

COVID-19 Sürecinde Sağlık Çalışanlarının İş Stresi Ve Örgütsel Destek Algıları*

Job Stress And Organizational Support Perceptions Of Healthcare Professionals During COVID-19

Fusun AFŞAR¹, Hatice ERDOĞAN², Özlem İBRAHİMOĞLU³, Bengü ŞAYLAN⁴, Özlem KÖKSAL⁵

ÖZET

Bu çalışma COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarının iş stresi ve örgütsel destek algılarını belirlemek amacı ile yapılmıştır. Bu çalışma Mayıs-Haziran 2020 tarihleri arasında İstanbul'da bulunan ve pandemi hastanesi olarak hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan 185 sağlık çalışanı ile yapılmıştır. Çalışmada veriler "Tanıtıcı Bilgi Formu", "İş Stresi Ölçeği" ve "Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının 75 (%40,54)'i hekim, 110 (%59,46)'u hemşiredir. Katılımcıların yaş ortalaması 32,28±8,82, mesleki deneyim süresi 9,38±8,66 yıldır. Araştırma sonucuna göre sağlık çalışanlarının mesleki deneyim süresi ve yaşları arttıkça iş stresinin azaldığı ve algılanan örgütsel destek puanının arttığı; kadın sağlık çalışanları ile poliklinik ve yoğun bakımda çalışanların iş stresinin daha fazla; erkek sağlık çalışanları ile sürekli gece mesaisinde çalışanlarda algılanan örgütsel desteğin daha fazla olduğu; algılanan örgütsel destek puanı arttıkça iş stresi puanının düştüğü belirlenmiştir. COVID-19 pandemi sürecinde sağlık çalışanlarının kaliteli hizmet sunabilmesi ve sürecin iyi yönetilebilmesi; sağlık çalışanlarının hem fiziksel hem de duygusal durumlarının iyi olması ile ilişkilidir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki stres, Sosyal destek, Sağlık personeli, SARS-CoV-2

ABSTRACT

The aim of this study was to determine job stress and organizational support perceptions of healthcare professionals during COVID-19. This study was conducted with 185 healthcare professionals working in a training and research hospital in Istanbul between May-June 2020 and serving as a pandemic hospital. Data were collected using the Information Form, Job Stress Scale, and Perceived Organizational Support Scale. Of the healthcare professionals, 75 (40,54%) were physicians and 110 (59,46%) were nurses. The average age of the participants was 32,28±8,82, professional experience period was 9,38±8,66 years. It was determined that as the professional experience and age of the healthcare workers increase, the work stress decreases and the perceived organizational support score increases; the work stress of female professionals and those working in outpatient and intensive care units is higher; the perceived organizational support is higher among those working at night shifts and male professionals. It was also determined that as the perceived organizational support score increases, the job stress score decreases. In the COVID-19 pandemic, the ability of healthcare professionals to provide quality care and the good management of the process is related to their good physical and emotional conditions.

Keywords: Occupational stress, Social support, Health personnel, SARS-CoV-2

*Bu makale 3. International Conference On Covid-19 Studies (December 25-27,2020) kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Dr,Sultan 2. Abdülhamid Han Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul, Türkiye, E-mail:fusun.af@gmail.com, ID: 0000-0002-4421-3089

² Dr. Öğr. Üyesi, Maltepe Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, İstanbul, Türkiye, haticeerdogan@maltepe.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-6376-0267 (SORUMLU YAZAR)

³ Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, İstanbul, Türkiye, E-mail:oogutlu@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-0925-0378

⁴ Dr,Sultan 2. Abdülhamid Han Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul, Türkiye, E-mail: metebengu@yahoo.com, ORCID ID: 0000-0002-5922-0847

⁵ Uzm,Sultan 2. Abdülhamid Han Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul, Türkiye, E-mail: ozlem.koksal@yahoo.com, ORCID ID: 0000-0001-8237-8768



GİRİŞ

Yeni Koronavirüs hastalığı (COVID-19), Aralık-2019'da Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve tüm dünyaya hızlı bir şekilde yayılarak Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilen viral bir hastalıktır (WHO, 2020). COVID-19'un bulaş hızının yüksek olması ve hastalığa yakalanan bireylerde ağır seyretmesi; çok sayıda insanın hastalıktan etkilenmesine ve hatta hayatlarını kaybetmelerine neden olmuş ve bu süreçte sağlık kuruluşlarına olan gereksinimi arttırmıştır (Dağlı, vd. 2020). Sağlık kuruluşlarında görev yapan sağlık çalışanlarından hekimler ve hemşireler bu süreçte COVID-19'lu bireylerin tedavi ve bakımında en ön safhada yer almışlardır.

COVID-19 hastalığına yönelik bilinmezlikler, pandemi gibi kriz dönemlerinde kritik hastaya bakım verebilecek deneyimli sağlık çalışanı sayısının yetersizliği ve koruyucu ekipmanların temininde yaşanan aksaklıklar, yüksek stresli ortamda görev yapan sağlık çalışanlarının iş yükünün artmasına, bu durum ise sağlık çalışanlarının algıladıkları iş stresinin daha da artmasına neden olmuştur (Kıraner-Terzi, 2020). İş stresi; iş ile ilgili etmenlerin etkisiyle oluşan ve çalışanların davranışlarında fiziksel ve psikolojik açıdan değişikliğe neden olan sorunlar olup; hem bireyin kendi kişisel özelliklerinden hem de işin yapılış şekli, fiziki çevre ve örgüt kültürü gibi bağlı olduğu örgütün özelliklerinden kaynaklanabilmektedir (Göçenli-Erdal, 2018). Pandemi döneminde sağlık çalışanları uzun ve yorucu çalışma saatleri ile kendilerine ve temasta oldukları aile bireylerine hastalığı bulaştırmaya yönelik risk altında olmaları onların korku ve stres yaşamalarına ve yorgun ve tükenmiş hissetmelerine neden olmaktadır (Terzioğlu, 2020).

Örgütsel destek; çalışanların bağlı oldukları kurum tarafından kendilerine verilen değer hissedilme ve beklentilerinin karşılanma algısıdır (Eisenberger, vd. 1986). Örgütsel destek algısı ile çalışanlar, örgütün varlığının arkalarında olmasının farkında olmakta ve dolayısı ile kendilerini güvende hissetmektedirler. Hissedilen bu destek algısı, çalışanların işlerine daha sıkı bağlanmalarını ve örgüt yararına davranışlarda bulunma eğilimlerini arttırırken, çalışanların algıladıkları iş stresinin azalmasına yardımcı olmaktadır (Meriç, vd. 2019; Doğan-Oğuzhan, 2020). COVID-19 pandemisi süresince sağlık çalışanlarının iş streslerinin azaltılabilmesi için Sağlık Bakanlığı, üniversiteler, hemşirelik ve tıp dernekleri gibi sivil toplum kuruluşları sağlık çalışanlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik gereksinimlerini desteklemek için ulusal boyutta bazı planlamalar yapmışlardır. Pandemi hastanesine dönüşen ve pandemi sürecinde bu virüs açısından en yüksek risk altında bulunan hastaneler, ulusal boyutta planlanan uygulamalar dışında hastane yönetimi tarafından alınan yataklı servisler/yoğun bakım üniteleri alanları ve çalışma düzeninin planlanması gibi çalışma ortamını sağlıklı ve huzurlu hale getirecek bazı kararları uygulayarak, bu zorlu süreçte sağlık çalışanlarını desteklemeye çalışmışlardır. Sağlık çalışanlarının yoğun iş stresi altında buldukları pandemi döneminde ulusal düzeyde alınan kararların dışında bağlı oldukları hastane yönetimi tarafından desteklendiklerini hissetmeleri, bu zorlu süreçte yaşadıkları iş stresinin

azaltılmasına katkıda bulunabilir. Bu nedenle bu çalışma COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarının iş stresi ve örgütsel destek algılarını belirlemek amacı ile tanımlayıcı ve kesitsel tipte yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma, Mayıs-Haziran 2020 tarihleri arasında İstanbul'da pandemi hastanesi olarak hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan sağlık çalışanları ile yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da pandemi hastanesi olarak hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinin poliklinik, pandemi klinik ve pandemi yoğun bakım ünitelerinde çalışan 386 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Araştırmada örneklem seçimine gidilmeksizin tüm evrene ulaşılmaya çalışılmış olup, veri toplama döneminde hastanede aktif çalışıyor olan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 185 katılımcı (110 hemşire ve 75 hekim) ile tamamlanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Veriler, araştırmacılar tarafından hazırlanan "Tanıtıcı Bilgi Formu" ile "İş Stresi Ölçeği" ve "Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır.

Tanıtıcı Bilgi Formu: Araştırmacılar tarafından oluşturulan bu form; sağlık çalışanlarının yaş, cinsiyet, medeni durumu, eğitim düzeyi, gelir durumu, çalıştığı bölüm, mesleki deneyim süresi, çalışma şekli ve mesleği ile ilgili toplam 9 sorudan oluşmaktadır.

İş Stresi Ölçeği: Çalışanlarda algılanan stresi ölçmek üzere Cohen tarafından geliştirilmiştir (Cohen, 1988). Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Baltaş ve Baltaş tarafından yapılmıştır (Baltaş-Baltaş, 2008). Ölçek 15 maddeden ve tek boyuttan oluşmakta olup 5'li Likert tiptedir. Verilen cevapların madde sayısına bölünmesiyle elde edilen puan ortalamaları bireylerin iş stresi düzeyini göstermektedir. Ölçekten alınan puanın artması iş stresinin yükseldiği anlamına gelmektedir. Bu çalışmada İş Stresi Ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,82 olarak bulunmuştur.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyini saptamak amacıyla, Eisenberger ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş ve Armstrong Stassen ve Ursel tarafından kısaltılarak 10 maddeli formu oluşturulmuştur (Eisenberger, vd. 1986; Armstrong Stassen-Ursel, 2009). Ölçeğin 10 maddeli formunun Türkçe geçerlik güvenilirliği Türe ve Yıldırım tarafından yapılmıştır (Türe-Yıldırım, 2018). Ölçeğin Türkçe versiyonu 9 madde ve tek boyuttan oluşmakta olup 5'li Likert tiptedir. Ölçek puanı; ölçekten alınan toplam puanın madde sayısına bölünmesiyle hesaplanmaktadır. Ölçekten alınan puanın artması algılanan örgütsel desteğin daha yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Bu çalışmada Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,81 olarak bulunmuştur.

Etik Yönu

Araştırmaya başlamadan önce T.C. Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Platformu'ndan ve bir üniversite hastanesinin Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (28.05.2020 tarihli ve B.10.1.TKH.4.34H.GP.0.01/210 sayılı) çalışma için izin alınmıştır. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarını araştırma hakkında bilgilendirilmiş olup yazılı/sözlü onamları alınmıştır. Çalışma, Helsinki Deklarasyonu Prensipleri'ne uygun olarak yapılmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin istatistiksel analizi, SPSS 21.0 programı kullanılarak yapılmıştır. Katılımcıların tanımlayıcı istatistikleri için sayı, yüzde, ortalama, standart sapma

kullanılmıştır. Veri dağılımının normalliği Kolmogorov-Smirnov testi ile değerlendirilmiştir. Tanımlayıcı istatistiklere ilişkin gruplar arası karşılaştırmalar, Mann Whitney U, Kruskal Wallis testi ve Pearson korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Anlamlılık seviyesi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %40,54 (n=75)'ü hekim ve %59,46 (n=110)'sı hemşiredir. Katılımcıların yaş ortalamaları $32,28 \pm 8,82$ yıl olup meslekteki toplam çalışma süresi ortalaması $9,38 \pm 8,66$ yıldır. Katılımcıların %70,27 (n=130)'sinin kadın, %61,62 (n=114)'sinin bekâr, %43,78 (n=81)'inin yüksek lisans mezunu, %49,73 (n=92)'sinin gelirinin gideriyle eşit olduğu, %76,63 (n=141)'ünün pandemi kliniklerinde ve %77,84 (n=144)'ünün sürekli gündüz çalıştığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1: Sağlık Çalışanlarının Demografik Özelliklerin Dağılımı (n=185)

		$\bar{X} \pm (SS)$
Yaş		$32,28 \pm 8,82$
Mesleki Deneyim		$9,38 \pm 8,66$
		n (%)
Cinsiyet	Erkek	55 (%29,73)
	Kadın	130 (%70,27)
Medeni Durum	Bekâr	114 (%61,62)
	Evlü	71 (%38,38)
	Ön lisans	16 (%8,65)
Eğitim Durumu	Lisans	6 (%3,24)
	Yüksek Lisans	81 (%43,78)
	Doktora	82 (%44,32)
Gelir Durumu	Gelir giderimden az	30 (%16,22)
	Gelir giderimle eşdeğer	92 (%49,73)
	Gelir giderimden fazla	63 (%34,05)
Çalışma Yeri	Poliklinik	15 (%8,15)
	Pandemi Klinikleri	141 (%76,63)
	Yoğun Bakım	28 (%15,22)
Çalışma Şekli	Nöbet	39 (%21,08)
	Sürekli gece	2 (%1,08)
	Sürekli gündüz	144 (%77,84)

Sağlık çalışanlarının iş stresi ölçeği ve algılanan örgütsel destek ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları sırasıyla $2,80 \pm 0,66$ ve $2,73 \pm 0,69$ olup Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Sağlık çalışanlarının İş Stresi Ölçeği ve Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Puan Ortalamaları

	$\bar{X} \pm (SS)$
İş Stresi Ölçeği	$2,80 \pm 0,66$
Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	$2,73 \pm 0,69$

Sağlık çalışanlarının bazı demografik özellikleri ile iş stresi ölçeği puanları arasındaki ilişki incelendiğinde katılımcıların yaş ve mesleki deneyim süreleri ile iş stresi ölçeği puanları arasında negatif yönde, düşük şiddette, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r = -0,204$; $r = -0,209$; $p < 0,05$). Sağlık çalışanlarının mesleki deneyimleri ve yaşları arttıkça iş stresi ölçeğinden aldıkları puanları azalmaktadır. Sağlık çalışanlarının eğitim durumu, gelir düzeyi ve çalışma şekli ile iş stresi ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmezken ($p > 0,05$), cinsiyetleri, medeni durumları ve çalıştıkları bölüm ile iş stresi ölçek puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.



($Z_{MWU}=-2.131$, $Z_{MWU}=-2.468$, $KW\chi^2=8.766$, $p<0,05$). Kadın sağlık çalışanlarının erkek sağlık çalışanlarına göre, bekâr olan sağlık çalışanlarının evli olan sağlık çalışanlarına göre ve poliklinikte çalışanların klinik ve yoğun bakım ünitelerinde çalışanlara göre iş stresi ölçeğinden aldıkları toplam puan ortalamalarının daha yüksektir (Tablo 3).

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Bazı Demografik Özellikleri İle İş Stresi Ölçeği Puanları Arasındaki İlişki (n=185)

		$\bar{X} \pm(SS)$	Z_{MWU} p
Cinsiyet	Erkek	2,61±0,68	-2.131
	Kadın	2,88±0,63	0,033*
Medeni Durum	Bekâr	2,89±0,66	-2.468
	Evli	2,65±0,63	0,014*
		$\bar{X} \pm(SS)$	$KW\chi^2$ p
Eğitim Durumu	Ön lisans	2,63±0,64	
	Lisans	2,99±0,7	5.856
Gelir	Yüksek lisans	2,91±0,6	0,110
	Doktora	2,71±0,7	
	Gelirim giderimden az	3,02±0,66	4.873
	Gelirim giderimle eşdeğer	2,82±0,63	0,087
Çalışma Şekli	Gelirim giderimden fazla	2,67±0,66	
	Sürekli gündüz	2,79±0,67	3.309
	Sürekli gece	1,93±0,38	0,191
Çalıştığı Bölüm	Nöbet	2,81±0,65	
	Poliklinik	3,12±0,83	8.766
	Pandemi klinik	2,72±0,63	0,012*
	Pandemi yoğun bakım	3,05±0,59	
İş Stresi Ölçeği		r	p
Yaş		-0,204	0,005*
Mesleki Deneyim		-0,209	0,004*

Z_{MWU} : Mann Whitney U $KW\chi^2$: Kruskal Wallis r : Pearson Korelasyon Katsayısı * $p<0,05$

Sağlık çalışanlarının bazı demografik özellikleri ile algılanan örgütsel destek ölçeği puanları arasındaki ilişki incelendiğinde katılımcıların yaşları ve mesleki deneyim süreleri ile algılanan örgütsel destek ölçeği puanları arasında pozitif yönde, çok düşük şiddette, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=0,152$; $r=0,156$; $p<0,05$). Sağlık çalışanlarının mesleki deneyimleri ve yaşları arttıkça algılanan örgütsel destek ölçeğinden aldıkları puanlar artmaktadır. Sağlık çalışanlarının medeni durumu, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve çalıştığı bölüm ile algılanan örgütsel destek ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmezken ($p>0,05$), cinsiyeti ve çalışma şekli ile algılanan örgütsel destek ölçeği puanı arasında istatistiksel

olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ($Z_{MWU}=-2.131$, $KW\chi^2=7.856$, $p<0,05$). Erkek sağlık çalışanları ile sürekli gece çalışan sağlık çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek ölçeği puan ortalamaları, kadın sağlık çalışanları ve sürekli gündüz ve nöbet usulü çalışanlardan daha yüksektir (Tablo 4).

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Bazı Demografik Özellikleri İle Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Puanları Arasındaki İlişki (n=185)

		$\bar{X} \pm(SS)$	Z_{MWU} p
Cinsiyet	Erkek	2,85±0,69	-2.131
	Kadın	2,67±0,66	0,033*
Medeni Durum	Bekâr	2,69±0,59	-1.737
	Evli	2,80±0,78	0,820
		$\bar{X} \pm(SS)$	$KW\chi^2$ p
Eğitim Durumu	Ön lisans	2,69±0,49	
	Lisans	2,52±0,49	4.076
Gelir	Yüksek lisans	2,66±0,65	0,253
	Doktora	2,82±0,72	
	Gelirim giderimden az	2,63±0,70	0.788
	Gelirim giderimle eşdeğer	2,75±0,69	0,674
Çalışma Şekli	Gelirim giderimden fazla	2,75±0,63	
	Sürekli gündüz	2,98±0,65	7.856
	Sürekli gece	3,16±0,78	0,020*
Çalıştığı Bölüm	Nöbet	2,66±0,66	
	Poliklinik	2,72±0,60	0.171
	Klinik	2,73±0,68	0,92
	Yoğun bakım	2,68±0,66	
Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği		r	p
Yaş		0,152	0,039*
Mesleki Deneyim		0,156	0,034*

Z_{MWU} : Mann Whitney U $KW\chi^2$: Kruskal Wallis r : Pearson Korelasyon Katsayısı * $p<0,05$

İş stresi ölçeği ve algılanan örgütsel destek ölçeği arasındaki korelasyonlar Tablo 5'te gösterilmiş olup sağlık çalışanlarının iş stresi ölçeği ve algılanan örgütsel destek ölçeği puanları arasında negatif yönde, düşük şiddette, anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=-0,257$; $p<0,05$). Sağlık çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek arttıkça iş stresleri azalmaktadır.

Tablo 5. Ölçekler Arası Korelasyon

	Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	
	r	p
İş Stresi Ölçeği	-0,257	0,001**

*Pearson Korelasyon Katsayısı

**p<0,05

TARTIŞMA

Çalışanların iş ortamlarında yaşadıkları stres iş stresi olarak ifade edilmekte olup stres seviyesi bireysel özelliklere, yapılan işin niteliğine, iş dışındaki faktörlerin etkisine bağlı olarak değişebilmektedir (Özcan, vd. 2015). Çalışanların kurumu tarafından değer verilme, iyi veya kötü günlerinde yalnızlık hissetmeme ve örgütün desteğini arkalarında görme gibi beklentilerinin karşılanması anlamına gelen örgütsel destek; çalışanların örgütleri ile gönül bağı kurmalarında etkilidir (Turunç-Çelik, 2010). Bu kapsamda iş stresinin azaltılması ve çalışanların yaptığı iş ve örgüt ile gönül bağı kurmaları ve gönülden çalışmaları için nelerin yapılması gerektiği noktasında özellikle kurum yöneticilerine önemli roller düşmektedir. COVID-19 için var olan bilinmezliklerle birlikte kanıtlanmış tedavi protokolünün net olmaması, kişisel koruyucu ekipman ile çalışmanın zorlukları, yakın temasta bulaş riskinin yüksek olması, yeni ekip arkadaşlarına uyumun yanında sosyal izolasyonun sürdürülmesi zorunluluğu sağlık çalışanları için iş stresinin artmasına neden olmaktadır (Kıraner-Terzi, 2020). COVID-19 hastasıyla temasta olunabilecek poliklinik, klinik ve yoğun bakım üniteleri gibi alanlarda görevli sağlık çalışanlarının hem bireysel hem de yönetsel alınan önlemlere uyum sağlaması son derece önemlidir. Özellikle yönetim tarafından alınacak önlemler sağlık çalışanlarını COVID-19 bulaşından korunmanın yanı sıra çalışanların ruhsal sağlıklarını korumayı da hedeflemektedir.

COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarının iş stresi ve örgütsel destek algılarını belirlemek amacı ile yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının yaşları ve mesleki deneyim süreleri arttıkça iş streslerinin azaldığı ve algılanan örgütsel desteğin arttığı görülmektedir (Tablo 3, Tablo 4). COVID-19 pandemisi sürecinde mesleki tecrübesi ve dolayısı ile yaşı büyük olan sağlık çalışanları süreç yönetimine daha fazla katkıda bulunmaya çabalamakta, yeni başlayan meslektaşlarına rehber olmakta ve kendilerinden yaşça küçük olanları koruma içgüdüsü ile sorumluluk almaktadırlar. Deneyimli olan sağlık çalışanları; mesleki bilgi, beceri ve kriz yönetebilme tecrübeleri ile COVID-19 gibi olağan dışı süreçlerde daha soğukkanlı davranmakta ve diğer meslektaşlarına rol model olmaktadır. Sağlık çalışanlarının iş stresi düzeylerinin incelendiği çalışmalarda hemşireler ve hekimlerin iş stresi düzeylerinin diğer sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu bildirilmiştir (Söyler, 2018; Çamkerten, vd. 2020). Literatürde çalışanların yaşlarının ve dolayısıyla iş deneyiminin artmasıyla stresle başa çıkma yollarının gelişmeye başladığı ve dolayısıyla çalışanların yaşadıkları iş stresinin azaldığını bildirilmiştir (Tokmak, vd. 2011; Özcan, vd. 2015). Yaşın ve deneyimin artması çalışanların aynı zamanda örgütsel bağlılıklarının

oluşumuna katkı sunmakta ve dolayısıyla algılanan örgütsel ve sosyal desteğin artmasını sağlamaktadır (Altay, 2007; Yıldırım, 2008; Terzi-Polat, 2020). Bu nedenle bu çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının da yaşlarının ve mesleki deneyim sürelerinin artması onların algıladıkları örgütsel desteğin daha fazla olması nedeniyle iş stresleri ile daha iyi başa çıkabilmelerini sağlamış olabilir.

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının cinsiyeti ile iş stresi ve algılanan destek ilişkisi incelendiğinde kadın sağlık çalışanlarının iş stresi ölçeğinden aldıkları puanların daha yüksek olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenirken, erkek sağlık çalışanlarının algılanan örgütsel destek ölçeğinden aldıkları puanların daha yüksek olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Tablo 3, Tablo 4). Cinsiyet, sosyodemografik özellikler açısından stresi etkileyen faktörler arasında yer almakta olup bazı çalışmalarda erkeklerin bazı çalışmalarda ise kadınların iş stresi düzeylerinin daha yüksek olduğu bildirilmiştir (Michael, vd. 2009; Erşan, vd. 2013; Atasoy-Yorgun, 2013; Göçenli-Erdal, 2018). Sağlık çalışanları arasında iş stresinin özellikle kadınlarda yüksek olduğunu bildiren çalışmalar bu durumun kadınların duygusal yapılarının daha hassas olması, kadınlardan beklenen bazı toplumsal davranışların olması, kadınların erkeklere göre daha fazla strese maruz kalması ya da kadınların stresle başa çıkma yöntemlerini yeterli uygulayamamasından kaynaklanabileceği belirtilmektedir (Göçenli-Erdal, 2018; Çamkerten, vd. 2020). Bu çalışmanın yapıldığı pandemi dönemi düşünüldüğünde kadınların en önemli rollerinden birinin annelik olması ve bu dönemde çocuğundan ayrı kalması, kendisinin olmadığı zamanlarda çocuğuna kimin bakacağı ve sağlık durumu konusunda kaygı ve endişe duyması, hastaneden evdeki aile bireylerine hastalık bulaştırma korkusu ve pandeminin getirdiği iş yükünün artması gibi nedenlere kadın sağlık çalışanlarının iş stresleri artmış olabilir. Literatürde hem sağlık sektöründe hem de farklı sektörlerde çalışan erkek çalışanların örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu bildirilmiştir (Temel, vd. 2006; Kurt, vd. 2018; Meriç, vd. 2019). Kadın ve erkeğe toplumsal açıdan yüklenen görevler, çalışma hayatına ve işe bakış açısını etkileyerek örgütsel bağlılıklarını ve bu bağlılık düzeyi de örgütsel destek algısını etkileyebilmektedir (Küçüközkın, 2015). Bu çalışmada erkek sağlık çalışanlarının örgütsel destek algılarının kadın sağlık çalışanlarından daha yüksek olması, onlara toplum tarafından yüklenen cinsiyet rolüne bağlı olarak ortaya çıkmış olabilir.

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının medeni durumu ile iş stresi ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişki incelendiğinde, bekâr sağlık çalışanlarının iş stresinin evli olanlara göre daha yüksek olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu, ancak algılanan örgütsel destek açısından istatistiksel olarak anlamlı fark olmasa da evli sağlık çalışanlarında algılanan örgütsel destek puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3, Tablo 4). Çalışmanın yapıldığı hastanede görev yapmakta olan ve hastanenin lojmanında kalan bekâr hemşireler, COVID-19'un özellikle solunum yoluyla bulaşması ve bu nedenle toplu yaşamın uygun olmaması nedeniyle tek kişilik



odalarda konaklayabilecekleri çeşitli misafirhanelere yerleştirilmişlerdir. İş ortamının değişmesi, lojmanda birlikte kaldıkları arkadaşlarından uzaklaşma ve iş dışında sosyal ortamlarının bozulması sağlık çalışanlarında yalnızlık duygusunu derinleştirmiştir. Bekâr sağlık çalışanlarının yaşlarının küçük olması, mesleki tecrübelerinin daha az olması ve bu süreçte ailelerinin ve destek sistemlerinin olmaması onların daha yoğun iş stresi yaşamalarına neden olmuş olabilir. Örgütsel destek her ne kadar çalışanların bağlı oldukları kurum tarafından verilen destek olsa da çalışanların örgütsel destek algılarına sahip oldukları sosyal destek düzeyi de etkilidir (Terzi-Polat, 2020). Evli olmak, iş ve yakın arkadaşların varlığı ve hobi arkadaşlıkları birer sosyal destektir. Yapılan çalışmalarda sosyal destek varlığının iş stresi üzerinde olumlu etkisi olduğu, strese baş etme becerisini artırdığı ve böylece stresi azalttığı bildirilmiştir (Doğan-Oğuzhan, 2020). Bu çalışmada evli olan sağlık çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin yüksek olması onların var olan aile gibi sosyal destek mekanizmalarından birisi nedeniyle olabilir.

COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarının çalıştıkları bölüm ile iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu, poliklinikte ve yoğun bakım ünitelerinde çalışan sağlık çalışanlarının iş stresi düzeylerinin klinikte çalışanlara göre daha yüksek olduğu, sağlık çalışanlarının çalıştıkları bölüm ile algılanan örgütsel destek düzeyi arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir (Tablo 3, Tablo 4). Hayatı tehdit eden kritik bir hastalık varlığında hastaların yakın takip ve tedavilerinin yapıldığı özel üniteler olan yoğun bakım üniteleri, COVID-19 sürecinde en fazla özenin gösterildiği, bilgi, tecrübe ve donanıma en çok ihtiyaç duyulan ve bulaş açısından en riskli birimler olarak karşımıza çıkmaktadır (Kıraner-Terzi, 2020). Yoğun bakım üniteleri sağlık çalışanları için kişisel koruyucu ekipmanlarla tedavi ve bakım verilmesinin en zor olduğu bölümlerdir. COVID-19 hastalarında oksijen destek tedavisi, aspirasyon, sürekli pozitif havayolu basıncı ve non-invaziv ventilasyon gibi aerosol yayılmasına neden olan uygulamalarda bulaş riskinin çok yüksek olması yoğun bakımları yüksek riskli birimler haline getirmektedir (Ferioli, vd. 2020). Eren ve arkadaşları tarafından COVID-19 geçiren sağlık çalışanlarını kullandıkları koruyucu ekipmanlara göre yüksek, orta, düşük riskli veya risksiz olarak değerlendirilmiş ve infekte olan sağlık çalışanlarının sadece %2'sinin yüksek riskli teması olduğu, %71'inde ise risksiz teması yani N95 maske, gözlük, eldiven ve maske kullanarak olduğu bildirilmiştir (Eren, vd. 2020). Bu sonuç, poliklinik gibi birimlerde çalışan sağlık çalışanlarının aslında daha fazla risk altında olduklarını göstermekte olup daha yüksek düzeyde iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır. Çünkü COVID-19 sürecinde poliklinik hizmetlerinde alınan çeşitli önlemlere rağmen, hasta yoğunluğu nedeniyle sosyal mesafenin korunmasında sorunlar yaşanması, polikliniğe başvuran hastalara henüz tanı konulmadığı için COVID-19 pozitif olup olmadıklarının bilinmemesi ve pozitif olma riskinin yüksek olması; sağlık çalışanlarının kendilerini koruyamayacakları konusunda kaygı yaşamalarına neden olmaktadır. Bu çalışmada yoğun bakım ünitelerinde ve poliklinikte çalışan sağlık

çalışanlarının daha yüksek iş stresi yaşamaları bu sebeplerden kaynaklanabilir.

Sağlık çalışanlarının pandemi dönemindeki çalışma şekli ile iş stresi ve algıladıkları örgütsel destek düzeyleri incelendiğinde, çalışma şekli ile iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmezken, sürekli gecede çalışan sağlık çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin daha fazla olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Tablo 3, Tablo 4). Covid-19 sürecinde sağlık çalışanlarının yeterli malzeme ve koruyucu ekipman ile desteklenmesi, kişisel ihtiyaçlarının karşılanması ve sosyal desteğin sağlanması, nöbet hizmetlerinin, çalışma ve dinlenme saatlerinin düzenlenmesi onların kendilerini daha değerli hissetmelerine ve işlerini daha iyi yapmalarına destek olması açısından önemlidir (Eren, vd. 2020). Pandemi döneminin getirdiği belirsizliklere rağmen ulusal ve örgüt boyutunda uygulamaya konulan bazı kararlar ve sağlık çalışanlarının her an hastaneye ya da nöbete çağrılma korkusu haricinde önceden belirlenen düzende çalışmaları; onların bu süreci en az yorgunluk ve tükenmişlik ile geçirmelerini sağlamış olabilir. Bu durum ise sağlık çalışanlarının bağlı oldukları örgüte yönelik algıladıkları örgütsel desteği etkilemiş ve yükseltmiş olabilir.

Bu çalışmada iş stresi ölçeği ile algılanan örgütsel destek ölçeği arasında negatif yönde, düşük şiddette, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının algılanan örgütsel destek puanları arttıkça iş stresi puanları azalmaktadır ($r=-0,257$; $p<0,05$) (Tablo 5). İş stresi; iş ile ilgili etmenlerin etkisiyle oluşan ve çalışanların davranışlarında fiziksel ve psikolojik açıdan değişikliğe neden olan sorunlardır (Göçenli-Erdal, 2018). Sağlık kuruluşları, kaza ve bulaşıcı hastalık risklerinin en yüksek olduğu çalışma ortamları olup sağlık çalışanlarının kendilerini tehlikede hissetmelerine neden olmakta ve bu durum da iş streslerini arttırmaktadır (Söyler, 2018). Literatürde algılanan örgütsel destek ile iş stresi arasında bir ilişki olduğu ve çalışanların yaşadıkları iş stresini azaltmada örgütsel desteğin önemli olduğu bildirilmiştir (Turunç-Çelik, 2010; Şahin-Buzlu, 2017; Feng, vd. 2018; Doğan-Oğuzhan, 2020). Stres vücut sistemleri üzerine bazı fiziksel ve psikolojik sorunlara yol açmasının yanı sıra, örgüt üzerine de çalışanların veriminin düşmesi, işin kalitesinin azalması ve iş kazalarının artması gibi olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. Bu durum ise örgütün zarar görmesine neden olabilmektedir (Turan, vd. 2018; Çamkerten, vd. 2020). Pandemi gibi bilinmezliklerle dolu bir dönemde değişen hastane ve çalışma koşulları, hastaların hastanelerden taleplerinin artması, artan iş yükü ve hastalığa yakalanma korkusu sağlık çalışanları üzerinde strese neden olmaktadır (Eren, vd. 2020). Sağlık çalışanlarının iş stresleri kontrol altına alınmalı ve stresle başa çıkma yöntemlerinin geliştirilmesi konusunda örgütler tarafından önlemler alınmalı ve girişimler uygulanmalıdır. Sağlık kurum yöneticileri çalışanlarına önemli olduklarını, kendilerine ve yaptıkları işe saygı duyduklarını hissettirmeli, çalışma ortamının fiziki şartlarını düzeltmeli, fazla iş yükünü hafifletmeli, mümkün olduğunda çalışanlara dinlenmeleri için fırsat vermeli, onları ödüllendirmeli, motive etmeli,



belirli aralıklarla iş stresi düzeylerini değerlendirmeli ve yapılan girişimlerin etkinliğini izlemelidir (Turan, vd. 2018; Terzi-Polat, 2020). Böylece sağlık çalışanlarının örgütsel destek algıları yükseltilebilir. Yükselen örgütsel destek algısı ise onların iş streslerini azaltmaya yardımcı olabilir.

SONUÇ

Bu çalışmanın sonuçlarına göre COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarının iş stresi ile algıladıkları örgütsel destek arasında negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır. Sağlık çalışanlarının pandemi gibi zor bir dönemde büyük fedakârlıklar ve çabalar göstererek ve kendi sağlıklarını tehlikeye atarak gece gündüz çalışmaları ve biyopsikososyal gereksinimlerini ikinci plana atmaları stres yaşamalarına neden olmaktadır. Zor bir dönemde üstün gayret göstererek her şeyini ortaya koyan ve yaşam kurtarmak için mücadele eden sağlık çalışanlarının iş streslerinin azaltılması için ulusal ve kurumsal düzeyde örgütsel destek verilmeli ve sağlık çalışanları desteklenmelidir.

KAYNAKLAR

- Altay, M. (2007). Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Armstrong-Stassen, M. ve Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *J Occup Organ Psychol*, 82(1): 201-220. DOI:10.1348/096317908X288838
- Atasoy, A. ve Yorgun, S. (2013). Sağlık çalışanlarında iş gerilimi ve iş stres düzeyinin değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 6(2): 71-88.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A. (2008). Stres ve Başaçıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cohen, S. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. In Spacapan S, Oskamp S (eds.), *The Claremont Symposium on Applied Social Psychology*. Sage Publications, 31-67.
- Çamkerten, S., Tatar, A., Saltukoğlu, G. (2020). Sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin incelenmesi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 7(4): 257-265.
- Dağlı, D. A., Büyükbayram, A., Arabacı, L. B. (2020). COVID-19 tanısı alan hasta ve ailesine psikososyal yaklaşım. *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2): 191-195.
- Doğan, S. ve Oğuzhan, Y. S. (2020). Algılanan örgütsel desteğin iş stresi üzerindeki etkisinde kendilik algısının düzenleyicilik rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16(1): 219-232.
- Eisenberger, R., Huntingon, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507. DOI:10.1037/0021-9010.71.3.500
- Eren, E., Çelik, İ., Yıldız, M., ve ark. (2020). COVID-19 geçiren sağlık çalışanlarının değerlendirilmesi. *Klimik Dergisi*, 33(3): 230-234. DOI:10.5152/kd.2020.48
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O., Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Derg*, 14: 115-121. DOI:10.5455/apd.34482
- Feng, D., Su, S., Wang, L., Liu, F. (2018). The protective role of self-esteem, perceived social support and job satisfaction against psychological distress among Chinese nurses. *J Nurs Manag*, 26(4): 366-372. DOI:10.1111/jonm.12523
- Ferioli, M., Cisternino, C., Leo, V., et al. (2020). Protecting healthcare workers from SARS-CoV-2 infection: Practical indications. *Eur Respir Rev*, 29:1-10. DOI:10.1183/16000617.0068-2020
- Göçenli, M. Z. ve Erdal, Y. (2018). Hemşirelerde iş stresi ve iş stresinin çalışma performansına etkileri: Sinop Atatürk Devlet Hastanesi Örneği. *Business and Management Studies: An International Journal*, 6(3): 497-515. DOI:10.15295/bmij.v6i3.361
- Kıraner, E. ve Terzi, B. (2020). Covid-19 pandemi sürecinde yoğun bakım hemşireliği. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 24: 83-88.
- Kurt, H., Çalık, A., Gümül, F. (2018). Sağlık kurumlarında algılanan örgütsel desteğin personel motivasyonu üzerindeki etkisi. *Vankulu Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1: 175-190.
- Küçüközkan, Y. (2015). Örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasındaki ilişki: Hastanelerde çalışan sağlık personeli üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1): 14-37.
- Meriç, E., Öztürk Çiftçi, D., Yurtal, F. (2019). Algılanan örgütsel destek ve işe adanmışlık arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(1): 65-74. DOI:10.24106/kefdergi.2296
- Michael, G., Anastasios, S., Helen, K., Catherine, K., Christine, K. (2009). Gender differences in experiencing occupational stress: the role of age, education and marital status. *Stress Health*, 25(5): 397-404. DOI:10.1002/smi.1248
- Özcan, E., Ünal, A., Çakıcı, A. (2015). Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Stres: Konya Numune Hastanesi Saha Çalışması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1): 125-132.
- Söyler, S. (2018). Sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları iş stresi ile iş doyumu ilişkisinin incelenmesi: Bir meta-analiz çalışması. *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(4): 190-205. DOI:10.26453/otjhs.407771
- Şahin, G. ve Buzlu, S. (2017). Hemşirelik öğrencilerinde psikolojik sağlamlığın öz yeterlik sosyal destek ve etkili baş etme ile ilişkisinde algılanan stresin aracı rolü. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 20(2): 122-136.



Temel, A., Yakın, M., Misci, S. (2006). Örgütsel cinsiyetlerin örgütsel davranışa yansımaları. *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1): 27-38

Terzi, B. ve Polat, Ş. (2020). Hemşirelerin algıladıkları destek düzeyleri ve etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1): 59-67. DOI:10.30569/adiyamansaglik.656294

Terzioğlu, F. (2020). COVID-19 sürecinde sağlık sistemlerinin zorlukların üstesinden gelebilme kapasitesinin geliştirilmesi ve hemşireler ile diğer sağlık profesyonellerinin güçlendirilmesi. *Türkiye Çocuk Hastalıkları Dergisi*, 14: 76-83. DOI:10.12956/tchd.733123

Tokmak, C., Kaplan, Ç., Türkmen, F. (2011). İş koşullarının sağlık çalışanlarında yol açtığı stres üzerine Sivas'ta bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1):49-68.

Turan, T., Gülhan, Y. B., Yılmaz, S. (2018). Sağlık çalışanlarında iş doyumu ve iş doyumunu etkileyen stres faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi hemşirelik hizmetleri örneği). *Press Academia Procedia*, 7: 116-121. DOI:10.17261/Pressacademia.2018.865

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2): 183-206.

Türe, A. ve Yıldırım, A. (2018). Algılanan örgütsel destek ölçeğinin hemşirelikte geçerlik ve güvenilirliği. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(5): 9-18 DOI:10.5222/SHYD.2018.009

World Health Organization (2020). WHO Characterizes COVID-19 as a Pandemic. World Health Organization. Erişim adresi: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-theyhappen>. Published 2020. Erişim Tarihi: 22 Ağustos 2020.

Yıldırım, I. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables, social behavior and personality. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(5): 603-661. DOI:10.2224/sbp.2008.36.5.603