

## **ELAZIĞ 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ İSTASYONLARINDA GÖREV YAPAN SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ\***

*The Effect of Job Stresses on the Intention to Leave in Healthcare Workers at Elazığ 112 Emergency Health Services Stations*

**Doç.Dr. Muhammet DÜŞÜKCAN** [ID](#)

Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

mdusukcan@firat.edu.tr Elazığ/Türkiye

**Dr. Eray Ekin SEZGİN** [ID](#)

Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi A.B.D. Doktora

eray\_ekin\_1907@hotmail.com Elazığ/Türkiye

**Enes KAYA** [ID](#)

Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi A.B.D. Doktora Öğrencisi

eneskaya1989@gmail.com Elazığ/Türkiye

### **ÖZ**

Küresel rekabet ortamında işletmelerin iş yapısına bağlı olarak ortaya çıkan yeni iş tanımları, çalışma yaşamındaki stresi ve buna bağlı işten ayrılma niyetini incelenmesi gereken bir konu olarak öne çıkartmaktadır. Özellikle 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının hasta/yaralılarına anlık müdahale etmek zorunda kalması, çok fazla stres yaşamalarına sebep olmakta ve bu durumun işten ayrılmalarına neden olabilmektedir.

Bu doğrultuda, bu çalışma ile 112 acil sağlık hizmetleri istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının iş stres düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Elazığ 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında Görev Yapan Sağlık Çalışanları, araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan verilere göre bu istasyonlarda toplam 506 sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Hedef ana kütleye ulaşmanın içerdiği zorluklar nedeniyle; hedef daraltılmış ve random yöntemine göre ana kütle tanımlama yoluna gidilmiştir. Ulaşılabilir ana kütleyi yaklaşık 219 çalışanın temsil edeceği düşünülmektedir. Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve veriler yüz yüze anket tekniği ile elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan başlıca analizler; betimleyici istatistikler, güvenilirlik analizleri ve regresyon analizleri şeklindedir. Yapılan regresyon analizi sonucunda, çalışanların iş stres düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler**  
İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, 112 Acil Sağlık Hizmetleri

**Keywords**  
Job Stress, Intention to Leave, 112 Emergency Health Services

\* Bu çalışma, 2-4 Mayıs 2019 tarihlerinde Şırnak'da düzenlenen Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Kongresi'nde sözlü bildiri şeklinde sunulmuş olup; kongre özet bildiri kitabında özet olarak yayınlanmıştır.

## ABSTRACT

New job descriptions having appeared based on the working structures of the businesses within the global competition circle have brought the stress in the work life and consequential tendency for releasing to the fore as an issue that needs studying. In particular, the fact that healthcare workers working in 112 Emergency Health Services Stations have to intervene immediately to patients/casualties causes them to experience a lot of stress and this may cause them to intention to leave from organization.

In this context, the aim of this study was to determine the effect of job stress levels of healthcare workers who work in 112 Emergency Health Services Stations on the intention to leave. Elazığ Healthcare Workers who work in 112 Emergency Health Services Stations constitute the universe of the research. According to the data obtained from the Elazığ Provincial Health Directorate, a total of 506 health workers are employed in these stations. Due to difficulties in reaching the target population universe, the target was narrowed and the main method was defined according to the random method. It is thought that it will represent the accessible mass of approximately 219 employees. In this study, the quantitative research method has been used and data obtained through the face-to-face survey technique. In this study, the main statistical analyses used are descriptive statistics, reliability analysis and regression. As a result of the regression analysis, it was determined that the job stress levels of the employees had an effect on the intention to leave.

## 1. GİRİŞ

İş ortamlarında stres, modern yaşamın giderek artan yaygın bir özelliğidir. İşyerindeki psiko-sosyal stresin sağlık ve ekonomik kayıplar üzerindeki etkisinin artması nedeniyle, bu alandaki araştırmalar son zamanlarda hızlı ilerlemeye şahit olmuştur. Stres teorisindeki temel bir hipotez, çalışma ortamındaki rol stresi, kontrol eksikliği ve sosyal destek eksikliği ve bu koşulların etkileşimi gibi psiko-sosyal streslerin, bireyin sağlık ve örgütsel sonuçları üzerinde zararlı etkileri olabileceğidir (Arshadi ve Damiri, 2013: 706).

Bir süreç olarak nitelendirilen stres, kişiler üzerinde gerek psikolojik gerekse bedensel olarak etki etmekte, kişiyi zorlamakta ve sağlıklarını olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Bahadır, 2017: 1). İş ortamında yaşanan stres ise işle ilgili sertliğe, gerilime, kaygıya, hayal kırıklığına ve işten kaynaklanan endişelere yol açan psikolojik bir gerginliktir (Lambert vd., 2016: 23). Yüksek düzeyde iş stresi yaşayan çalışanların sağlıksız, kötü motive olmuş, daha az üretken ve iş yerinde daha az güvende olma olasılığı daha yüksektir. Örgütlerinin de rekabetçi bir pazarda başarılı olma olasılıkları daha düşüktür. İş stresi çeşitli kaynaklardan gelebilir ve insanları farklı şekillerde etkiler. Bu nedenle stres çalışma ortamlarının en önemli sorunu olarak gündeme gelmektedir (Arshadi ve Damiri, 2013: 706). İşten ayrılma niyeti ise çalışanların iş ortamlarında yaşadığı bir diğer problemdir. Çalışanlar, belli bir süre içerisinde örgüt tarafından beklentilerinin karşılanamamasından dolayı işlerinden ayrılma düşüncesine sahip olacaklardır ve aşırı stres yaşayan çalışanlar beklentilerinin karşılanamadığı düşüncesi ile işten ayrılma niyetine gireceklerdir. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini eyleme dönüştürmesi adına harekete geçmeleri ise örgütlere bir maliyet yükleyecektir. Bu nedenle örgütler açısından iş ortamlarında stres yaratacak etkenlerin belirlenerek çalışanların iş stresi kaynaklı işten ayrılma niyetlerinin azaltılması önemli hale gelmektedir (Yenihan vd., 2014: 39).

Stres çalışanları etkileyen ve onların davranış ve tepkilerine yönlendiren konulardan biridir. Çalışanların beklentileri ile iş koşullarının çakıştığı noktada ortaya çıkan ve çalışanların işlerine karşı yaşadıkları olumsuz algılar ile oluşan işten ayrılma niyeti konusu da her iş kolunda olduğu gibi sağlık sektöründe özellikle de 112 acil sağlık hizmetlerinde araştırılma ve değerlendirilme ihtiyacı duyulan bir durumdur.

Bu doğrultuda, bu çalışmanın asıl amacı, çalışanların iş stres algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ortaya koyulmasıdır. Çalışmamızda öncelikle iş stresi ve işten ayrılma niyeti kavramları kısaca incelenerek konuların kavramsal çerçevesi oluşturulmaya çalışılmıştır. Daha sonra iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ele alınmıştır. Çalışmanın araştırma kısmında ise Elazığ il merkezindeki 112 acil sağlık istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarından toplanan veriler, istatistiki analize tabi tutulmuştur. Son olarak, analiz sonuçları değerlendirilmiş ve önerilerde bulunulmuştur.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. İş Stresi Kavramı

Stres kişilerin günlük hayatlarını hem fiziksel hem de psikolojik yönden etkilemektedir ve özellikle bireylerin yaşamında önemli yer tutan işyerlerinde çalışanları olumsuz bir şekilde etki eden faktör olarak nitelendirilmektedir. İş stresi, kişileri ekonomik, psiko-sosyal ve kültürel yönden hayata bağlayan çalışmayı içinde barındırmaktadır ve bu nedenle karmaşıklaşan iş hayatının yadsınamaz bir gerçeği olarak görülmektedir (Keser, 2014: 20). İş stresini farklı yaklaşımlarla tanımlamak mümkündür. Bu konuda Cox (1993) iş stresini üç farklı yaklaşım ile tanımlamıştır. Mühendislik yaklaşımı iş stresini, iş yerinin kötü ve zararlı özellikleri olarak tanımlamaktadır ve ayrıca iş çevresinin nesnel olarak görülen bir özelliği olarak da açıklamaktadır. Yani stresi, bağımsız bir değişken olarak ele almaktadır. İkinci yaklaşım olan fizyolojik yaklaşım ise stresi kötü veya zararlı uyarının genel fizyolojik etkilerine göre tanımlamaktadır. Bu yaklaşıma göre stres bağımlı değişken olarak ele alınır ve çevreye karşı fiziksel bir tepki olarak açıklanır. Bu iki yaklaşım, kişiyi pasif bir araç olarak ele almaktadır yani çevrenin uyarıcı özelliklerini fiziksel ve psikolojik tepkiye dönüştürmektedir. Her iki yaklaşım da kişi-çevre arasındaki etkileşimi göz ardı etmektedir. Üçüncü ve son yaklaşım olan psikolojik yaklaşım ise stresi, kişi ve iş yeri arasındaki dinamik etkileşim olarak açıklamaktadır (Kahraman, 2013: 10).

İş stresi, insan yaşamını önemli derecede etkileyen, kişinin yaşam seyrini belirleyen, kişilerin fiziksel ve psikolojik davranışları üzerinde yönlendirici olan, iş yerinde görülen olaylara karşı sergilenen psikolojik tepkiler olarak tanımlamak mümkündür. Ayrıca işin gerektirdikleri ve çalışanın stresle başa çıkma kapasitesi, ihtiyaç duyduğu kaynaklar ve mevcut olan kaynaklar arasındaki tutarsızlık olduğu zamanlarda baş gösteren fiziksel ya da duygusal tepkiler olarak tanımlamak da mümkündür (Cam, 2004: 3).

Günümüz iş dünyasında yaşanan hızlı değişimlerin yaratmış olduğu bazı riskler ve tehlikeler, iş yerinde karmaşıklıklara yol açmakta ve bu karmaşıklıklar çalışanlar üzerinde strese neden olabilmektedir (Kılıç ve Demirel, 2019: 234). Stresin süreklilik arz etmesi halinde etkisi çok daha fazla hissedilecektir. Yazında iş yerindeki stres etmenlerinin çalışanı olumsuz etkilediği, motivasyonunu azalttığı, hem bedenen hem de ruhen yıpratıldığı görülmektedir. Özellikle sağlık işletmelerinde iş ortamının stresli olması sağlık çalışanında bir takım hastalıklara yol açabilir. Bunun yanında çalışanların performanslarında düşüklük, kendine olan güvenlerinin azalması, arkadaşlarıyla ve çevresiyle ilişkilerinde bozulmalar ve çalışanlarda konsantre eksikliği görülebilir. Sağlık çalışanlarının yaşadıkları iş streslerinin yansıması ise hem fizyolojik ve psikolojik olarak hem de mesleki ve sosyal yönden görülmektedir. Bu durum ise çalışanların verimlerini azaltmakta, özel hayatında ve çevresiyle ilişkilerinde sorun oluşturmaktadır. Bu sorunların süreklilik arz etmesi çalışanın stres düzeylerini daha da arttırmakta ve gerek mesleki tatminsizlik yaşamasına gerekse yaşam kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Eğin, 2015: 44-45). Ayrıca yazındaki araştırmalarda, iş stresinin sağlık harcamalarına, işten ayrılmalara ve çalışan devamsızlığına yol açarak önemli bir maliyet yükü getireceğine dikkat çekmektedir (Clark, 2005; Gupta ve Beehr, 1979; Bruce, 2013).

Genel anlamda iş stresi çalışanların çalışma alanlarından kaynaklanan bir takım problemleri içselleştirip kaygı duyması anlamına gelmektedir. Çalışanların duygusal durumları da göz önünde bulundurularak duygusal durumun insandan insana değişen yapıda olması nedeni ile stresin bu insanlar üzerinde bırakacağı farklı etkiler olacağı hassasiyetini de bilmek gerekir.

### 2.2. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

Örgütlerin en önemli ve kritik kaynakları, dinamik bir unsur olan çalışanlardır (Ongori, 2007: 52). Bu durumda örgütler için temel sorun sahası, insan kaynağını yönetmenin ötesinde, işte tutmak için çeşitli tedbirler almaktır. Çünkü rekabete dayalı koşullarda, özellikle bilgi, tecrübe ve yetenekleri ile değer yaratan çalışanlara olan bağımlılık artmaktadır (Chen vd., 2011: 159) ve bu nedenle işten ayrılma niyeti yönetimler için kritik bir konu olmuştur (Arshadi ve Damiri, 2013: 707). Bir süreç olarak işleyen işten ayrılma niyeti; düşünme, planlama ve işten ayrılmayı isteme gibi sıralanmaktadır (Lambert, 2006: 59). Tak ve Çiftçiöğlü (2009) işten ayrılma niyetini, işte çalışan bireyin örgütten geri çekilme davranışı olup, yeni iş arayışlarına girmesi olarak tanımlamışlardır (Tak ve Çiftçiöğlü, 2009: 158). Tett ve Meyer (1993) ise işten ayrılma niyetini, kişinin çalıştığı iş yerinden ayrılmaya bilinçli ve planlı olarak karar vererek bunu sürekli olarak düşünmesi ve istemesi olarak tanımlamışlardır (Üzüm ve Özdemir, 2017: 393).

Michaels ve Spector (1982) çalışanların işten ayrılma niyetlerinin kaynağında alternatif iş olanaklarının varlığının yer aldığını ifade etmişlerdir. Steers ve Mowday (1981) ise benzer bir vurgu yaparak, işten ayrılma niyeti ile alternatif iş fırsatlarının etkileşimi sonucunda çalışanların işi terk etme eyleminde bulunabileceklerini öne sürmüşlerdir (Kaya, 2018: 49).

Kişisel ve örgütsel faktörler örgüt çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörlerdir. Yazında; iş doyumu, iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık, tükenmişlik, örgütsel adalet algısı, örgütsel vatandaşlık, aşırı iş yükü, lider-üye etkileşimi, örgütsel özdeşleşme, algılanan yeni iş olanakları, üstlerden ve çalışma arkadaşlarından alınan sosyal destek değişkenleri çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde ilişki olduğu saptanmıştır (Yenihan vd., 2014: 40).

İster gönüllü ister gönülsüz olsun işten ayrılmalar hem çalışan hem de örgüt açısından bir takım maliyetler doğurmaktadır. Günümüzde çalışan devir hızının artması örgütler için yüksek maliyetlere yol açmaktadır.

### 2. 3. İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Stresli bir iş yeri ortamında görev yapan çalışanlar birçok şekilde bu durumdan olumsuz etkilenmektedirler. İş yerinde stresle iç içe çalışan kişiler fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkilenmektedir ve böyle bir ortamda çalışan kişiler örgüt hakkında olumsuz duygular besleyeceklerdir. Bunun sonucunda ise çalışanlar tükenmişlik, iş doyumunda ve örgütsel bağlılıklarında azalma, performans düşüklüğü, iş devamsızlıkları ve işten ayrılma derecesine kadar varacak olan işten ayrılma niyeti içerisine gireceklerdir (Yenihan vd., 2014: 41).

Farklı meslekler üzerinde iş stresi ve işten ayrılma niyeti ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Bu güne kadar yapılan çalışmalarda iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna varmışlardır (Liu vd., 2012; Arshadi ve Damiri, 2013; Chung vd., 2017; Yenihan vd., 2014; Turunç vd., 2010; Düğenci, 2018). Buna göre, çalışanların örgütlerinde yaşadıkları stres seviyesi arttıkça, işten ayrılma niyetleri de artmakta, sonuç olarak yaşanan stres çalışan açısından baş edilemeyecek düzeye geldiğinde ya da daha az stresli bir alternatif oluştuğunda çalışan işten ayrılmaktadır (Turunç vd., 2010: 121).

## 3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

### 3. 1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile Elazığ il merkezinde faaliyet gösteren 112 acil sağlık istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının iş stres algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Daha net bir ifadeyle "iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi var mıdır?" sorusuna 112 acil sağlık çalışanları adına cevap aramaktadır.

### 3. 2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evrenini Elazığ il merkezinde 112 acil sağlık istasyonlarında görev yapan 506 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Bu sayılar, Şubat 2019 tarihi itibarıyla Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü'nden edinilen bilgiye dayanmaktadır.

Hedef ana kütleye ulaşmanın içerdiği zorluklar nedeniyle; hedef daraltılmış ve random yöntemine göre ana kütle tanımlama yoluna gidilmiştir. Ulaşılabilir ana kütle yaklaşık 219 çalışanın temsil edeceği düşünülmektedir. Belirlenen bu ulaşılabilir evrenin ana kütlemini temsil yeteneğine sahip olduğu kanısı oluşmuştur. Bu kaniya, örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında kullanılan şu formül üzerinden yapılan hesap sonucunda varılmıştır (Emül ve Demirel, 2018:102):

$$\text{Örneklem Hacmi } (n) = \frac{N \times t^2 \times p \times q}{(N - 1 \times d^2) + (t^2 \times p \times q)} = \frac{506 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(506 - 1 \times 0,05^2) + (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)} = 218,6$$

N: evren büyüklüğü; t:  $\infty$  serbestlik derecesinde teorik t tablo değeri; p: incelenen olayın gerçekleşme olasılığı; q: incelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı; d: kabul edilen örneklem hatası

### 3. 3. Araştırmanın Ölçekleri

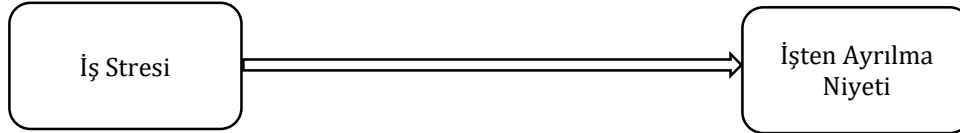
Çalışanların iş stres algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek amacıyla araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir.

İş stres ölçeği House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilip, Efeoğlu tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir (Efeoğlu, 2006: 70).

İşten ayrılma niyeti ölçeği Rosin ve Korabick (1995) tarafından geliştirilip, Tanrıöver (2005) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir (Tanrıöver, 2005).

### 3. 4. Araştırmanın Hipotezi ve Modeli

Araştırma bağlamında Şekil 1' deki model kurulmuş ve temel hipotez oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

$H_1$ : Sağlık çalışanlarının yaşadığı iş stresi işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.

### 3. 5. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmamız, konu ile alakalı yazındaki çalışmalar gözden geçirilerek ve bu çalışmalardan yararlanılarak oluşturulan kavramsal çerçeve ve anket uygulaması şeklinde oluşturulmuştur. Veri analizi için kullanılan teknikler; betimleyici istatistikler (frekans dağılımı, aritmetik ortalama ve standart sapma) ve ölçeklerin güvenilirlik analizi şeklindedir. Ayrıca modeldeki değişkenler arasındaki etkiyi tespit etmek için regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi SPSS paket programı yardımı ile yapılmıştır.

Araştırmamız da veriler, üç bölümden oluşan anket dağıtılarak toplanmıştır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni hal, görevi, mesleki tecrübeleri, mevcut birimdeki görev süreleri gibi kişisel sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde çalışanların iş stres algılarını ölçmek için "İş Stres Ölçeği" kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümde ise işten ayrılma niyet düzeylerini ölçmek için "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" kullanılmıştır. Her iki ölçek de 5'li likert ölçeği ile cevaplandırılmaktadır (1=Kesinlikle katılmıyorum - 5=Kesinlikle Katılıyorum).

### 3. 6. Veri Toplama Aracının Geçerlilik ve Güvenilirliği

Yedi madde ve tek boyuttan oluşan iş stres ölçeği ile dört madde ve tek boyuttan oluşan işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliklerini belirleyebilmek için cronbach alpha katsayıları hesaplanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmış olup; değişkenlerin cronbach alfa değerlerinin orta ve yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir.

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçeğin Adı	Cronbach Alfa
İş Stresi	0,642
İşten Ayrılma Niyeti	0,891

### 3. 7. Araştırmanın Bulguları

#### 3. 7. 1. Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik bilgilerinin sunulduğu Tablo 2 aşağıda yer almaktadır. Tablodaki bulgulardan katılımcıların özellikleri şöyle görülmektedir:

- Katılımcıların % 60'ı erkek ve % 40'ı kadındır.
- Katılımcıların % 82,6'sını genç ve orta yaş gurubundakiler, % 17,4'ünü ise orta yaş üzerindeki oluşturmuştur.
- Katılımcıların % 68'ini evliler, % 32'sini da evli olmayanlar oluşturmuştur.

- Katılımcılar arasında eğitim düzeyi açısından ağırlık % 50 ile ön lisans mezunlarıdır. Ön lisans mezunlarını % 32 ile lise mezunları, % 12,8 ile lisans mezunları ve % 5 ile lisansüstü eğitim yapmış olanlar takip etmektedir.
- Katılımcıların % 30,1'i ATT (Acil Tıp Teknisyeni), % 25,6'sı paramedik (İlk ve Acil Yardım Teknikeri), % 20,5'i şoför, % 11,9'u sağlık memuru, % 6,4'ü hemşire ve % 5,5'i doktordur.
- Katılımcıların % 51,1'inin mesleki tecrübeleri 10 yılın altında iken % 48,9'unun mesleki tecrübeleri 10 yılın üzerindedir.
- Katılımcıların % 71,2'sinin mevcut birimde geçirdikleri süre 10 yılın altında iken % 28,8'inin mevcut birimde geçirdikleri süre 10 yılın üzerindedir.

**Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

<b>KATILIMCI PROFİLİ (n=219)</b>					
<b>Cinsiyet</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Erkek	132	60,3	Lise	70	32,0
Kadın	87	39,7	Ön lisans	110	50,2
<b>Yaş</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Lisans</b>	<b>28</b>	<b>12,8</b>
21-30 arası	89	40,6	Lisansüstü	11	5,0
30-40 arası	92	42,0	<b>Meslekte Geçirdiğiniz Toplam Süre</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
40 ve üzeri	38	17,4	5 yıl ve altı	46	21,0
<b>Medeni Durum</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	5-10 yıl arası	61	27,9
Evli	149	68,0	10-15 yıl arası	60	27,4
Bekar	70	32,0	15-20 yıl arası	14	6,4
<b>Görevi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	20 yıl ve üzeri	38	17,3
Doktor	12	5,5	<b>Mevcut Biriminizde Geçirdiğiniz Toplam Süre</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hemşire	14	6,4	5 yıl ve altı	91	41,6
Paramedik	56	25,6	5-10 yıl arası	65	29,6
ATT	66	30,1	10-15 yıl arası	25	11,4
Sağlık Memuru	26	11,9	15-20 yıl arası	14	6,4
Şoför	45	20,5	20 yıl ve üzeri	24	11,0

### 3.7.2. Katılımcıların İş Stres Algıları ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Dağılımlar

Ölçek ortalama puanları değerlendirilirken aritmetik ortalamalar esas alınmıştır. Araştırmadan elde edilen verilere ait aritmetik ortalamaların yorumlanmasında kullanılan ölçüt aralıkları şu şekildedir (Çakınberk ve Demirel, 2010: 110):

1,00 ≤ aritmetik ortalama ≤ 2,60 : Düşük

2,60 < aritmetik ortalama ≤ 3,40 : Orta

3,40 < aritmetik ortalama ≤ 5,00 : yüksek

#### 3.7.2.1. Katılımcıların İş Stres Algılarına İlişkin Ortalama Değerler

Katılımcıların iş stres algılarına ilişkin ortalama değerler tablo 3'de verilmektedir. Tabloya göre katılımcıların iş stres algılarının ortalaması 3,82'ye ulaştığı görülmektedir. Bu sonuç iş stres algılarının yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Her ifadenin ortalamasına ayrı ayrı bakıldığında farklı algılamalarla karşılaşmaktadır. "İşim sağlığı doğrudan etkilemeye yatkındır" ifadesine verilen cevapların ortalamasının genel ortalamanın üzerinde çıktığı görülmektedir (ort:4,42). Bunun yanı sıra "Birimimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum" ifadesine verilen cevapların ortalaması ise genel ortalamanın oldukça altında kalmaktadır (ort:2,84).

**Tablo 3. İş Stres Algılarına İlişkin Ortalama Değerler**

İş Stresi	Ort.	s.s.	Genel	
			Ort.	s.s.
İşim sağlığı doğrudan etkilemeye yatkındır.	4,42	0,83	3,82	0,62
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	4,10	0,96		
İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	3,79	1,03		
Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	4,09	1,25		
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	4,34	0,84		
Birimimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	2,84	1,30		
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	3,17	1,37		

### 3. 7. 2. 2. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Ortalama Değerler

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerine ilişkin ortalama değerler tablo 4’de verilmektedir. Tabloya göre katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin ortalaması 2,82’ye ulaştığı görülmektedir. Bu sonuç işten ayrılma niyetlerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Her ifadenin ortalamasına ayrı ayrı bakıldığında farklı algılamalarla karşılaşmaktadır. “Aktif olarak yeni bir iş arıyorum” ifadesine verilen cevapların ortalamasının genel ortalamasının altında çıktığı görülmektedir (ort:2,18). Bunun yanı sıra “Eğer imkanım olsaydı işimden ayrılırdım” ifadesine verilen cevapların ortalaması ise genel ortalamasının üzerinde kalmaktadır (ort:3,26).

**Tablo 4. İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Ortalama Değerler**

İşten Ayrılma Niyeti	Ort.	s.s.	Genel	
			Ort.	s.s.
Eğer imkanım olsaydı işimden ayrılırdım.	3,26	1,21	2,82	1,11
Son zamanlarda işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	3,24	1,44		
Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	2,18	1,11		
İşimden ayrılmayı düşünüyorum.	2,58	1,31		

### 3.7.3. Değişkenler Arası İlişki

Araştırmanın temel hipotezini test etmek için uygulanan regresyon analizi ile iş stres algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Aşağıdaki tablo’da görülüyor ki, regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı ve R<sup>2</sup> değeri 0,203 olarak hesaplanmıştır. Belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı olarak ifade edilen R<sup>2</sup> değeri, bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre çalışanların iş stres algıları (bağımsız değişken) işten ayrılma niyetini (bağımlı değişkeni) % 20,3 oranında etkilemektedir. Diğer bir ifade ile bağımsız değişken bağımlı değişkendeki değişimlerin % 20,3’ünün kaynağıdır. Modelde yer alan değişkenlerden iş stresinin ( $\beta=0,451$ ;  $p<0,05$ ) işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisi olduğu saptanmıştır. Yukarıda ki sonuçlar bağlamında H<sub>1</sub> hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 5. İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi**

Değişkenler	İşten Ayrılma Niyeti			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partia l	Part	Tolerance	VIF
İş Stresi	0,451	7,443	0,000	0,451	0,451	0,451	1,000	1,000
R	0,451							
R <sup>2</sup>	0,203							
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	0,200							

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Güncelliğini yitirmeyen bir konu olan iş stresi üzerine yazında araştırılan çalışmaların sayısı her geçen gün artmaktadır. Konu üzerine yazında ki araştırmaların bir kısmı stresin doğası üzerinde odaklanırken bir kısmı ise günümüz iş yaşamında çalışanın çalışma koşulları, yaşadığı gerilim ve gerilimin sonuçları üzerine odaklanmaktadır (Efeoğlu, 2006: 21). Bireylerin iş hayatında yaşamış olduğu olumsuzlukların insanlara kattığı negatif etkiler olarak tanımlanabilen iş stresi günümüzde oldukça yaygın olduğu ve çalışanların sağlığını olumsuz etkilediği su götürmez bir gerçektir.

Sağlık işletmeleri, fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan stresli bir alan olarak nitelendirilmektedir ve hizmet sunumundaki hatalar, çoğu zaman yüksek maliyetli geri döndürülemez olabilmektedir. Diğer taraftan, sağlık tüketicilerine etkili bir şekilde hizmet sunabilmek için sağlık çalışanlarının kendilerine de iyi bakmaları bir gerekliliktir. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının endişe, kaygı ve stresten yoksun mükemmel bir sağlık durumunda olması beklenmektedir. Ancak sağlık hizmetlerinin kendi doğasından da kaynaklanan nedenler, sağlık işletmelerindeki stresi kaçınılmaz kılmaktadır (Uğurluoğlu ve Bayın, 2017: 205). Özellikle 112 acil sağlık hizmetleri istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının gerek işletme içinde gerekse hasta/yaralılara anlık müdahale etmek zorunda kalmalarından dolayı yaşadıkları sorunlar, çok fazla stres yaşamalarına sebep olmakta ve bu durum işten ayrılmalarına neden olabilmektedir.

Bu çalışmada Elazığ il merkezindeki 112 acil sağlık hizmetleri istasyonlarında görev yapan çalışanlar üzerinde iş stresi ve işten ayrılma niyeti konularında bir anket çalışması yapılmıştır. Araştırmamızın temel hipotezi olan "sağlık çalışanlarının yaşadığı iş stresi işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir" hipotezi kabul edilmiştir. Bu nedenle 112 acil sağlık çalışanlarında iş stresleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de artacağı ifade edilebilir. İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu sonucu Yenihan vd. (2014), Turunç vd. (2010), Chung vd. (2017), Liu vd. (2012) ve Arshadi ve Damiri (2013) bulguları ile tutarlıdır. Söz konusu sonuçların bu çalışmayla örtüştüğünü göstermektedir.

İstatistiksel analizler sonucunda 112 acil servis istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının iş stres algıları yüksek bulunmuştur (ort: 3.82). Buna karşın sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin ise orta düzeyde olduğu saptanmıştır (ort:2.82). Araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda, sağlık çalışanlarının yaşadıkları yüksek iş streslerine rağmen iş yerlerinde çalışmaya devam etmelerindeki temel sebebin gerçek anlamda kalma arzusu değil zorunluluk hissidir.

Sağlık çalışanlarının iş streslerini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Sağlık yöneticilerinin bu faktörler doğrultusunda çalışanlar üzerinde aşırı stresi ortadan kaldıracak şekilde yeni uygulama ve politikalar geliştirmesi ve yeniden düzenleme yoluna gitmeleri gerekmektedir. İş stresi düzeylerini azaltmak için, 112 acil çalışanlarının iş-aile çatışması, rol çatışması ve rol stresine neden olacak etkenlerin düşürülmesi gerekmektedir. Bu konuda çalışanlara gerekli hassasiyetin gösterilmesi toplum olarak yapılan işe saygı duyulması ve işverenlerin daha fazla çalışanlar ile alakadar olması ile kısmen giderilebileceği düşünülmektedir. Çalışanlar ile yatay ve dikey yönlü iletişimin sürekli olarak sağlanması iş yerinde oluşabilecek herhangi bir hatadan ötürü çalışanların suçlanmaması ve sosyal aktiviteler ile çalışanların desteklenmesi stres düzeyinde aşağıya doğru bir ivme kazandıracığı düşünülmektedir. Sağlık yöneticileri iş streslerini etkileyen faktörleri dengede tutarak çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini azaltmayı başaracaktır ve bu faktörleri dengede tutarak çalışanların iş doyumlarını, performanslarını, motivasyonlarını ve verimliliklerini yükseltme şansı bulacaklardır. Çalışmanın sonuçları araştırmacılar yönünden de değerlendirilebilir. Araştırma, Elazığ il merkezindeki 112 acil sağlık istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır. Elde edilen sonuçların sağlık çalışanlarının tümünü baz alarak genelleme yapılması doğru olmayacaktır. Bu nedendir ki, bulguların benzer araştırmalar ile karşılaştırılması ve değerlendirilmesi açısından farklı illerde yapılması yazına katkı sağlayacaktır. Araştırmamız iki değişken baz alınarak oluşturulmuştur. Yapılacak olan diğer araştırmalarda, kapsam genişletilerek tükenmişlik, yabancılaşma, iş tatmini, örgütsel bağlılık vb. farklı değişkenler de analize eklenebilir. Ayrıca diğer araştırmalar, bu bağlantılar için potansiyel aracı rolleri ve moderatörleri (düzenleyici) keşfetmeleri avantajlarına olacağı düşünülmektedir.



## KAYNAKÇA

- Arshadi, N. & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating role of OBSE, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84: 706-710.
- Bahadır, M. (2017). "Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ve Yabancılaşma (Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği)" Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bruce, J. (2013). The Cost of Stress in Your Organizations & What You Should Do About It, <https://www.mequilibrium.com/wp-content/uploads/2013/03/3-1-13-FINAL.pdf>, erişim tarihi: 13/03/2019.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1): 1-10.
- Chen, G., Ployhart, R. E., Thomas, H. C., Anderson, N. & Bliese, P. D. (2011). The Power of Momentum: A New Model of Dynamic Relationships between Job Satisfaction Change and Turnover Intentions, *Academy of Management Journal*, 54(1): 159-181.
- Chung, E.K., Yung, Y. & Sohn, Y.W. (2017). A Moderated Mediation Model of Job Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention For Airport Security Screeners, *Safety Science*, 98: 89-97.
- Clark, M. C. (2005). The Cost of Job Stress, <https://www.mediate.com/articles/clarkM1.cfm>, erişim tarihi: 12/03/2019.
- Çakınberk, A. & Demirel, E.T. (2010). Örgütsel Bağlılığın Belirleyicisi Olarak Liderlik: Sağlık Çalışanları Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24: 103-119.
- Düğenci, İ. (2018). "Gemi Adamlarının İş Stresi Algılarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma", Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- EğİN, A. (2015). "Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik", Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Emül, E. & Demirel, E.T. (2018). Etik İklim Algısının Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkisi: Elazığ Örneği, *Turkish Studies*, 13(7): 83-122.
- Gupta, N. & Beehr, T. A. (1979). Job Stress and Employee Behaviors, *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3): 373-387.
- Kahraman, F. Ç. (2013). "Nörotiklik Yapısının İş Stresi Sürecindeki Rolü", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, A. (2018). Kariyer Gelişim Sürecinin Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi İle Test Edilmesi, Doktora Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Keser, A. (2014). Gelenek ve Güncel Boyutlarıyla İş Stresi Kaynakları, Türk Metal Yayınları, Ankara.
- Kılıç, G. & Demirel, E. T. (2019). Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emeğin Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği, *International Journal of Academic Value Studies*, 5(2): 230-257.
- Lambert, E. G. (2006). I Want to Leave: A test of a Model of Turnover Intent among Correctional Staff, *Applied psychology in criminal justice*, 2(1): 57-83.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B. & Hogan, N. L. (2016). Social Support's Relationship to Correctional Staff Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment, *The Social Science Journal*, 53(1): 22-32.

- Liu, S. & Onwuegbuzie, A. J. (2012). Chinese Teachers' Work Stress and Their Turnover Intention, *International Journal of Educational Research*, 53: 160-170.
- Ongori, H. (2007). A Review of the Literature on Employee Turnover, *African Journal of Business Management*, 1(3): 49-54.
- Tak, B. & Çiftçioğlu, B.A. (2009). Mesleki Bağlılık ile Çalışanların Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63(4): 155-178.
- Tanrıöver, Ü. (2005). "Örgütsel Öğrenme İkliminin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Çıkma Eğilimi Üzerindeki Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. & Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 12(2): 115-134.
- Uğurluoğlu, Ö. & Bayın, G. (2017). "Sağlık Kurumlarında Örgütsel Stres", (Ed. Mesut Çimen ve Serkan Deniz), Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları, ss. 187-212, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Üzüm, B. & Özdemir, Y. (2017). Demografik Değişkenlerin Psikolojik Sözleşme İle İşten Ayrılma Niyeti ve Kariyer Yönetimi Üzerine Etkisi (Bir Banka Örneği), *International Journal of Academic Value Studies*, 3(16): 391-403.
- Yenihan, B., Öner, M. & Çiftçiyıldız, K. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1): 38-49.
- <https://m.bianet.org/biamag/saglik/175483-is-yerlerinde-stres-ve-yol-actigi-meslekhastaliklari>  
Erişim tarihi: 14.02.2019.