

# Bir Sağlık Kuruluşunda Görev Yapmakta Olan Hemşirelerin Stres Kaynaklarının ve Düzeylerinin Analizi

Semra Koç\*, Ahmet Semih Özkul\*\*, Dilek Özdemir Ürkmez\*, Hacer Özkul Özel\*, Leman Çelik Çevik\*\*\*

\*Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Eğitim Birimi, İstanbul

\*\*New Haven Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Connecticut, ABD

\*\*\*Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Kalite Birimi, İstanbul

## ÖZ

**Amaç:** Stres konusunda yapılan araştırmalar özellikle yoğun çalışan meslek gruplarında fizyolojik ve psikolojik yıkım oluşturduğunu, kişilerin sağlığını ve örgütsel başarısını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda çalışma, İstanbul Okmeydanı Eğitim Araştırma Hastanesinde görev yapan hemşirelerin işle ilgili yaşadıkları sorunları, stres kaynaklarını ve stres düzeylerini belirlemek amacıyla yapıldı.

**Gereç ve Yöntem:** Bu araştırma basit tanımlayıcı tasarımda yapıldı. Araştırmanın örneklemini evrenden basit rastgele örnekleme yöntemiyle seçilen 196 hemşire oluşturdu. Veriler, bilgi formu ve stres kaynağı ölçeği (SKÖ) kullanılarak toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde; Oneway Anova testi, Tukey HDS testi, Kruskal Wallis testi, ki-kare testi kullanıldı ve geçerlik-güvenirlik analizi için Cronbach's alpha katsayısına bakıldı. Sonuçlar %95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde değerlendirildi.

**Bulgular:** Hemşirelerde stres yaratan durumların; uyumlu ekip çalışmasının olmaması, malzeme, araç-gereçlerin yetersiz olması ve yöneticilerle sorunlar yaşama vb. olduğu tespit edildi. Hemşirelerin %68,9'unun ( $n=135$ ) orta düzeyde stres yaşadığı, bir yıldan az süredir çalışanların sosyal stres verici puanlarının on bir yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin puanlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu bulundu ( $p < 0,05$ ).

**Sonuç:** Hemşireler SKÖ alt gruplarından aldıkları puanlara göre 3. grupta (hastalık geliştirme eğiliminde) yer aldığı ve hastalık geliştirme eğiliminde olduğu, stres düzeylerinin dağılımı ise orta düzeyde olduğu saptandı.

**Anahtar kelimeler:** hemşirelik, hastane, stres, stres düzeyi, stres kaynağı

## ABSTRACT

**An Analysis of Level and Sources of Stress in Nurses Working in a Health Organization**

**Objective:** Research on stress indicate that stress devastates employees who work at a high pace physiologically and psychologically, and affects their organizational success negatively. This research is conducted to find out causes of nurses' stressors and their work related issues at Istanbul Okmeydanı Training and Research Hospital.

**Material and Methods:** This research uses simple exploratory design. The sample size is 196 nurses taken randomly from the population. The data is collected using a data form and the assessment of stress sources. In analyzing the data, one-way Anova, Tukey's HDS test, Kruskal Wallis test, Chi-Square test are used. For the validity and reliability, Cronbach's Alpha coefficient is calculated. The results are based on 95% confidence limit and  $p < .05$  significance level.

**Results:** The most significant causes of stress among nurses include: lack of harmony in teamwork, inadequate amount of materials and tools, and problems faced with administrators. It is found that 68,9 % of nurses ( $n=135$ ) are having medium level of stress. It also observed that social stress levels in nurses employed less than 1 year are significantly less than nurses employed more than 11 years.

**Conclusion:** The nurses are found to be falling into the 3rd group according to the Stress Sources, which indicates that the nurses have tendency to develop illnesses due to stress. It is also found that their stress level distribution is in the middle level.

**Keywords:** nursing, hospital, stress, stress level, stressors

## GİRİŞ

Stres; insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz

bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkidir <sup>(1)</sup>. Sağlık kurumları bünyesinde birçok meslek grubunu barındıran hizmet kuruluşları olup, bu meslek grupları içerisinde

Alındığı Tarih: 03.12.2015

Kabul Tarihi: 05.12.2016

Yazışma adresi: Hemş. Semra Koç, Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Eğitim Birimi, Darülaceze Cad. Şişli / İstanbul  
e-posta: semrakoc70@hotmail.com

hastanenin en kapsamlı iş yüküne sahip grup hemşirelerdir. Hemşirelik mesleği; uzun süreli çalışma, zaman baskısı, zor ya da karmaşık görevler, yetersiz dinlenme araları, tekdüzelik ve fiziksel olarak kötü çalışma koşulları gibi stresle ilgili risk faktörlerini içermektedir. Tedavi uygulamaları sırasında uzun süre ayakta kalma, nöbetlerde uykusuzluk, beslenme düzensizlikleri, hastalıkları nedeniyle stres yaşayan hastalara bakım verme, gerektiğinde hasta ve yakınlarına destek olma, hasta bakımının yarattığı kaygılar, hasta ile iyi ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi zorunluluğu, alandaki yenilikleri takip etme gerekliliği, düzensiz mesai saatleri, sınırlı olan hasta ve yakınları ile empati yapma zorunda kalma, ekip içi çatışmalar, rol belirsizliği ve iş ortamından kaynaklanan stresler, hemşirelerde baskı ve zorlamalara neden olmaktadır <sup>(2)</sup>. Stres konusunda yapılan araştırmalar, özellikle yoğun çalışan meslek gruplarında fizyolojik ve psikolojik yıkım oluşturduğunu, kişilerin sağlığını ve örgütsel başarısını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır <sup>(3,4)</sup>. Bu bağlamda çalışma, İstanbul Okmeydanı Eğitim Araştırma Hastanesinde görev yapan hemşirelerin işle ilgili yaşadıkları sorunları, stres kaynaklarını ve stres düzeylerini belirlemek amacıyla yapıldı.

## GEREÇ ve YÖNTEM

### Araştırmanın tipi

Araştırma, İstanbul Okmeydanı Eğitim Araştırma Hastanesinde görev yapan hemşirelerin stres kaynakları ve stres düzeylerini belirlenmek amacıyla, basit tanımlayıcı bir çalışma olarak yapıldı.

### Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmanın evrenini, 15 Eylül 2009-15 Aralık 2009 tarihleri arasında İstanbul Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan 475 hemşire oluşturmuştur. Örnekleme sayısı, evreni belli olan gruptan örnekleme sayısı belirleme  $n=N.t.p.q/d2(N-1)+t2pq$  formülü ile 196 kişi hesaplanmış ve örnekleme grubuna hemşireler basit rastgele örnekleme yöntemiyle seçilmiştir.

### Veri toplama araçları

Veri toplama aracı olarak, araştırmacı tarafından literatür taranarak oluşturulan, 12 soru içeren anket formu ve Mayerson'un Stres Kaynağı Ölçeği (SKÖ) kullanılmıştır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, Türk toplumunda hemşirelerde, Aynur Dinç Sever <sup>(5)</sup> tarafından yapıldı. Kırk üç soru bulunan SKÖ, dört bölümden oluşmaktadır:

1. **Sosyal stres vericiler** (insan ilişkilerinden kaynaklanan stres vericiler),
2. **İşle ilgili stres vericiler** (iş yaşamından kaynaklanan stres vericiler),
3. **Kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler** (kişinin iç ve dış dünyasından yansıyan bilgileri yorumlayış biçiminden kaynaklanan, iç konuşma da denilebilen kendini yorumlama ile ilgili stres vericiler)
4. **Fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler** (kişinin yaşadığı fizik çevreden kaynaklanan, gürültü ve hava kirliliğini de içine alan stres vericiler).

Ölçekte, her bölümden alınan puanlar dört gruba ayrılmaktadır.

Tablo 1. SKÖ alt grupları.

	4. Grup	3. Grup	2. Grup	1. Grup
Sosyal stres vericiler	85-60 puan	59-40 puan	39-25 puan	24-17 puan
İşle ilgili stres vericiler	80-60 puan	59-40 puan	39-25 puan	24-17 puan
Kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler	50-35 puan	34-25 puan	24-15 puan	14-10 puan
Fizik çevreden kaynaklanan stres vericiler	25-18 puan	17-13 puan	12-8 puan	7-5 puan
DEĞERLENDİRME	Hastalık geliştirme olasılığı oldukça yüksek	Hastalık geliştirme eğiliminde	Hastalık geliştirme olasılığı var	Sağlığı tehdit edici bir nitelik taşıyor

Ölçeği uygulayan kişilerden, her maddeyi ayrı ayrı okuyup değerlendirmeleri ve ölçekte yer alan beş seçenektен, kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istendi.

#### Seçenekler ve puanları şöyledir:

Asla	1 puan
Seyrek olarak	2 puan
Bazen	3 puan
Sık sık	4 puan
Her zaman	5 puan

#### Çalışmada SKÖ ve Alt Gruplarına İlişkin Geçerlilik Güvenilirlik Analizi Değerlendirme Sonuçları Aşağıdaki Şekildedir:

Kırk üç soruluk SKÖ ve alt gruplarının geçerlilik güvenilirlik analizi sonuçlarına göre, uygulanan anketler geçerli ve güvenilir bulunmuş olup, değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Alfa katsayısı, ölçekte yer alan 43 sorunun türdeş bir yapıyı açıklamak ya da sorgulamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmayacağını tespit etmek için kullanılmıştır.

**Tablo 2. SKÖ'ne ilişkin geçerlilik güvenilirlik.**

N=196	İç tutarlılık ( $\alpha$ )
Stres kaynağı ölçeği toplam	0,8127
Sosyal stres vericiler	0,6477
İş yaşamındaki stres vericiler	0,6915
Kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler	0,5627
Fiziksel çevreden yansıyan stres vericiler	0,6375

Tablodaki SKÖ değerlendirmesine ait 43 sorunun Cronbach's alpha katsayısı 0.8127 bulunarak, anket geçerli ve güvenli bulunmuştur. Stres kaynağı ölçeğinin alt gruplarından; sosyal stres vericilerin Cronbach's alpha katsayısı 0.6477, iş yaşamındaki stres vericilerin Cronbach's alpha katsayısı 0.6915, kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericilerin Cronbach's alpha katsayısı 0.5627 ve fiziksel çevreden yansıyan stres vericilerin Cronbach's alpha katsayısı 0.6375 bulunmuş olup, anket geçerli ve güvenilirdir. Uygulanan anket formunun güvenilirliğini saptamak amacıyla Alpha Modeli aracılığı ile güvenilirlik katsayısı olan Cronbach Alpha kullanılmıştır. Analiz sonucunda ölçeğin güvenilir

olduğunu söyleyebilmek için Cronbach Alpha değerinin 0.70'den fazla olması beklenmektedir (Bryman ve Cramer, 1997:78<sup>(6)</sup>). Bu doğrultuda, araştırmada kullanılan Mayerson'un Stres Kaynağı Ölçeği Güvenilirlik Analizi yapılmış ve ilgili katsayı 0.93 olarak hesaplanmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda; anket formu güvenilir olarak değerlendirilmiştir.

#### Verilerin toplanması

Verilerin toplanması için gerekli izinler alınarak 15 Eylül 2009-15 Aralık 2009 tarihleri arasında gönüllü hemşirelere yüz yüze görüşme yöntemiyle anketler uygulandı. Anketlerin yanıtlanma süresi, yaklaşık 20 dk.'dır. Stres kaynağı ölçeği sonucunda her stres vericiden alınan puanlar dört grupta değerlendirildi.

#### Araştırmanın sınırlılıkları

- Araştırmanın yalnızca bir eğitim-araştırma hastanesinde yapılmış olması.

#### Verilerin analizi

Çalışmada elde edilen bulgular bilgisayar ortamına aktararak, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 12 paket programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken, tanımlayıcı istatistiksel metotların (Ortalama, Standart Sapma) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında normal dağılım gösteren parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında, Oneway Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde, Tukey HDS testi kullanıldı. Normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında, Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden çıkan grubun tespitinde, Mann Whitney U testi kullanıldı. Niteliksel verilerin karşılaştırılmasında ki-kare testi kullanıldı. Ölçeklerin geçerlilik güvenilirlik analizi için, Cronbach's alpha katsayısına bakıldı. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde değerlendirildi.

#### BULGULAR

Çalışmada bulgular; hemşirelerin demografik ve çalışma özellikleri, hemşirelerde stres yaratan durumlar ve hemşirelerin çalışma ortamında en çok sorun yaşadıkları gruplar vb. olarak sunuldu.

**Tablo 3. Demografik ve çalışma özellikleri ile ilgili bulgular.**

Demografik Özellikler	N=196	Yüzde (%)
<b>Yaş</b>		
18-22 yaş	8	4,1
23-27 yaş	96	49
28-32 yaş	50	25,5
33-37 yaş	23	11,7
38 yaş ve üstü	19	9,7
<b>Medeni Durum</b>		
Bekar	90	45,9
Evli	99	50,5
Diğer (Boşanma, eş ölümü)	7	3,5
<b>Eğitim Durumu</b>		
Sağlık Meslek Lisesi	73	37,2
Ön Lisans	60	30,6
Lisans	55	28,1
Lisansüstü	8	4,1
<b>Mesleği Seçme Nedeni</b>		
Kendi isteği ile	84	42,8
Ailesinin isteği ile	72	36,7
Rastlantı	40	20,4
<b>Statünüz</b>		
Acil hemşiresi	34	17,3
Ameliyathane hemşiresi	40	20
Servis hemşiresi	86	43,8
Sorumlu hemşire	32	16,3
Başhemşire yardımcısı	4	2
<b>Çalışma Şekliniz</b>		
Sürekli gündüz	64	32,6
Sürekli gece	66	33,7
Nöbet sistemi	66	33,7
<b>Haftalık Çalışma Süreniz</b>		
40 saatten az	4	2
40 saat	56	28,6
40 saatten fazla	136	69,4
<b>Mesleki Çalışma Süreniz</b>		
1 yıldan az	44	22,4
1-5 yıl	100	51
11 yıl ve üstü	13	6,7
<b>Mesleki Gelişim Kursu ya da Eğitim Alma Durumu</b>		
Eğitim almadım	125	63,8
Eğitim aldım	71	36,2
<b>Stres Kaynakları ve Düzeyleri Eğitimi Alma Durumu</b>		
Eğitim almadım	162	82,6
Eğitim aldım	34	17,3

Araştırmaya katılan hemşirelerin %49'u (n=96) 23-27 yaş aralığında olduğunu, %50,5'i (n=99) evli olduğunu, %37,2'si (n=73) sağlık meslek lisesi (SML) mezunu olduğunu, %42,8'i (n=84) mesleği seçme nedeninin kendi isteği olduğunu, %43,8'i (n=86) statüsünün servis hemşiresi olduğunu, %33,7'si (n=66) çalışma şeklinin sürekli gece ve nöbet sistemi olduğunu, %69,4'ü (n=136) haftalık çalışma süresinin 40 saatten fazla olduğunu, %51'i

**Tablo 4. Hemşirelere göre en çok stres yaratan durumların dağılımı.**

Stres Yaratan Durumlar	N=196	Yüzde (%)
Çalışma şekli ve saatinin sosyal yaşamı etkilemesi	23	26,1
Uyumlu ekip çalışmasının olmaması	77	47,5
Yetersiz ücret	32	28,7
Lojman olanağının kısıtlı olması / olmaması	18	16,1
Kreş imkanının kısıtlı olması / olmaması	15	13,5
Ulaşım ile ilgili sorunlar yaşama (Servis aracı yokluğu, uzak mesafe vb.)	22	19,7
Yönetimdeki diğer kişilerle sorunlar yaşama	35	31,4
Malzeme - araç - gereçlerin yetersiz olması	60	35,9

(n=100) mesleki çalışma süresinin 1-5 yıl arasında olduğunu, %63,8'i (n=125) mesleki gelişim kursu ya da eğitim almadığını, %82,6'sı (n=162) stres kaynakları ve düzeyleri eğitimi almadığını belirtti (Tablo 3).

Hemşireler en çok stres yaratan durumların, %47,5 (n=77) oranla uyumlu ekip çalışmasının olmaması, %35,9 (n=60) oranla malzeme-araç ve gereçlerin yetersiz olması ve %31,4 (n=35) oranla yönetimdeki diğer kişilerle sorunlar yaşama olduğunu belirtti (Tablo 4).

**Tablo 5. Hemşirelerin çalışma ortamında en çok sorun yaşadıkları grupların dağılımı.**

Gruplar	N*=196	Yüzde (%)
Hemşireler	20	20,2
Yöneticiler	56	56,6
Hastalar	18	18,2
Hekimler	64	64,6
Hasta aileleri	52	52,6
Diğer sağlık hizmetleri personeli (eczacı, diyetisyen, psikolog, fizyoterapist vb.)	36	36,4
Diğer hizmet grupları personeli (Teknik hizmetler, lojistik, biyomedikal vb.)	10	10,2
Yardımcı sağlık personeli (hasta bakıcılar vb.)	30	30,4
Böyle bir sorunum yok	28	28,2

\*Birden fazla yanıt verilmiştir.

Hemşireler, %64,6 (n=64) oranla çalışma ortamında en çok sorun yaşadıkları grubun hekimler olduğunu belirtmektedirler (Tablo 5).

Örnekleme kapsamındaki hemşirelerin stres kaynağı puanları incelendiğinde, minimum 56, maksimum 165 puan arasında olup ölçek toplam puan ortalaması  $112,23 \pm 18,90$ 'dır. SKÖ alt ölçek puan ortalamalarına incelendiğinde ise, "sosyal stres vericiler"  $43,45 \pm 8,85$  puan, "işle ilgili stres vericiler"  $42,80 \pm 8,94$  puan, "kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler"  $25,02 \pm 5,21$  puan, "fiziksel çevre stres vericiler" ise  $16,89 \pm 4,66$  puan olarak bulundu (Tablo 6).

**Tablo 6. Hemşirelerin SKÖ puanlarının minimum, ortalama ve standart sapma değerleri, gruplandırılmaları.**

Stres Vericiler	N	Ort.	SD.	Gruplandırma
Toplam puan	196	112.23	18.90	
Sosyal stres vericiler	196	43.45	8.85	3. Grup
İşle ilgili stres vericiler	196	42.80	8.94	3. Grup
Kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler	196	25.02	5.21	3. Grup
Fiziksel çevre stres vericiler	196	16.89	4.66	3. Grup

Araştırmaya katılan hemşirelerin bu puan ortalamalarına göre SKÖ'nin her alt ölçeğinde 3. Grupta (hastalık geliştirme eğiliminde) olduğu belirlendi.

Hemşirelerin, %68,9 (n=135) en yüksek oranla orta düzeyde stres yaşadıkları tespit edildi (Tablo 7).

**Tablo 7. Hemşirelerin stres kaynağı düzeylerinin dağılımı.**

Stres Düzeyi (Puan)	Sayı (N=196)	Yüzde (%)
Düşük düzeyde stres (0-85)	45	23,1
Orta düzeyde stres (86-128)	135	68,9
Yüksek düzeyde stres (129-171)	16	8,0
Aşırı düzeyde stres (172-215)	-	-

Hemşirelerin yaş grupları ile SKÖ ilişkisi incelendiğinde, yaş grupları ile SKÖ toplam puan arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadı ( $p=0,441$ ;  $p>0,05$ ). Yaş grupları ile sosyal stres vericilerden ( $p=0,257$ ;  $p>0,05$ ), işle ilgili stres vericilerden ( $p=0,340$ ;  $p>0,05$ ), kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericilerden ( $p=0,364$ ;  $p>0,05$ ), fizik çevreden yansıyan stres vericilerden

( $p=0,120$ ;  $p>0,05$ ) kaynaklanan stres puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadı. Hemşirelerin meslekte çalışma süresi ile SKÖ ilişkisi incelendiğinde, meslekte çalışma süresi ile SKÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadı ( $p=0,090$ ;  $p>0,05$ ). Meslekte çalışma süresi ile sosyal stres vericilerden kaynaklanan stres puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulundu ( $p=0,041$ ;  $p<0,05$ ). Farklılığa neden olan grubun belirlenmesi için yapılan Tukey HDS testi sonucuna göre bir yıldan az bir süredir çalışan hemşirelerin sosyal stres verici puanları ( $41,88 \pm 8,37$ ), 11 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin puanlarından ( $49,30 \pm 8,27$ ) anlamlı düzeyde düşük bulundu ( $p=0,041$ ;  $p<0,05$ ). Diğer çalışma sürelerine göre sosyal stres verici puanları arasında istatistiksel bir farklılık bulunmadı ( $p>0,05$ ).

Hemşirelerin stres kaynağı puanları ile çalışma özellikleri karşılaştırıldığında; haftalık çalışma süresi ile SKÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı ( $p=0,561$ ;  $p>0,05$ ), çalışma şekli ile SKÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı ( $p=0,324$ ;  $p>0,05$ ), eğitim durumu ile SKÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı ( $p=0,615$ ;  $p>0,05$ ) tespit edildi. Eğitim durumu ile kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericilerden kaynaklanan stres puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulundu ( $p=0,050$ ;  $p<0,05$ ). Farklılığa neden olan grubun belirlenmesi için yapılan Tukey HDS testi sonucuna göre sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin kendini yorumlama puanları ( $23,73 \pm 5,61$ ), önlisans mezunu hemşirelerin puanlarından ( $26,06 \pm 5,48$ ) anlamlı düzeyde düşük bulundu ( $p<0,05$ ). Diğer eğitim düzeyleri arasında kendini yorumlama puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmadı ( $p>0,05$ ). Hemşirelerin medeni durumu ile SKÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı ( $p=0,866$ ;  $p>0,05$ ), statü ile SKÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görüldü ( $p=0,324$ ;  $p>0,05$ ). Hemşirelerin stres kaynakları ve stres düzeyleri konusunda eğitim alma durumu ile SKÖ ilişkisi incelendiğinde, hemşirelerin SKÖ toplam puanı ( $94,25 \pm 20,15$ ), stres kaynakları ve stres düzeyleri konusunda eğitim alan hemşirelerde anlamlı düzeyde düşük olarak saptandı ( $t:2,137$ ;  $p:0,035$ ,  $p<0,05$ ). Hemşirelerin fizik çevre-

den yansıyan stres vericiler (t:1,458; p:0,148) ve işle ilgili stres vericiler puanları (t:1,794; p:0,076) stres kaynakları ve düzeyleri konusunda eğitim alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermezken (p>0,05), sosyal stres vericiler puanı (38,91±7,84), stres kaynakları ve düzeyleri konusunda eğitim alanlarda anlamlı düzeyde (t:1,975; p:0,049) düşük olarak saptandı (p<0,05). Kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler puanı da stres kaynakları ve stres düzeyleri konusunda eğitim alanlarda anlamlı düzeyde (t:2,173; p:0,032; 22,86±4,94) düşük olarak saptandı (p<0,05).

## TARTIŞMA

Hemşirelerin stres kaynakları ve stres düzeylerini belirlemek amacıyla planlanan bu araştırma, İstanbul Okmeydanı Eğitim Araştırma Hastanesinde görev yapan 196 hemşire ile gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veriler literatür bilgileri ile tartışıldı.

Araştırmamızda, hemşirelerin haftalık çalışma süreleri incelendiğinde, çoğunlukla 40 saatten fazla çalışması, Sever'in <sup>(5)</sup> çalışmasında 40-45 saat, Barlas'ın <sup>(7)</sup> çalışmasında 40-50 saat bulunmasıyla benzerlik göstermektedir. Yoğun, stresli, hızlı ve doğru karar verme-uygulama gerektiren bir ortamda çalışan hemşirelerin 40 saatten fazla çalışmaları hem kendilerini hem de verdikleri hizmeti olumsuz yönde etkileyecektir.

Hemşirelerin meslekte çalışma süreleri incelendiğinde, %51'inin 1-5 yıl arasında olması Sabuncu ve ark.'nın <sup>(8)</sup>, Uçmak'ın <sup>(9)</sup> çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmamızda hemşirelerin %63,8'inin mesleki gelişim açısından kurs ya da eğitim almadığı belirlenmiştir. Sayan <sup>(10)</sup> yönetici hemşirelerde yapmış olduğu çalışmasında, yönetici hemşirelerin %83'ünün eğitim programına katılmadığını tespit etmiştir. Bu durum, çalışmamız ile benzerlik göstermektedir. Stres kaynakları ve düzeyleri konusunda da eğitim alanların oranının %17,3 olduğu belirlenmiştir. Akbal ve ark. <sup>(2)</sup> araştırmalarında, yönetici hemşirelerin etkin başa çıkma yöntemleri puanlarının, stres yönetimi konusunda eğitim alanlarda istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olarak tespit etmişlerdir. Sağlık kurumlarında oldukça kritik bir rol üstlenen hemşirelerin, "stres

yönetimi" konusunda titiz olmaları ve çalıştıkları kurumda bu konuya yönelik eğitim programlarının artırılması gerektiğini ortaya çıkarmaktadır.

Araştırmamız kapsamına alınan hemşireler kendilerinde stres yaratan unsurlardan en yüksek oranla uyumlu ekip çalışmasının olmamasını belirtmişlerdir. Bunu malzeme-araç yetersizliği, yönetimdeki diğer kişilerle sorun yaşama ve yetersiz ücret takip etmektedir. Sağlık sisteminin bir çalışanı olan hemşireler, stresten en çok etkilenen grubu oluşturur. Hemşirelikte stresin birkaç nedeni vardır. Stres, hemşirenin fiziksel ve psikolojik sağlığını etkileyebilir, hastanelere maddi yük artabilir. Ayrıca hemşirelerin stres nedeniyle işten ayrıldıkları da bilinmektedir. Yapılan araştırma, hemşireler arasında stres oluşturan unsurları, ağır iş yükü, rol çatışmaları ve belirsizlikler, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, örgütsel ortam, ekip ilişkileri, kaynak kısıtlılığı, personel sayısının yetersizliği, ölüme ilişkin düşünceler, diğer sağlık personeli ile çatışmalar, vardiya usulü çalışma zorluğu, kariyer yapma, kurumsal destek ve kaynak eksikliği, hasta ve hasta yakınları olarak belirlemişlerdir <sup>(2)</sup>. Yavuz ve ark. <sup>(11)</sup> hemşirelerin stres kaynaklarını, acil durumlar, pencere sayısının azlığı, aşırı gürültü, ekipmanların olmaması ya da bozuk olması şeklinde saptamışlardır. Sever'in <sup>(5)</sup> hemşirelerle yapmış olduğu çalışmasında ise, stres kaynaklarını; ücret yetersizliği, araç-gereç yetersizliği, nöbet sorunları ve çalışma saatlerinin sosyal yaşamı etkilemesi şeklinde belirlemiştir.

Vural ve Oflaz <sup>(12)</sup>, hemşirelerin anksiyete düzeyleri ile ilgili yaptıkları çalışmalarında, hemşirelerin en çok fizik ortamın yetersizliğinden ve kişiler arası ilişkilerden yakındıklarını bulmuşlardır. Akbal ve ark. <sup>(2)</sup> araştırmalarında, yetersiz kadro ve bozuk araç-gereçle çalışma, eksik ve yetersiz malzeme ile çalışma, takdir edilmeyen belirsiz sorumluluklar üstlenme, terfi ile ilgili sorunların olması, ciddi ve ağır hastalık döneminde bulunan hastanın bakımını üstlenme, telefon ve yazışmalarda çok zaman harcama gibi, hemşireleri etkileyen iş stresörlerini belirlemişlerdir. Durmuş <sup>(13)</sup>, Kayseri il merkezinde çalışan hemşirelerde iş doyum ve etkileyen faktörler konulu çalışmasında, hemşirelerin ücret boyutunda en düşük, ekip boyutunda en yüksek doyumda olduklarını belirlemiştir. Ayrıca hemşirelerin yaş, birlikte yaşadıkları kişiler ve yer, çocuk sahibi olma, çocuk bakım sorunu, çalıştıkları

kurum ve birimler, toplam hizmet süreleri, gece nöbet, hafta sonu çalışma, haftalık çalışma süresi, meslek seçimi, mesleki görüş, sağlık durum ve algılarının, iş doyumu üzerinde etkili değişkenler olduğunu saptamıştır. Hastane verimliliğinin artırılmasında, önemli unsurların başında, insan faktörü gelmektedir. Personelin hastane amaçları doğrultusunda yönlendirilmesi için, bireylerin özelliklerinin ve beklentilerinin bilinmesi gereklidir. Çalışanlar; özlem, istek ve gereksinimleri örgütsel süreçte karşılandığı sürece doyumlu olmakta, örgütünü sevmekte ve ona bağlanmaktadır.

Yukarıda belirtilen araştırma sonuçları ile çalışmamızın sonuçları paralellik göstermektedir. Çalışmamızda, hemşirelerde en çok stres yaratan durumun uyumlu ekip çalışmasının olmamasının belirtilmesi, ülkemizde hemşirelik mesleğinin konumu, hekimlerin ekip çalışmasındaki konumları ve ekip işleyişinin merkeziyetçi oluşu, ekipte hemşirenin rolüne geleneksel yaklaşımlar, toplumun meslekleri değerlendirmelerindeki farklılıklardan kaynaklanan hemşireliğe ön yargılı bakış açıları, hemşirelik eğitimindeki karmaşalar, hemşireliğin bir meslek olarak kendini var ediş durumlarında yaşanan çeşitli güçlükler, hemşirelerde olumsuzluk yaratan durumlar olarak özetlenebilirler. Hemşirelerin malzeme-araç-gereç eksikliğini, stres kaynağı olarak belirlemelerinin nedeni ise kısıtlı kaynaklarla görev yapma ve hastalara bakım vermenin yaratabileceği olumsuzluklardan kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, çalışma ortamında en çok sorun yaşadıkları kişilerin sırasıyla hekimler, yöneticiler ve hasta aileleri olduğu tespit edilmiştir (Tablo 5). Sever<sup>(5)</sup> çalışmasında, en çok sorun yaşanan kişileri sırasıyla hasta aileleri, hekimler ve yöneticiler olarak belirlemiştir. Akbal ve ark.<sup>(2)</sup>, hemşirelerin iş stresörü olarak, hekimlerle ilişkilerde sorun yaşadıklarını belirlemiştir. Ekip üyeleri arasındaki uyumlu çalışma, hasta bakımını olumlu yönde etkilerken, uyumsuz ve iletişim kopukluğu olan ekip çalışması ise hasta bakımına olumsuz olarak yansımaktadır. Hekim-hemşire ilişkisinin kavramsal temelinde, bu ilişkiyi etkileyen etmenler arasında kişisel güçler, geçmiş deneyimler, bireysel ve mesleki değerler, bilgi, bakım, beklentiler, sosyal destek, toplum kurumları, yasal yaptırımlar ve çevresel etkenler yer almaktadır. Ülkemizde sağlık ekibi kavramının tam olarak yerleşmemiş olması, sağlık ekibi üyeleri arasındaki

iletişimsizlik ve görev çatışmaları, hizmeti veren ve alan bireylerde doyumsuzluklara ve mutsuzluklara neden olmaktadır<sup>(3)</sup>.

Tablo 4’te görüldüğü gibi hemşirelerde en çok stres yaratan durumun, uyumlu ekip çalışmasının olmaması; aynı zamanda en çok sorun yaşayan grubun, hekimler olması ile bağlantılı bulunmuştur. Çünkü hekimlerle yaşanan sorunların artması, hemşirelerin sağlık sisteminin bir üyesi olarak ekip çalışmasının içinde beraber bulunacakları hekimlerden dolayı, çalışmalarının kötü yönde etkilenmesine, ekip çalışmasındaki uyumun bozulmasına ve stresin artmasına neden olacaktır.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Hemşirelerin stres kaynak ve düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırma sonucunda, katılımcıların büyük çoğunluğunun 40 saatten fazla çalıştığı, mesleki gelişim ve stres kaynakları ile düzeyleri konusunda eğitim almadıkları saptanmıştır. Stres yaratan durumların büyük oranda, uyumlu ekip çalışmasının olmaması, malzeme-araç yetersizliği, yönetimdeki diğer kişilerle sorun yaşama ve yetersiz ücret olduğu saptanmıştır. SKÖ’ne göre; hemşirelerin orta düzeyde stres yaşadığı belirlenmiştir.

Elde edilen bu veriler doğrultusunda aşağıdaki öneriler öne sürüldü:

- Çalışmaya yeni başlayan hemşireler için oryantasyon programı uygulanmalı.
- Lisans eğitiminde müfredata uygulamalı stres yönetimi programı dahil edilmeli.
- Mesleki eğitim programları düzenli olarak yapılmalı.
- Hastanelerde şiddete karşı yeterli ve önleyici tedbirler alınmalı (kamera, güvenlik vb.) ve hemşireler şiddete meyilli kişilerle iletişim ve kendini koruma konusunda bilgilendirilmeli.
- Personel azlığı ve malzeme eksikliği giderilmeli, bakımı ve onarımı zamanında yapılarak hem hastaların hem de hemşirelerin mağdur olmaması sağlanmalı.
- Hemşirelerin görev tanımları yapılarak görevleri dışındaki beklentiler engellenmeli.
- Hemşireler oluşabilecek enfeksiyonlar hakkında

bilgilendirilerek gerekli koruyucu önlemler alınmalı (aşı, uygun ve yeterli malzeme vb.).

- Hastanelerin kurumsal olanakları arttırılmalı (ulaşım için servis, lojman, kreş vb.).
- Stres, stres yönetimi eğitimleri, psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri verilmelidir.

## KAYNAKLAR

1. Aslan Ş. Hastane işletmelerinde örgütsel çatışma (Yüksek Lisans Tezi). Konya, Selçuk Üniversitesi, 2003.
2. Akbal YE, Özer Y, Baltaş Z. Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin stres düzeyleri ve stresin hemşireler üzerine etkileri. *Yoğun Bakım Hemşireleri Dergisi* 2001;5(2):70-9.
3. Akyürek B, Özer S, Argon G ve ark. Hekim davranışlarının hemşire memnuniyeti ve hemşirelerin işine devam etme durumu üzerine etkisi. *Ege Tıp Dergisi* 2005;44(3):167-72.
4. Looff PC de, Kuijpers E, Nijman HLI. Stress levels of psychiatric nursing staff. *Journal of Nursing Education and Practice* 2014;4(7).  
<https://doi.org/10.5430/jnep.v4n7p1>
5. Sever AD. Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması (Doktora Tezi). İstanbul, İstanbul Üniversitesi, 1997.
6. Bryman A, Duncan C. Quantitative data analysis with SPSS for windows, Routledge, NewYork 1997;78.
7. Barlas G. İstanbul ili hemodiyaliz birimlerinde çalışan hemşirelerde görülen depresyon belirtileri ve başa çıkma yöntemleri (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Marmara Üniversitesi 1998.
8. Sabuncu N, Gülseven B, Karabacak Ü. Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin stres kaynaklarının belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi* 1999;3(1):10-4.
9. Uçmak F. Acilde çalışan hemşirelerin hasta/hasta yakınlarından kaynaklanan saldırılara karşı tutumları (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Marmara Üniversitesi 2004.
10. Sayan İ. Yönetici hemşirelerde zaman yönetimi (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Marmara Üniversitesi 2005.
11. Yavuz M, Demir F, Dramalı A. Yoğun bakım hemşirelerinde stres. I. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı. Antalya; 2000;558-561.
12. Vural H, Ofraz F. Ameliyathane hemşirelerinin anksiyete düzeylerinin incelenmesi. *GATA Bülteni* 1998;40(1):6-10.
13. Durmuş S. Kayseri il merkezinde çalışan hemşirelerde iş doyumu ve etkileyen faktörler (Yüksek Lisans Tezi). Kayseri, Erciyes Üniversitesi 2004.