aofdestek.net

Ünite 6: Ör

Stres

Stres, kişi üzerinde aşırı fizyolojik ve psikolojik talepler yaratan bir uyarıcıya karşı, o kişinin uyum sağlayabilme tepkisi olarak tanımlanmaktadır.

Stres endişeye neden olabilen ve onu tetikleyebilen bir durumdur ancak basit bir endişe hali değildir. Stres kötü bir şey olarak algılanmamalıdır. Uygun düzeydeki stres bireylerin odaklanmasını kolaylaştırır ve motivasyonu yükseltir. Bireyler stresi dışa vurarak ya da bilinçaltlarında yaşayabilirler. Stres çeşitli faktörlere ve bu faktörleri etkileyen değişkenlere bağlı bir olgudur. (S:146, Tablo:6.1)

Stresin Benzer Kavramlarla İlişkileri

Stresle yakından ilgili ve strese neden olabilecek üç kavramdan söz edilebilir. Bunlar; engellenme, endişe ve çatışma kavramlarıdır.

Engellenme; bir canlının fizyolojik ya da toplumsal bir gereksiniminin doyurulmasını önleyen bir durum ya da eylemle karşı karşıya kalmasıdır. Kısaca bireyin belli bir amaca ulaşmasına engel olma davranışıdır.

Endişe: belirlenmiş bir nedeni olmayan korkular olarak tanımlanabilir. Diğer bir deyişle net bir biçimde ifade edilemeyen ancak bireyler üzerinde gerilime neden olabilecek konulardır. Psikologlar, korku ve endişe arasında üç önemli fark bulunduğunu ifade etmektedir.

- Kaynak: Korkunun kaynağı bellidir, ancak endişe kaynağı için aynı şey söylenemez.
- Şiddet: Korku endişeden daha şiddetlidir,
- Süre: Korku daha kısa süreli, endişe ise uzun süre devam edebilir.

Çatışma kavramı, birbirine ait veya çelişkili şekilde gelişen her türlü karşılıklı etkileşim hâllerini ifade etmektedir. Çatışma insan yapısında bulunan saldırgan içgüdülerle birlikte ortaya çıkan bir süreçtir. Çatışmaların yarattığı olumsuz etkilere bakıldığında, bu faktörlerin strese yol açabileceği de söylenebilir. Bu faktörler aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir;

- Örgütsel çatışma, bireylerin ruh ve beden sağlıklarını bozulmasına neden olabilir.
- Çatışma düşmanlık ve saldırganlık hislerinin yoğunlaşmasına ve somutlaşmasına neden olabilir.
- Yıpratıcı mücadeleler örgütün zaman ve kaynak kaybetmesine neden olabilir.
- Çatışma, örgütü amaçlarından saptırabilir.
- Çatışma, bireylerin amaçlarını örgütün amaçlarından, tarafların da kendilerini diğerlerinden üstün görmelerine neden olabilir.
- Çatışma, bireylerin morallerini ve iş tatminlerini düşürerek örgütün etkinliğini ve verimliliğini olumsuz etkileyebilir.
- Çatışma, insanların güven duygularının kaybolmasına yol açabilir.

Kişilik ve Stres İlişkisi

Genel olarak kabul gören bir tanıma göre kişilik, bireyin davranışlarının zaman içinde tutarlı, kıyaslanabilir durumlarda başkalarınınkinden farklı davranışlar olmasını sağlayarak kendini belli edebilen sabit ve içsel faktörleri ifade eder.

Kişilik A ve B tipi olmak üzere iki grupta incelenebilir.

- *A Tipi Kişilik: A* tipi kişilik sahibi bireyler hareketli, hızlı yaşayan, rekabetçi, sabırsız, hızlı konuşan, saldırgan, iki şeyi bir arada yapan, boş vakitleri olmayan bireylerdir.

- *R Tipi Kişilik:* Sabırlı, ılımlı, kazanmak için değil zevk için oynayan, rahat, daha az rekabetçi, kendini övmeyen, suçluluk duymadan dinlenebilen, zaman sınırlılıklarına karşı daha esnek olabilen bireylerdir.

Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel davranış açısından stresin sebeplerinin, katı bir biçimde örgüt içi ve örgüt dışı çevreden kaynaklananlar şeklinde ayrılması sağlıklı bir sınıflandırma olmayabilir. Örgüt içerisinde yer alan bireyler iş başındayken dış çevreden, örgüt dışında iken ise iç çevreden soyutlanamaz.

Stresi önlemenin birçok yolu bulunmaktadır. Strese neden olan kaynakların belirlenerek onlarla mücadele edilmesi de bu yollardan bir tanesidir. Strese neden olan kaynaklar bireyler üzerinde baskı oluşturarak, bireylerin duygusal ve fiziksel yaşamını olumsuz etkileyebilir. Makro boyuttaki örgütsel stres kaynakları dört kategori altında incelenmektedir:

1. Yönetim Politikaları ve Stratejileri
2. Örgütsel Yapı ve Dizayn
3. Örgütsel Süreçler
4. Çalışma Koşulları

Yönetim Politikaları ve Stratejileri

Yönetim politikaları ve stratejileri kapsamında yer alan örgütün küçülmesine bağlı olarak işçi çıkarılması, rekabet baskısı, zamanlı ödeme planları, vardiyalı çalışma düzeni, bürokratik kural ve kaideler ve ileri teknolojiler stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir. Gelişen teknolojiler, küreselleşme ve iş gücü farklılıkları örgütleri değişime mecbur bırakmakta, bu durum örgüt üyelerinin yukarıda belirtilen durumlarla karşılaşmasına neden olmaktadır. Gelişen teknoloji örgüt üyelerini yeni yetenek ve bilgi edinmeye zorlaması, endüstrileşmenin getirdiği gece vardiyası zorunluluğunun bireylerin biyolojik, psikolojik ve sosyal yaşamını bozması örnek olarak gösterilebilir.

Örgütsel Yapı ve Dizayn

Rol çatışması, bireylerin birbirinden farklı ve tutarsız görevler sebebiyle baskı altında kalmaları durumunda ortaya çıkmaktadır. Rol çatışmaları işletme içinde ve işletme dışında meydana gelebilmekle birlikte en belirgin olanı iş yükü sebebiyle meydana gelen rol çatışmalarıdır. Rol çatışmasının bireylerde iç çatışmalara yol açtığı, bireyler arasında gerilime neden olduğu, iş tatmininin azaldığı ve bireyin kendisine ve örgütüne olan güveninin azalmasına neden olduğu uzmanlarca belirtilmektedir.

Rol çatışmasının diğer bir şekli olan rol belirsizliği ise bireyin ne yapacağını bilememesi durumudur. Görev belirsizliği ve sosyal duygusal belirsizlik olarak iki grupta incelenebilir.

- *Görev belirsizliği,* bireyin yapacağı iş hakkında bir belirsizlik olması durumudur.

- *Sosyal duygusal belirsizlik,* bireyin kendisinin başkaları tarafından nasıl değerlendirildiğinden emin olamaması durumudur.

Örgütsel yapı kapsamındaki örgütün merkezi bir yapıda olması, ast - üst çatışmaları, aşırı ihtisaslaşma, yasaklayıcı ve güvenilir olmayan örgüt kültürü, işin tehlikeli oluşu da stres yapıcı faktörler arasında yer almaktadır.

Örgütsel Süreçler

Sıkı kontrol, iletişim yapısı, bireyin sergilediği performansa az ve yetersiz geri bildirim, kararlara katılma olasılığının olmayışı, cezalandırma sistemleri gibi faktörler örgüt içi stres kaynaklarındandır.

Çalışanlar üzerinde kurulan yoğun kontrol, molaların ihtiyacı karşılayacak düzeyde olmaması, iletişim

aofdestek.net

imkânlarındaki k tama neden olan etmenlerdir.

Çalışma Koşullan

Fiziksel çevre stresörleri mavi yakalıların stresörleri olarak da bilinmektedir. Bireylerin içerisinde bulundukları ortam, fizyolojik ve psikolojik durumlarını etkileyebilmektedir. Bu bağlamda fiziksel çevre şartlarını oluşturan hava koşulları, aydınlatma, gürültü üzerine yapılmış birçok araştırma bulunmaktadır.

Yapılan araştırmalarda, sıcaklık ve nemin bireylerin morali ve iş yapma kapasitesini etkilediği, yetersiz ya da fazla ışıklandırmanın iş kazalarına neden olabildiği, işyerindeki gürültünün strese verilen tepkilere benzer tepkilere neden olduğu görülmüştür.

Stresin Bireyler Üzerindeki Etkisi

Stres her bireyin yaşamında değişik oranlarda yer almakla birlikte strese verilen tepkiler bireyler arasında farklılık gösterebilmektedir. Stresin kaynağıyla karşılaşma ve başa çıkma amacıyla üç aşamadan oluşan genel uyum sendromu (GUS) ortaya çıkmıştır.

1. *Alarm;* Stresin başlamasıyla adrenalin ile kan basıncı yükselir ve kaslar gerilir.
2. *Direnme:* Bireyin fiziksel, psikolojik ve biyolojik tepkilerle strese karşı koyduğu aşamadır.
3. *Tükenme;* Bireyin strese yenik düştüğü aşamadır. Psikolojik, fizyolojik ve davranışsal hastalıklar görülür.

Fizyolojik Sonuçlar

Stres vücudun savunma sistemlerini zayıflatan ciddi hastalıklara neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar stresin ağırlıklı olarak kalp damar sistemi hastalıklarına neden olduğunu ortaya koymuştur.

Migren ve *Baş Ağrıları:* Stresten kaynaklanan gerginlikler damarları daraltarak kafadaki bazı bölgelere daha az kan gitmesine neden olmaktadır.

Sindirim ve Mide Problemleri: Stres anında salgılanan adrenalin mide bulantısında rol oynamaktadır. Bunun yanı sıra iştahsızlık, karın ağrısı ve bağırsak bozukluklarıyla da karşılaşılabilmektedir.

Yapılan araştırmalar erkeklerin kadınlara oranla kalp ve damar, yüksek tansiyon, şeker hastalığı gibi hastalıklara daha fazla yakalandıklarını göstermektedir.

Psikolojik Sonuçlar

Stres teşhisi ve tedavisi zor bazı psikolojik sorunları beraberinde getirmektedir.

- *Uyku problemleri:* Uyku problemleri, uykusuzluk, uyku-uyanıklık hali ya da aşırı uyuma isteği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumların temel nedeni çevreden gelen uyaranların fazlalığı ya da bireyin düşünceleriyle kendi kendisini uyarmasıdır.
- *Psikolojik yorgunluk:* Bireyin düşüncesindeki olumsuzluk, endişe ve kuşkular nedeniyle dinlenmeye rağmen kesilmeyen yorgunluklardır.
- *Tükenme:* Aşırı baskı ve az tatmin durumunda ortaya çıkan bitkinlik duygusudur.
- *Yabancılaşma:* Bireyin üyesi olduğu topluma ve kültüre düşman olması, reddetmesi durumunda meydana gelen davranışlardır. Yaşam koşullarının (kentleşme, teknoloji vb.) neden olduğu stres bireyleri yabancılaşmaya İter.
- *Depresyon:* Bireyin kendisini yetersiz hissetmesi, yoğun bir temponun ardından gelen durağanlık, bunalıma ve ümitsizliğe neden olabilir.

Davranışsal Sonuçlar

Davranışsal sonuçlar bireyin strese nedeniyle gösterdikleri tepkilerin eyleme dönüşmesi durumudur.

- *Alkol Sigara ve Uyuşturucu Kullanımı:* Alkolün gerilimi azalttığı, memnuniyet verici duyguları artırdığı, sosyal uyumu kolaylaştırdığı inancına karşın aşırı alkolün depresif duyguları arttırdığı yapılan araştırmalarla kanıtlanmıştır. Sigara kullanımının akciğer, solunum yolları, gırtlak kanseri, kalp ve damar hastalıklarına karşı dirençsizlik yaratmaktadır. Stresin yaygın olduğu meslek gruplarında uyuşturucu kullanımının yaygın olduğu gözlemlenmiştir.

Saldırganlık: Diğer canlılara ya da nesnelere yönelik incitici ve rahatsız edici davranışlar olarak tanımlanmaktadır.

Kaza Eğilimi ve *Dikkatle Dağılma:* Stres bireylerde dikkat dağınıklığı ve konsantrasyon bozukluğuna neden olmakta, bu durum özellikle iş kazası geçirme ihtimali yüksek olan mesleklerde risk taşımaktadır. Özellikle A tipi davranış sergileyen bireylerin dikkat toplama güçlüklerinin olduğu ve kaza eğilimi gösterdikleri ifade edilebilir.

Stres Yönetimi

Stres her birey için karşılaşması kaçınılmaz bir faktör olsa da önlemeye yönelik yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta incelenebilir.

Stresi Önlemede Kullanılabilecek Bireysel Yöntemler

- Dinlenme ve meditasyon,
- Biyolojik geri besleme.
- Düzenli tatil ve sağlık kontrolü,
- Düzenli spor,
- Dengeli beslenme,
- Hobiler bulma,
- Kendini eğitme ve geliştirme,
- Kendini tanıma ve anlama

Stresi Önlemede Kullanılabilecek Örgütsel Yöntemler

Stresi önlemede bireysel ve örgütsel yöntemler tek başına etkili değildir. Bu nedenle uygun olan iki yöntemin de bir arada kullanılmasıdır. Stres yönetim modeline (S:158, Şekil:6.2) göre örgütsel olarak alınabilecek tedbirler sırasıyla açıklanmıştır.

Katılımlı Yönetim: Katılım yönetiminin amacı işletmelerin etkinlik ve verimliliğini arttırmanın yanı sıra çalışanları sosyo-psikolojik doyuma yöneltmektir. Katılımlı yönetimde çalışanlara sorumluluk ve otorite verilerek, işin bir parçası oldukları hissettirilecek böylece iş taleplerine olan tolerans artarken iş stresi azalacaktır.

Amaç *Belirleme Programları:* Amaç belirleme programları, örgüt taleplerini ve bu taleplerin bireyler üzerindeki etkilerini olumlu hale getirmeyi amaçlamaktadır. Amaçların belirlenmesi ve performansı inceleyerek geri bildirimlerden yararlanma olmak üzere iki aşamadan oluşur.

Rol Analizi ve *Sınıflandırması:* Araştırmalar rol belirsizliği ve rol çatışmalarının çalışanlarda sinir hali, tatmin olmama gibi problemlere yol açtığım göstermiştir. Bu gibi durumların önüne geçilebilmesi için çalışan rollerinin açık bir biçimde tanımlanması gerekmektedir.
İşyerinde rolden kaynaklanan stresin yüksek olması durumunda kişisel rollerin yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

Zaman Yönetimi: Alan Lakein'in geliştirdiği sistematik zaman yönetimi modeline göre yapılacak işlere, önceliklere

ve işlerin nasıl kısa sürede yapılabileceğine odaklanılmaktadır. Bu şekilde çalışanlar zamanı iyi değerlendirecek, kendilerine vakit ayırabileceklerdir.

Sosyal Destek: Sosyal destek bireyin sosyal gereksinimlerinin başka bireyler ile etkileşimi sonucu tatmin edilmesidir. İş yerindeki arkadaşlıklar, aile toplantıları, dernek üyelikleri, komşuluk ilişkileri vb. sosyal destek kapsamında yer almaktadır. Sosyal ihtiyaçların giderilmesi bireylerin fiziksel ve ruhsal yönden olumlu etkilemekte, stresin azaltılmasına hizmet etmektedir.

Duygusal İklimi Kontrol: Çalışanların değişime uyum sağlamalarına yardımcı olmak için örgütlerin vereceği destek, değişikliklerin benimsenmesini kolaylaştırarak stresi azaltacaktır. Çalışanların değişikliklere katılmaları ve görüşlerinin alınmasına önem verilmelidir.

Stres Yönetimi Eğitimi: Stres yönetimi eğitiminde (SMT) çalışanlara yaygın ve kapsamlı bir eğitim programı verilir. Ayrıca bireyler stresin psikolojik ve fizyolojik sonuç ve nedenler hakkında bilgilendirilir. Olumlu etkilerinin olduğu bilinmektedir.

AOFDersleri.com