A. ve E. T. Demirel (2010). Örgütsel Bağlılığın Belirleyicisi Olarak Liderlik: Sağlık Çalışanları Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24), 103-119.

Çankaya, M. ve G. E. Çiftçi (2019). Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Tarzlarında Duygusal Zekanın Etkisi: Çorum İlinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 391-414.

Çelik, N. (2017). *Üniversite Öğrencilerinde Egzersiz Ve Biofeedback Uygulamalarının Depresyon, Kaygı Ve Stres Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Çardak, M. (2002). *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu İle Stresle Başa Çıkma Yolları*. Yüksek Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çimli, S. ve M. Çelik (2019). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Etkisi. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 80-92.

Çoban, A. (2013). Psikolojik Sermaye'nin Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerindeki Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(2), 17-33.

Çoban, H. (2020). *Afet Çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Düzeyi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bezmialem Vakıf Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Çolakoğlu, Ü., T. Ayyıldız ve S. Cengiz (2009). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 77-89.

Demir, C. ve U. C. Öztürk (2013). Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1).

Diker, O. (2014). *Algılanan Liderlik Tarzları, Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinin Turizm Endüstrisinde İncelenmesi*. Doktora Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Durna, B. D. (2018). *Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi Üzerine Bir Algı Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Durna, U. (2005). A tipi ve B tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.

Durna, U. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 319-343.

Durna, U. ve V. Eren (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210- 219.

Duygulu, S. ve S. Abaan (2007). Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma Ya Da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 14(2), 61-73.

Ekmen, M. (2020). *Bankacılık Sektöründe Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eriş, Y. C. ve R. Yücel (2018). Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma. *Kesit Akademi Dergisi*, (17), 314-331.

Erdal, S. (2018). *Örgütlerde Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erdoğan, T., A. S. Ünsar ve S. Necdet (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 447-461.

Ergül, A. (2012). *Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim Ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta Basın Yayın Dağıtım.

Esch, T. and G. B. Stefano (2010). The Neurobiology Of Stress Management. *Neuroendocrinology Letters*, 31(1), 19-39.

Fettahlioğlu, Ö. O. ve H. S. Tatlı (2015). Örgütsel Bağlılık ve Farklılıkların Yönetimi Algılamaları Arası İlişkilerin Saptanmasında Demografik Farklılıklara Yönelik İnceleme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2), 119-140.

Gider, Ö. (2010). Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyum Düzeylerinin Araştırılması. *TÜBİTAK*, 21(65), 95-96.

Gider, Ö., G. Şimşek., S. Ocak ve M. Top (2011). Hastane Organizasyonlarında Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumunun Analizi: Hemşireler Ve Tıbbi Sekreterler Üzerine Bir Araştırma. *Öneri Dergisi*, 9(35), 93-101.

Güler, A. (2013). *Örgütsel Stres Ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları: Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gorgulu, O. and A. Akilli (2022). The Determination Of The Levels Of Burnout Syndrome, Organizational Commitment, And Job Satisfaction Of The Health Workers. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 20(1).

Gökçe, F. S. (2004). Stres Yönetimi: Bedene Yönelik Teknikler. *Türk Psikoloji Bülteni*, (34-35), 143.

Güçlü, N. ve V. Okçu (2015). İlköğretim Öğretmenlerinin Etkili Takım Çalışmasına İlişkin Algıları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 49-69.

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 92- 95

- Güllüoğlu, Ö. (2012). Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* (43), 77-104.
- Gündüz, C. (2014). *Örgütsel Stres Ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gümüştekin, G. E. ve F. Gültekin (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 147-158.
- Gümüştekin, G. E. ve A. B. Öztemiz (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23).
- Günday, F. D. ve H. N. Keleş (2017). Örgütsel Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 681-694.
- Gürkan, G. Ç. (2006). *Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Trakya Üniversitesi'nde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, M. (2006). *Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*. Yüksek lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güvenkaya, L. (2019). *Yoga Yapan Ve Yapmayan Bireylerin Algılanan Stres Ve Yaşam Memnuniyetlerinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Lefkoşa: Yakın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Haftkhavani, Z.G., B. Faghiharam ve A. Araghieh (2012). Organizational Commitment and Academic Performance. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 69 (2012) 1529 –1538.
- Hasting, A. C, F. Fading ve J.S. Gordon (1981). *Health For The Whole Person*, Boulder CO: West View Press.
- Heras-Rosas, C., J. Herrera and M. Rodriguez- Fernandez (2021). Organisational Commitment in Healthcare Systems: A Bibliometric Analysis. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 18(2271), 3.

Hoş, C. ve A. Oksay (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1-24.

Iqbal, A.(2010). An Empirical Assessment of Demographic Factors, Organizational Ranks and Organizational Commitment. *International Journal Of Business And Management*, 5(3), 18.

İhtiyaroğlu, N. (2018). Öğretmenlerin Stresle Başa Çıkma Tarzları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 10(2).

İlter, H. (2014). *Çalışma Hayatında Stres ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kabul, M. (2016). *Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karakaş, A. ve M. Koç (2014). Stresle Başa Çıkma Ve Dini Başa Çıkma Yöntemleri Arasındaki İlişki: Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 610-631.

Kılıçaslan, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilere Kuramsal Bir Yaklaşım*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kırıcı, B. (2010). *Örgütsel Stres Yönetimi Ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kir Öztürk, Y. (2018). *Örgütsel Bağlılık Ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Cerrahpaşa Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kırsta, A. (1999). *Stresten Arınma Pozitif Yaşam*. İstanbul: İnkılap Yayınevi.

Koç, Ş. R. (2018). *Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Köse, O. (2014). *Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumunda Alan Araştırması*. Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Küçüközkan, Y. (2015). Örgütsel Bağlılık İle Cinsiyet Arasındaki İlişki: Hastanelerde Çalışan Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 14-37.

Mantı, M. (2020). *Akademisyenlerde Örgütsel Stres Ve Örgütsel Sessizlik Davranışları Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Meydan, C. H. ve H. N. Basım (2015). Örgütsel Vatandaşlık Davranışında Kontrol Odağı, Örgütsel Adalet Algısı Ve Örgütsel Bağlılığın Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 99-116.

Mowday, R. T., L. W. Porter ve R. M. Steers (1982). *Employee- Organization Linkages*. Newyork: Academic Press.

Okutan, M. ve D. Tengilimoğlu (2002). İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.

Ömeroğlu, M. (2015). *Anaokulu Öğretmenlerinin Okuldaki Stres Belirtileri, Stres Kaynakları, Bu Stres Kaynakları İle Başa Çıkma Yolları Ve Yaşadıkları Örgütsel Stresin Performanslarına Etkisi Nedir?* Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Örücü, E. ve R. S. Kışlalıoğlu (2014). Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Çalışması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 45-65.

Özata, M. (2015). Hastanelerde Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 18(1), 163.

Özel, Y. ve A. B. Karabulut (2018). Günlük Yaşam Ve Stres Yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 48-56.

Özgan, M. (2011). *Çalışma Yaşamı Stresi İle Alkol Kullanımı Arasındaki İlişki: Maden Çalışanları Üzerinde Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özgündöndü, B. (2019). *Müzik Eşliğinde Uygulanan Progresif Kas Gevşeme Egzersizlerinin Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin Stres, Yorgunluk Ve Baş Etme Biçimleri Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özcan, E. M. (2014). Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Stres: Konya Numune Hastanesi Saha Çalışması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 126-144.

Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Journal of Fisheries and Aquatic Sciences*, 23(1).

Öztürk, M. (2013). *Örgütsel Bağlılık Ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri: Kırklareli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Polat, M. ve C. Meyda (2011). Örgüt Kültürü Bağlamında Güç Eğilimi Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 153-170.

Sarp, N. (2000). Hekim Ve Stres Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası* 53(2), 134.

Selye, H. (1956). What is Stress. *Metabolism*, 5(5), 525-530.

Sepahvand, F., F. Atashzadeh-Shoorideh, S. Parvizy ve M. Z. Tafreshi (2017). The Relationship Between Some Demographic Characteristics And Organizational Commitment Of Nurses Working In The Social Security Hospital Of Khorramabad. *Electronic Physician*, 9(6), 4503.

Sızan, B. (2006). *İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sonay, F. (2013). *Örgütsel Bağlılık Ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sürme, Y. (2019). Stres, Stresle İlişkili Hastalıklar Ve Stres Yönetimi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(64), 527.

Şahin, R. ve E. Kavas (2016). Örgütsel Adalet İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesinde Öğretmenlere Yönelik Bir Araştırma: Bayat Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(14), 119-140.

Şimşek, M. A. (2005). *Stres Yönetimi Programına Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Taşcı, K., F. Gök ve N. Koştı (2007). Pamukkale Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Stresle Baş Etme Stratejilerinin Belirlenmesi. *Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(2), 41-48.

Taşkın, F. ve R. Dilek (2010). Örgütsel Güven Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 37-46.

Tekingündüz, S. ve D. Tengilimoğlu (2013). Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi. *Sayıştay Dergisi*, (91), 77-103.

Tetik, S. (2012). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 275-286.

Tikare, M. (2016). Organizational Commitment Of Para-Medical Staff With Reference To Marital Status. *Social Sciences*, 4(01), 2016.

Tiryaki, K. (2013). *Üniversitede Görev Yapan Akademik Personelin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Tiryaki, T. (2005). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türksoy, F. B. (2014). *Hemşirelik Fakültesi Öğrencilerinde Benlik Saygısı Ve Stresle Baş Etme Yöntemleri: Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Topal, G. ve A. Özcan (2021). *Hemşirelerde Uyku Kalitesi Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Toprak, K. (2017). *Bir Medya Kurumunda Çalışanlarda Beslenme Ve İş Stres Durumlarının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uçar, P. (2016). *Örgütsel Adalet Algısı Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uyar, G. (2015). *Örgütsel Bağlılık Ve Motivasyon*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ülkü, E. (2017). *Stres Ve Stres Yönetimi (Stresle Başa Çıkma); Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ünal, S. (1999). Okullardaki Stres Kaynakları Verimlilik İlişkisi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(11), 365-372.

Varlı, H. (2014). *Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi. Aksaray: Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Wu, Y. C. ve K. Y. Shih (2010). The Effects Of Gender Role On Perceived Job Stress. *The Journal Of Human Resource And Adult Learning*, 6(2), 74.

Yıldırım, İ. (1991). Stres ve Stresle Başa Çıkma Gevşeme Teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(6), 175-176.

Yıldız, A. ve G. Atilla (2019). Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Bağlılık Düzeyine Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(19), 39-64.

Yılmaz, A. ve S. Ekici (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-58.

Yılmaz, O. (2019) Zihinsel Antrenman Uygulaması Otojenik Antrenman. *Spor ve Rekreasyon Araştırmaları Dergisi*, 69-85.

Yiter, G. (2019). *Pozitif Psikolojik Sermaye Ve Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Adana Kamu Kurumu Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.



FORMLAR

EK- 1

STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA YÖNELİK ANKET FORMU

Sayın katılımcı,

Bu çalışma, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sağlık Yönetimi yüksek lisans tez çalışmam için veri toplamak amacıyla yapılmaktadır. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmada sizden istenilen kişisel bilgileriniz sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak, hiçbir kişi veya kurum ile paylaşılmayacaktır.

Çalışmamaya yapmış olduğunuz katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Özlem Zehra EROĞLU

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz? ☐ Kadın ☐ Erkek
2. Yaşınız? ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45 yaş ve üzeri
3. Medeni durumunuz? ☐ Evli ☐ Bekar
4. Eğitim durumunuz?
☐ Lise ve Altı ☐ Ön lisans ☐ Lisans ve Üstü
5. Göreviniz? ☐ Paramedik ☐ Acil Tıp Teknisyeni ☐ Diğer
6. Aylık gelirinizi giderlerinize oranla nasıl değerlendiriyorsunuz?
☐ Gelirim giderimden az ☐ Gelirim giderime eşit ☐ Gelirim giderimden fazla
7. Sahip olduğunuz çocuk sayısı? ☐ Yok ☐ 1 Çocuk ☐ 2 Çocuk ☐ 3 ve daha fazla
8. Bu görevde çalışma süreniz? ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16 yıl ve üzeri
9. Toplam çalışma süreniz? ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16 yıl ve üzeri

EK -2

STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ ÖLÇEĞİ



Sıra No	Sorular	Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Çoğunlukla (4)	Her zaman (5)
1	Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm.					
2	Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.					
3	Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim.					
4	Olaylardan ders almaya çalışırım.					
5	Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.					
6	İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.					
7	Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.					
8	Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.					
9	Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.					
10	Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.					
11	Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.					
12	Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.					
13	Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.					
14	Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.					
15	Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...)					
16	Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.					
17	Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım.					
18	Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim.					
19	Bir plan yapar ve onu izlerim.					
20	Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.					
21	Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.					
22	Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.					
23	Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.					
24	Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.					

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ

Sıra No	Sorular	Kesimlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kararsızım (3)	Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
1	Çalışmakta olduğum kurumda zaman geçirmek beni çok mutlu eder.					
2	Çalıştığım kurumun meselelerini gerçekten kendi meselelerimmiş gibi hissediyorum.					
3	Kendimi çalıştığım kuruma ait hissediyorum.					
4	Çalıştığım kurumdan ayrılırsam kendimi güçlü hissedirim.					
5	Çalıştığım kurum sadakat gösterilecek bir kurumdur.					
6	Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için çalıştığım kurumdan şuanda ayrılamam.					
7	Kendimi çalıştığım kuruma duygusal olarak bağlı hissediyorum.					
8	Kendimi çalıştığım kurumda ailenin bir parçası olarak görüyorum.					
9	Çalıştığım kurum benim için çok şey ifade ediyor.					
10	Şuanda kendi isteğimden ziyade mecburiyetten dolayı bu kuruluştaki çalışıyorum.					
11	İstesem de şu an da çalıştığım kurumdan ayrılmak çok zor olur.					
12	Şu anda çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam hayatım altüst olur.					
13	Fazla alternatifim olmadığı için çalıştığım kurumdan ayrılmayı düşünmüyorum.					
14	Çalıştığım kuruma kendimden o kadar çok şey verdim ki, buradan ayrılmayı düşünemiyorum.					
15	Çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam, başka iş bulma <u>imkanım</u> sınırlı olur.					
16	Bu kurumda çalışmaya devam etmek için zorunluluk hissetmiyorum.					
17	Benim için avantajlı da olsa çalıştığım kurumdan şu anda ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.					
18	Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.					

Anket sona ermiştir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

ETİK KURUL KARARI

EK- 4

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU KARAR SURETİ

Toplantı Tarihi : 09.05.2022
Toplantının Yeri: Nişantaşı Üniversitesi Toplantı Odası
Toplantı Sayısı : 2022/21

Toplantıya Katılanlar:

Prof. Dr. Uğur YOZGAT	Başkan
Doç. Dr. Umut BAŞOĞLU	Başkan Yardımcısı
Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ	Üye
Prof. Dr. Ömer Cüneyt BİNATLI	Üye
Prof. Dr. Ahmet İrfan YÜKLER	Üye
Prof. Dr. Serkan KESKİN	Üye
Öğr. Gör. Erkul BULUT	Üye
Demet ÖVELEK	Raportör

Gündem:

Gündem1. Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü öğrencisi Özlem Zehra Eroğlu'nun İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğüne Bağlı Ambulanslarda Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Stres Yönetimi, Başetme Yöntemleri ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmasının görüşülmesi.

Kararlar:

Karar1. Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü öğrencisi Özlem Zehra Eroğlu'nun İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğüne Bağlı Ambulanslarda Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Stres Yönetimi, Başetme Yöntemleri ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışması görüşüldü. Yapılan görüşmede çalışmanın Üniversitemiz Etik Kurulu Yönergesi hükümleri gereğince etik ve bilimsel açıdan sakınca bulunmaması nedeniyle **uygunluğuna** oy birliği ile karar verildi.

Prof. Dr. Uğur YOZGAT
Başkan

KURUM İZNİ

EK- 5



T.C.
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

BK No:7680 / 29.04.2022

Sayı : E-50626539-622.03-
Konu : Bilgi Talebi

.../4/2022

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Özlem Zehra EROĞLU'ya ait 14/4/2022 tarihli dilekçe.

Kurumumuz Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü'nde görev yapmakta olan 5549 sicil numaralı, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi olan Özlem Zehra EROĞLU, "İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Şube Müdürlüğüne Bağlı Ambulanslarda Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Stres Yönetimi, Baş Etme Yöntemleri ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma" konulu tez çalışması için teşkilatımızda anket yapma isteğini belirten ilgi dilekçesi incelenmiştir.

Bahsi geçenin, tez çalışmasına destek talebi, Başkanlık Makamı'na uygun görülmüştür.

Akademik çalışması kapsamında görüşme yapacak olan yüksek lisans öğrencisi Özlem Zehra EROĞLU'na, kişisel verilerin gizliliği ilkesine riayet edilerek 3 Haziran 2022 tarihine kadar çalışmalarında gerekli kolaylığın sağlanması ve çalışmanın sonucunun İnsan Kaynakları Şube Müdürlüğüne bildirilmesi hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim

Nurcan ALAN
Büyükşehir Belediye Başkanı
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı

Dağıtım:
Gereği:
Acil Yardım ve Can Kurtarma Şube Müdürlüğüne

Bilgi:
Sayın Özlem Zehra EROĞLU

5070 sayılı kanun gereğince E-İMZA ile imzalanmıştır.

Doğrulama Adresi : <http://application2.ibb.gov.tr/e/imzaDogrula.aspx?prmm=4nsnD5fIOQxNlorqgJPYA%3d%3d>



ÖLÇEK İZİNLERİ

EK- 6

Örgütsel Bağlılık Ölçeği Kullanım İzni Hakkında

Gelen Kutusu x

Özlem Özdemir

Alici: aygenoksay

9 Mart Çar 11:57 (5 gün önce)

☆ ↻

Sayın Ayşe AYGEN OKSAY,

Ben Nişantaşı Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümünde tezli yüksek lisans öğrencisi Özlem Zehra EROĞLU. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanlarının stres yönetimi, başatma yöntemleri ve örgütsel bağlılıkları üzerine bir yüksek lisans çalışması yapmayı planlamaktayım. Çalışmam da "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" nizi kullanabilir miyim?

Teşekkür ederim. Saygılarımla.

Aygen OKSAY

Alici: ben

9 Mart Çar 13:48 (5 gün önce)

☆ ↻

Özlem merhabalar,

Etik kurallar çerçevesinde kullanırsın anketi.

Koaly gelsin, iyi çalışmalar.

Doç.Dr. Aygen OKSAY
SDÜ İ.İ.B.F.
Dekan Yardımcısı

EK- 7

Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği Kullanım İzni Hk.

Gelen Kutusu x

Özlem Özdemir

Alici: ikocaballi

26 Ocak Çar 22:39

☆ ↻ ⋮

Sayın Ayşe İpek KOCABALLI,

Ben Nişantaşı Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümünde tezli yüksek lisans öğrencisi Özlem Zehra EROĞLU. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Yardım ve Can Kurtarma Müdürlüğü'ne bağlı ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanlarının stres yönetimi ve stresle başatma yöntemleri konusunda yüksek lisans çalışması yapmayı planlamaktayım. Çalışmam da "Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği" nizi kullanabilir miyim?

Teşekkür ederim. Saygılarımla.

Ayşe İpek Koca Ballı

Alici: ben

8 Şubat Sal 11:42

☆ ↻ ⋮

İyi günler,

Ölçeği kullanmanızla ilgili benim açımdan bir sıkıntı bulunmamaktadır. İyi çalışmalar dilerim.

Doç. Dr. A. İpek KOCA BALLI
Kozan İşletme Fakültesi
Adana/Türkiye

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

tez

ORIJİNALLIK RAPORU

%18

BENZERLİK ENDEKSİ

%16

İNTERNET KAYNAKLARI

%4

YAYINLAR

%10

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1

acikbilim.yok.gov.tr

İnternet Kaynağı

%3

2

Submitted to Akdeniz University

Öğrenci Ödevi

%1

3

Submitted to Istanbul Aydin University

Öğrenci Ödevi

%1

4

Submitted to The Scientific & Technological
Research Council of Turkey (TUBITAK)

Öğrenci Ödevi

%1

5

Submitted to Bahcesehir University

Öğrenci Ödevi

%1

6

acikerisim.akdeniz.edu.tr:8080

İnternet Kaynağı

%1

7

burkonturizm.com

İnternet Kaynağı

%1

8

acikerisim.gelisim.edu.tr

İnternet Kaynağı

%1

9

Submitted to Beykent Universitesi

Öğrenci Ödevi

%1