



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞANLARIN VE EMEKLİLERİN

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AÇISINDAN

KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELEMESİ

Tahsin ALPTEKİN

Tez Danışmanı

Prof. Dr., Sevda ASQAROVA

İSTANBUL - 2016

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞANLARIN VE EMEKLİLERİN
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AÇISINDAN
KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELEMESİ

Tahsin ALPTEKİN

Tez Danışmanı

Prof. Dr., Sevda ASQAROVA

İSTANBUL - 2016

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı İş Sağlığı ve Güvenliği Yüksek Lisans Programı çerçevesinde yürütülmüş olan “ÇALIŞANLARIN VE EMEKLİLERİN İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AÇISINDAN KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN İNCELEMESİ” başlıklı çalışma aşağıdaki jüri tarafından tarihinde Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliği ile kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı: “.....” İmza

.....ABD Başkanı

Danışman: “.....” İmza

.....Bölümü

Üye: “.....” İmza

.....Bölümü

ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun tarih vesayılı kararıyla kabul edilmiştir.

İmza

.....

Enstitü Müdürü

ÖZET

İnsan var olduğu günden bugüne her zaman toplu halde yaşamayı tercih etmiştir. Birlikte olmak, birlikte hareket etmek ve üretmek, onu diğer canlılardan kesin çizgilerle ayırmıştır. Üretim, tüketim, sosyal yaşam sarmalında her zaman aynı çizgiyi koruyamamış; bazı toplumlar diğerlerine göre hem ekonomik hem de sosyal yaşam çitasını daha yüksekte tutmayı başarmışlardır. Toplumlarda gözlemediğimiz var olma savaşı şimdilerde daha modern ve refah yaşama kavuşma mücadelesine dönüşmüştür. Sanayi devrimi ile başlayan baş döndürücü önde olma mücadelesi, bazı toplumları uygar yaşama ölçütlerini göğüslemelerine yol açmış, bazıları ise daha geriden takip etme çabasına girmişlerdir. Ön safları tutan toplumlar uygar yaşamın tüm olanaklarını kullanabilmek için bir bedel ödemişlerdir. Ekonomik ve sosyal gelişim beraberinde insanın kimi zaman yaradılışından gelen, kimi zaman da koşulların zorladığı yeni sorunlar ile karşı karşıya bırakmıştır. Psikolojik problemler böyle bir sürecin sonucudur. İnsanı yaşamının her döneminde yakasını bırakmayan bu sorunlar iş sağlığı ve güvenliğinin de ana damarlarından biridir.

Yapılan bu çalışmada toplumsal yaşam ile çalışma yaşamında karşılaşılan sorunlara, iş sağlığı ve güvenliği penceresinden bakılarak, var olan durum ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: iş sağlığı, iş sağlığı ve güvenliği, çalışanlar, stres

ABSTRACT

Since its existence, mankind has always preferred to live collectively. Being together, acting together and producing has separated them from other creatures with sharp lines. Production, consumption couldn't always protect the same line in social life spiral; some communities managed to keep both economical and social life bar higher than the others. Struggle for existence observed in communities has turned to struggle for gaining modern and prosperous life nowadays. Beginning with the Industrial Revolution, head spinning struggle for leading has caused some communities to stand to modern life criterions, some others strived for following behind. Communities holding the front lines have paid a price in order to use all the opportunities of modern life. Economical and social development has presented the mankind with new problems inflicted sometimes by existence and sometimes by the force of conditions. Psychosocial problems are the result of this process. These problems which never leave mankind in peace in any stage of life are main lodes of occupational health and safety. In our study, we will try to scrutinise these problems which we face in social and working life within the framework of occupational health and safety and display the situation.

Key Words: occupational health, occupational health and safety, employes, stress

ÖNSÖZ

Yazılan her tez bilginin yanı sıra yoğun bir çabanın, sabrın, zorlu ve yorucu zamanların sonucunda ortaya çıkmaktadır. Tez yazım sürecinde ihtiyacım olan her anda desteğini esirgemeyen, bilgisini paylaşan, bu zorlu ve yorucu yolculuğu rehberliğiyle kolaylaştıran danışmanım Prof. Dr. Sevda ASQAROVA'ya tez boyunca yaptığı katkılardan dolayı teşekkür ederim. Ayrıca bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşarak yapmış olduğum çalışmalarında bana yol gösteren Yrd. Doç. Dr. Rüştü UÇAN'a şükranlarımı sunarım.

Son olarak hayatımın her döneminde olduğu gibi bu süreçte de yanımda olup bana destek olan, sabır ve güler yüzlerini hiç eksik etmeyen eşim Ülker ALPTEKİN ile oğullarım Arda ve Onur ALPTEKİN'e sonsuz teşekkür ederim.

BEYAN FORMU

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

Tahsin ALPTEKİN



İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ	iii
BEYAN FORMU	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO DİZİNİ.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xi
1. GİRİŞ	1
1.1. Tanımlar	2
1.1.1. Uluslararası Çalışma Örgütü (İLO)	2
1.1.2. Psikososyal Tehlike	2
2. STRES	3
2.1. Tarihçe.....	3
2.2. Stresin Belirtileri	4
2.3. Tarihi Tanımlarla Stres Olgusunun Sonuçları.....	5
2.4. Stresin Olumlu Etkileri	6
2.5. Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome)	7
2.5.1. Alarm Aşaması	8
2.5.2. Direnç Aşaması.....	8
2.5.3. Yorulma Aşaması	9
2.6. Çatışma ile Başa Çıkma Yöntemi	9
2.6.1. Tümleştirme.....	10
2.6.2. Ödün Verme-Uyma	10
2.6.3. Hükmetme	11
2.6.4. Kaçınma.....	11
2.6.5. Uzlaşma	11
2.7. Çalışma Yaşamında Stres, Kaygı, Kaygı Bozuklukları ve Kaynakları.....	11
2.8. İş Yükü, Çalışma Koşulları, Performans Baskısı ve Stres	14
2.9. Çalışma Yaşamında Stres Kaynağı Olarak Mobbing	17

2.10. Stresle Başa Çıkma	18
2.10.1. Problem Odaklı Başa Çıkma Yöntemi	19
2.10.2. Duygu Odaklı Başa Çıkma Yöntemi	19
2.10.3. Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri	20
2.10.3.1. Bedensel Başa Çıkma Yolları	20
2.10.3.2. Bilişsel Başa Çıkma Yolları.....	20
2.10.3.3. Davranışsal Başa Çıkma Yolları	20
2.10.3.4. İnançsal Başa Çıkma Yolları	21
2.10.4. Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri.....	21
2.11. Kaygı (Anksiyete) Bozuklukları ve Tanımları.....	22
2.11.1. Panik Bozukluk.....	24
2.11.2. Sosyal Kaygı.....	24
2.11.2.1. Özgül (Sınırlı) Tip	24
2.11.2.2. Yaygın Tip	24
2.11.2.3. Performans Anksiyetesi	25
2.11.3. Obsesif-Komplisif Bozukluklar.....	25
2.11.4. Travma Sonrası Stres Bozukluğu	25
2.11.5. Yaygın Anksiyete Bozukluğu.....	26
2.12. Depresyon	26
2.13. İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Akıl Hastalıkları	27
2.13.1. Zehirli madde mazurietine bağlı psişik bozukluklar	28
2.13.2. Süre ile sınırlı tekrarlayıcı işin yol açtığı nevrozlar	28
2.13.3. Doyumsuzluk.....	28
2.13.4. Tatil, emekliklik ve işsizlik psikopatolojisi	28
2.13.5. İşe bağlı psikozlar	28
2.14. Çalışma Yaşamında A ve B Kişilik Tipleri ile Davranış Modelleri	29
2.15. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Hijyen	30
2.15.1. Çalışma Ortamında Bakterilerin En Çok Ürediği ve Bulunduğu Yerler	31
2.16. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Dinlemeyi Bilmiyoruz.....	31
2.17. İş Sağlığı Güvenliği ve Psikolojik Yönüyle Tatil	32
2.17.1. Tatile Çıkmanın Faydaları	32

2.18. Tedavi ve Etkileşim	33
2.18.1. İş sağlığı ve güvenliğinde Psikolojik Etmenler	33
2.18.1.1. Psikiyatristler	34
2.18.1.2. Psikologlar	34
2.18.1.3. Psikolojik Danışmanlar	34
3. GEREÇ VE YÖNTEM	35
3.1. Araştırma Modeli	35
3.2. Evren ve Örneklem	35
3.2.1. Evren	35
3.2.2. Örneklem	35
3.3. Verilerin Toplanması	36
3.3.1. Veri Toplama Aracı	36
4. BULGULAR	37
5. TARTIŞMA	52
6. SONUÇ ve ÖNERİLER	54
7. KAYNAKLAR	55
ÖZGEÇMİŞ	59

TABLO DİZİNİ

Tablo 1:	Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....	37
Tablo 2:	“Çalışma Yaşamınızın Devamında Aynı İş Yerinde Mi Kaldınız?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	38
Tablo 3:	“Meslekte Sahip Olduğunuz Statülerin Kazanımı İçin Yeterli Eğitim ve Destek Aldığınıza İnanıyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	38
Tablo 4:	“Eğer Fırsat Verilse Var Olan Donanımlarınızı Geliştirmek İster Miydiniz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	39
Tablo 5:	“Eğitiminizi Aldığınız Mesleği Mi İcra Ediyorsunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	39
Tablo 6:	“Üstlerinizle İletişiminde Anlaşmazlıklar Yaşadınız mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	40
Tablo 7:	“Sorularınızın Çözümünde Kişisel Girişimlerinizi Mi Kullanırsınız?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	40
Tablo 8:	“Stresi Oluşturan Baskılara ve Sorunlara Karşı Geliştirdiğiniz Savunma Mekanizmaları Oluşturdu mu?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	41
Tablo 9:	“İş Yaşamında Baskı, Yıldırma vb. Sorunlarla Karşılaştınız mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	41
Tablo 10:	“Kendinize Yönelik İş Barışınızı Dengelemede İkinci veya Üçüncü Kişilerden Destek Aldınız mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	42
Tablo 11:	“Ailenizin Fertleriyle Bu Sorunları Paylaştınız mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	42
Tablo 12:	“İşyerinde Yaşadığınız Sorunlar Aile Yaşamınızı Etkiledi mi?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	42
Tablo 13:	“Bu Etkileşimler Sonucunda Psikolojik Bir Yardım Aldınız mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	43
Tablo 14:	“Kullandığınız Bir İlaç Oldu mu?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	43
Tablo 15:	“Yaşadığınız Problemlerin Etkilerinin Süreklilik Kazandığını Hissettiniz mi?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	44

Tablo 16:	“Ülkemizin İçinde Bulunduğu Sosyo-Ekonomik Durumundan Kendi Payınıza Çıkardığınız Olumlu veya Olumsuz Çıkarımlar Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	44
Tablo 17:	“Ülkenin Sahip Olduğu Sosyo-Ekonomik Düzenin Size ve Ailenize Getirdiği Refah ve Güçlükler Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	44
Tablo 18:	“Yaşadığınız Ortamda Kendiniz ve Aileniz Bağlamında Yaşamsal Memnuniyetiniz Hangi Seviyededir?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	45
Tablo 19:	“Sosyo-Ekonomik Durumunuzun İyi ya da Sorunlu Olduğunu Yetkili Mercilere Ulaştırabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	45
Tablo 20:	“Özel ve Kamusal Yaşamınızda Bundan Sonraki Dönem İçin (Maddi veya Manevi) Kuşkularınız Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	46
Tablo 21:	“Çalışma Hayatınızda ve Sonrasında Bu Ortamlardan Kaynaklanan Sorunlar Nedeniyle Oluşan Sağlık Sorunlarınızla İlgili Gerekli Destek Alabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	46
Tablo 22:	“Geleceğe Yönelik Endişeleriniz Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	47
Tablo 23:	“İçeride Dönük Bir Yapınız Varsa Problemlerinizin Çözümünde Destek Alabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	47
Tablo 24:	“Dışadönük Bir Yapınız Varsa İsteklerinizi Çevrenize Kabul Ettirmek İçin Her Türlü Baskı Yönteminin Kullanılmasını Etik Yönünü Sorgulamadan Dahi Olsa Uygular Mısınız?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	48
Tablo 25:	“İş Yeri Ortamında Sorunların Çözümünde Psikolojik Destek Aldınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	48
Tablo 26:	“İş Yükünüzün Fazla Olduğunu Düşünüyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	48
Tablo 27:	“İş Yükünüzün Fazla Olduğunu Düşünüyorsanız Bunu Üst Yönetimle Paylaşabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	49

Tablo 28:	“Çözumsuzlüklerde Sorunların Çözümü İçin Yasal Haklarınızı, Savunma Kanallarını Kullanabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	49
Tablo 29:	“Erkek ve Kadın Olarak İş Yerinde Irk, Dil, Din Gibi Fiziksel Görünüme Bağlı Nedenlerle Ayrımcılığa Uğradınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	50
Tablo 30:	“Emekliler, Aktif Çalışanlar (Tatil Yapma, Kültürel Harcamalar vb.) Gelirlerinizden Rahatlıkla Pay Ayırabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	50
Tablo 31:	“Türkiye’nin İçinde Bulunduğu Ekonomik, Sosyal ve Jeopolitik Çalkantılardan Endişelerinizin Boyutları Sağlıklı Düşünmeyi Etkileyecek Boyutta Mıdır?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı	51
Tablo 32:	“Yarın Aktif Yaşamdan Pasif Yaşama Geçecek Olan Çalışanlar, Kendilerini Nasıl Bir Gelecek Beklediği Hususunda Memnuniyet Düzeyleri İstenilen Seviyede Midir?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	51

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Çatışma çözme yöntemleri	10
Şekil 2: Stres ve Performans İlişkisi	16
Şekil 3: Verimlilik ve Stres İlişkisi	16



SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ



1. GİRİŞ

Çağımızda insanlar arası ilişki ve iletişimin artmasına karşın, günümüz insanı yalnızdır. Korkuları, takıntıları ve saplantıları ile baş başadır. Yaşam boyu iyi-kötü, güzel-çirkin, doğru-yanlışlar ikilemelerimizin bir parçasıdır.

Bir yandan da öteki kişilerle ilişkilerinden doğan sürtüşme ve çatışmaların bunalımını yaşar (Köknel, 1999).

Çalışma veya iş yaşamı insanın yeryüzündeki en önemli etkinliklerinin başında gelmektedir. İnsan olarak; dikkate alınma, bağımsızlık hissi, statü ve saygınlık kazanma isteği gibi psikolojik durumlar çalışan kişiye ait duygulardır.

Yapılan işten zevk alınması, öncelikle meslek seçiminin akıllıca yapılması ile mümkündür. Eğer kişi kendi seçtiği mesleğinde veya yapmak istediği bir işte çalışıyorsa performansı da aynı ölçüde artmaktadır. Çünkü yapılan iş stresle karşılaşma ve stresle mücadeleyi belirleyen en önemli kaynaktır.

Bireyler işe girmeden önce hayal ettikleri ve zihinlerinde tasarlamış oldukları örgüt yaşamını genellikle işe girdikten sonraki gerçek yaşamda bulamamaktadırlar. Zihninde tasarlamış olduğu örgüt yaşamını, iş yaşamının gerçekçiliğinde bulamayan bireyin hayal kırıklığına uğrayarak bunalıma girebilmesi söz konusudur (Başaran, 1989).

Yapılan işten ya da iş ortamından memnun olunmaması neticesinde stres denen kavramın etkisinin görülmesi kaçınılmazdır. Bu noktada iş sağlığı ve güvenliğinde psikososyal etmenler başlığı altında bir dizi incelenmesi gereken problemler ve çözümleme süreçleri ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışmamızda öncelikli olarak büro ve genel çalışma alanlarında oluşabilecek psikososyal riskler ve bunların işletmelerde ne gibi zararlar verebileceğini tespit etmektir.

1.1. Tanımlar

1.1.1. Uluslararası Çalışma Örgütü (İLO)

Psikososyal tehlikeleri; iş doyumunu, iş örgütlenmesi ve yönetimi, çevresel ve örgütsel koşullar ile işçilerin uzmanlığı ve gereksinimleri arasındaki etkileşim temelinde tanımlanmıştır.

1.1.2. Psikososyal Tehlike

- i. İş Tasarımının
- ii. İş Örgütlenmesinin ve Yönetiminin
- iii. Gerçekleştirildiği Toplumsal ve Çevresel Koşulların Psikolojik, Toplumsal veya fiziksel hasara yol açma potansiyeli

Levi (1984), iş sağlığını etkileyebilecek, çalışanların işlerini stresli olarak algılamasına yol açabilecek psikososyal özellikleri dört başlıkta sınıflandırmıştır.

- i. Nicel Yük (yapılacak olan toplam iş miktarının fazlalığı)
- ii. Nitel Yük (yapılacak olan işin güçlük derecesi)
- iii. İş Üzerinde Denetim Eksikliği
- iv. Sosyal Destek Eksikliği

Bu tanımlar çerçevesinde İş Sağlığı Güvenliği (İSG)'nde psikososyal risk etmenlerini *stres* ana başlığı altında inceleyeceğiz. Bu bağlamda daha sonra anksiyete ve benzeri daha spesifik etmenlere değinerek konuya bütünlük kazandıracğız.

2. STRES

2.1. Tarihçe

Stres kavramının kökeni Latince’de “estricia”, eski Fransızca’da “estrece” sözcüklerine dayanmaktadır. 17.yy’da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamında kullanılan stres sözcüğü 18. ve 19.yy’lara doğru gelindiğinde ise anlamsal içerik bakımından değişikliğe uğrayarak güç, baskı, zor anlamlarında kullanılmıştır. Bu dönemlerde özellikle objelere, bireye, organa yönelik oluşan baskıyı ve ruhsal anlamda sağlıklı olmayan bireyleri tanımlamaya yönelik kullanılmıştır (Torun, 1997). 20.yy’dan günümüze kadar geçen süre içerisinde ise sözcük tekrar anlam değişikliğine uğramıştır. Günümüze gelindiğinde stres sözcüğünü Lazarus (2000), bir durumu kendi psikolojik kaynaklarımızın uygun şekilde başa çıkabileceğinden daha büyük olarak değerlendirdiğimiz veya yorumladığımız zaman ortaya çıkan kaygı verici ve tehdit edici his olarak tanımlamıştır.

Stres, bireyin çevresiyle olan etkileşimi ya da günlük yaşam olaylarına bağlı olarak sınırlı ya da ciddi düzeyde uyarılmasıyla birlikte hem fizyolojik hem de psikolojik boyutlarda tepkilerde bulunması durumudur (Aldwin, 2007). Stres, çevre birey etkileşimi neticesinde bireyin zarar görme ya da kayba uğrama olasılığının olduğu, kendisini tehdit altında gördüğü ya da çözmesi gereken bir engel veya sorununun varlığına yönelik değerlendirmelerinin meydana getirdiği gerilimdir (Lazarus ve Folkman, 1984). Stres, kişide gerginliğe ve uyarılmaya yol açan yaşantılar biçiminde betimlenmesine karşın, tüm bunların yanı sıra yaşanan olay ya da durumlara uyum sağlayabilmek amacıyla bireyi harekete geçirmek gibi olumlu bir özelliğe de sahiptir. Bilhassa performans gerektiren olay ya da durumlarda bireyin yaşadığı düşük ya da ortalama düzeylerdeki stresin bir noktada motive edici etkisinin olduğu ifade edilmektedir (Aydın, 2010). Diğer bir ifadeyle, bireyin karşılaşmış olduğu engelleri aşması, yaşamış olduğu günlük yaşam sorunlarına yönelik olarak çözümler geliştirebilmesi ve performansını artırabilmesi için bireyi harekete geçiren ya da motive eden içsel güce yapıcı/olumlu stres adı verilmektedir. Karşılaştığı sorunlar karşısında bireyin baş etme yeterliğini azaltan ve bireyde psikolojik sorunlara yol açabilecek çeşitli sorunlar yaşamasına yol açan psikolojik gerilimler ise yıkıcı/olumsuz stres olarak adlandırılmaktadır (Aydın, 2010; Baltaş ve Baltaş, 2012). Greenberg (2011), stres

kavramının olumsuz çevresel koşullarla ilgili olarak da kullanıldığını ifade etmiştir. Ona göre bireyde savaş ya da kaç tepkisine yol açan koşullara “stresör” denilmektedir.

Stres konusu üzerinde uzun yıllar çalışmış olan Hans Selye (1956) stres ve stresör kavramlarını birbirinden ayrı olarak ele almış ve tanımlamıştır. Stresör kavramını bireyde bir takım tepkiler meydana getiren çevresel uyarılar olarak tanımlayan Selye (1956), bireyin bu türden uyarıcılara yönelik (stresörlere karşı) göstermiş olduğu tepkiyi ise stres olarak ifade etmiştir. Başka bir ifadeyle Selye (1956) stresi, bireyin çevresel uyaranlara yönelik olarak gösterdiği genel bir tepki bağlamında tanımlamıştır. Daha sonraki yıllarda Folkman ve Lazarus (1984), stresi birey ve çevrenin etkileşimi bağlamında ele almıştır. Onlara göre stres, birey ve çevre etkileşimi neticesinde bireyin uyumunu bozan ya da tehlikeye atan ve bireyin mevcut kaynaklarını zorlayan ya da aşan çevre talepleridir.

2.2. Stresin Belirtileri

Stres günlük yaşantının ve iş yaşamının kaçınılmaz bir parçasıdır. Farklı düzeylerde yaşansa da, birey tarafından fark edilse ya da edilmese de yaşamın birçok anında stresin var olduğu söylenebilir. İnsan stres karşısında gerek fizyolojik gerekse düşünsel, duygusal ve davranışsal birtakım tepkilerde bulunur (Pilatin, 2010). İnsanlar, yaşadıkları stres düzeylerine ve bireysel farklılıklara bağlı olarak farklı tepkilerde bulunabilirler. Örneğin stresli bir yaşantı karşısında kimi bireyler ağlayabilir, kimi bireyler bağırabilir, kimisi kasılıp kalabilir, kimisi de yemek yiyebilir ya da yemek yemeyi kesebilir (Akpınar, 2006).

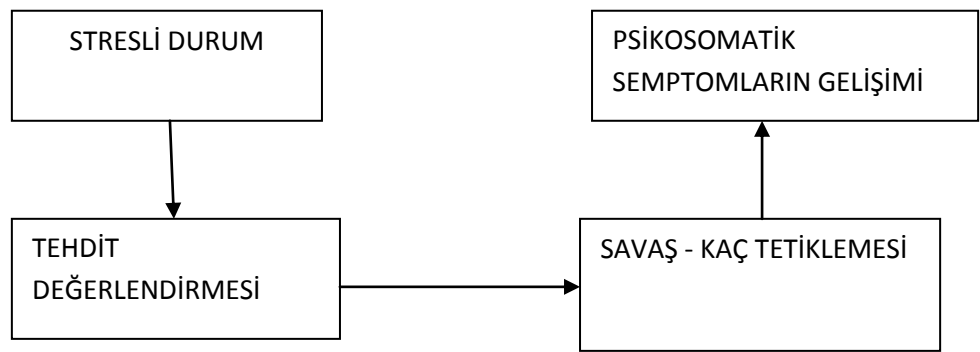
Stres karşısında bireylerde görülen fiziksel ve fizyolojik belirtiler arasında kronik yorgunluk, düzensiz uyku, baş ağrısı, sırt ağrısı, kilo kaybı ya da artışı, mide ve sindirim sistemi sorunları, deride meydana gelen döküntüler, çene kasılmaları, diş gıcırdatmaları, bağırsak sistemi bozuklukları, dikkatte azalma, vücutta oluşan kabartılar, yüksek kan basıncı, kardio-vasküler sorunlar, aşırı terleme, nefes alma sorunları sıralanabilir (Cardinell, 1980; Maples, 1980; Braham, 1998). Stres karşısında gösterilen bu fiziksel ve fizyolojik belirtilerin yanı sıra ani duygusal değişimler, hayal kırıklıklarına karşı tahammül edememe, kolay incinme, öfke, sinirlilik, kaygı, endişe, başkalarıyla iletişime geçeme, çevreye karşı ilgi kaybı, güven duygusunda azalma, çaresizlik duyguları ve yüksek düzeyde mesleki risk alma gibi duygusal ve davranışsal belirtiler de gözlenebilmektedir (Cardinell, 1980; Braham, 1998). Zihinsel olarak

görülen belirtiler arasında ise konsantrasyon azalması, tek bir fikir ya da düşünceyle meşgul olma, unutkanlık, dikkatte azalma, odaklanma sorunu, karar vermede zorluk yaşama, zihinsel karışıklıklar, hatırlama güçlükleri, hayallere dalma, düşük performans ya da işlevsellik, muhakeme gücünde zayıflama gösterilebilir. Davranış boyutunda ise iş kalitesinde düşme, sık hata yapma, sakarlık, stres oluşturan durumlardan kaçınma, başkalarını suçlama, konuşmama gibi davranışlar sıralanabilir (Güçlü, 2001).

2.3. Tarihi Tanımlarla Stres Olgusunun Sonuçları

Stres kişinin üzerinde hissettiği baskı ve gerginlik durumudur. Bu anlamda günlük yaşamın bir parçası sayılabilir. Yaşadığımız stres her zaman zararlı değildir. Hatta hafif derecedeki stres sizi harekete geçiren, enerji veren ve kendimizi geliştirmenin itici gücüdür. Ancak stres düzeyiniz yüksek olduğunda verimliliğiniz düşebilir. Yaşamdan aldığınız zevk azalabilir ve çevrenizle ilişkilerinizde ortaya çıkabilir (BÜREM, 2016).

Stresli bir ortamın kişide gösterdiği geliştirdiği belirli evreler vardır. Her bir adımda yeni savunma mekanizmaları geliştirilir veya ortamdan kaçış ya da yok farz etme gibi davranış modelleri yaratılır. Her bir safhada kişinin kendine yönelik değerlendirmeleri söz konusudur.



Psikosomatik semptomlar bir neticedir. Stresle yaşamamanın ilk adımı zarar/kayıp, tehdit veya meydan okuma şeklinde olan birincil değerlendirmedir. Zarar, kayıp ve tehdit değerlendirmeleri bireyde olumsuz duygular uyandırır. Bu olumsuz duygular da bireyin stres seviyesini artırır (Plotnik, 2009). Meydan okuma değerlendirmesi ise

bireyde olumlu duygular uyandırır. Bu türden duygular ise bireyin stres seviyesinin azalmasına öncülük eder (Lazarus, 2000).

Stresli durumlar karşısında birey savaşmayı ya da kaçmayı tercih edebilir. Buna “Savaş ya da Kaç” tepkisi adı verilmektedir. Savaş–Kaç tepkisi vücudu harekete yani savaşmaya veya kaçmaya hazırlayarak, bireyin ayakta kalmasına ve yaşamını devam ettirmesine yardımcı olur. Bu tür durumlarda vücudun tepkileri aşağıdaki gibi olur (Plotnik, 2009):

- a) Büyük miktarda enerji kaynağını kaslara ve beyine yönlendirir.
- b) Sağlığımızı tehdit eden fiziksel uyarıcılar veya yeni tehdit edici ve meydan okuyucu olan psikolojik durumlar tarafından tetiklenebilir.
- c) Vücudu uyararak harekete geçirir yani savaş–kaç durumunu tetikler.

Savaş–Kaç tepkisi vücutta bir takım belirtilere neden olmaktadır. Bu belirtilerden bazıları şunlardır (Plotnik, 2009):

- a) Stres Değerlendirmesi
- b) Nefes alıp verme
- c) Kalp atışları
- d) Karaciğer
- e) Göz bebekleri
- f) Saçların dikilmesi
- g) Böbrek üstü bezleri
- h) Kas gerilimi

2.4. Stresin Olumlu Etkileri

Genelde stresin insan hayatı üzerindeki olumsuz etkileri üzerinde durulmaktadır (Aksoy ve Kutluca, 2005). Stresin sadece olumsuz etkilerinin bulunduğunu ve bireylere zarar verdiğini düşünmek ya da söylemek doğru değildir (Erdoğan, 1999). Stres yoğun ve abartılı yaşandığında bireye zarar verici olduğu gibi düşük hatta orta düzeyde yaşandığında bireyi harekete geçirici, motive edici de olabilmektedir. Bireylerin başarılı olması, yeni beceriler elde edebilmesi ve psikolojik olarak gelişebilmesi için düşük düzeyde stresin yaşanması gereklidir (Balcı, 2000).

Stres bireyin kabul edebileceği düzeylerde yaşandığında bireyin etkinliğinin ve işlevselliğini artırması için olumlu yönde etki eder. Bu türden stresler birde var olan enerji potansiyelinin ortaya çıkmasında önemli araçtır (Cüceloğlu,1992). Stresin birey tarafından hangi düzeyde yaşandığı kadar süresi de önemlidir. Eğer stres birey tarafından uzun süreli olarak yaşanırsa yıpratıcı olur ve bireyde olumsuz etkiler meydana getirir. Ancak kısa süreli olan ve kendiliğinden ya da bireyin küçük bir çabasıyla ortadan kalkan stres olumlu etkilere neden olabilmektedir. Çalışan bir bireyin iş yerinde yapması gereken bir görevi yerine getirdikten sonraki rahatlama kısa süreli strese örnek olarak gösterilebilir.

Stresi her zaman olumsuz bir durum gibi değerlendirilmek doğru değildir. Özellikle kriz durumlarında yaşanan stresin bireylerin var olan potansiyellerini ortaya çıkaracak bir unsur olarak değerlendirilip, olumlu bir biçimde görülmesi yerinde olacaktır (Rosenthal & Pijnenburg, 1991). Stresin olumlu ve olumsuz olmak üzere iki boyutu söz konusudur. Aslında stresi her zaman bireyin çalışma koşullarının ve çevresinin olumsuz bir bileşeni olarak görmek yersizdir. Bireyin başarıya ulaşabilmesi için bir miktar stres harekete geçirici bir işlev görür (Palmer-Hyman, 1993). Bir başka ifadeyle stresin her yönüyle olumsuz olarak ele alınıp değerlendirilmesi doğrultusundaki yerleşmiş kanaat doğru değildir. Yani insanların stresi zihinsel, fiziksel ve duygusal bakımdan yıpratıcı olumsuz bir psikolojik durum olarak görmesinin nedeni genellikle stres hakkındaki eksik ya da yanlış bilgilerden kaynaklanmaktadır. Yoğun olmaya, düşük düzeydeki stresin insanlar üzerindeki olumlu ve yapıcı etkileri göz ardı edilmemelidir. Bireysel farklılıklara göre değişebilen olumlu düzeydeki stres, etkin bir işlevsellik için gereklidir ve bireyin var olan potansiyelinin ortaya çıkmasındaki en önemli araçlardan birisidir (Tutar, 2000). Düşük ya da orta düzeylerdeki stres bireylerin işlevselliğini ve performansını artırırken, yoğun ya da yüksek düzeylerdeki stres ise bireylerin fiziksel ve zihinsel yapılarında hasara neden olabilir. Hastalıkların birçoğunun altında stres ve strese bağlı faktörler bulunmaktadır (Aksoy ve Kutluca, 2005).

2.5. Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome)

Sürekli stresin neden olduğu belirtilerden bir tanesi savaş-kaç tepkisini harekete geçirmesidir. Savaş-kaç tepkisinin sürekli olarak harekete geçmesi Hans Selye (1946)'nin "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırılan olguya yol açar. Hans Selye,

stresli durumlar karşısında insan vücudunun üç aşamadan oluşan tepki verdiğini ileri sürerek, bu duruma “Genel Uyum Sendromu” adını vermiştir.

Hans Selye (1946, 1950) tarafından ortaya konan “Genel Uyum Sendromu”, bireyin psikolojik olarak algıladığı tehdit durumunda bedensel boyutta verilen fizyolojik tepki düzeylerini tanımlayabilmek amacıyla kullanılmaktadır. Bireyin çevresel engellerle karşılaştığında, bu çevresel engellerin bireyin biyolojik etkinliğini aktive ettiği ifade edilmektedir. Bireyin strese yönelik tepkisi, stresin olmadığı döneme yani denge durumuna dönmek amacıyla sarf edilen çabayı göstermektedir. Stres karşısında denge kurma çabası üç aşamalı olarak gözlenmektedir. Bu aşamalar; alarm (uyarılmışlık) aşaması (alarm stage), direnç (karşı koyma) aşaması (resistance stage) ve yorulma (tükenme) aşaması (exhaustion stage) olarak adlandırılmaktadır. Bu aşamalar Selye (1946, 1950) tarafından aşağıdaki gibi açıklanmıştır:

2.5.1. Alarm Aşaması

Strese karşı verilen ilk tepkinin görüldüğü aşamadır. Stresli bir olay karşısında alarm aşamasında bireyin sinir sistemi harekete geçmektedir. Sinir sisteminin harekete geçmesiyle bağlantılı olarak bireyin fizyolojik etkinliklerinde ve hormon salgılarında ani artışlar meydana gelmektedir (Selye, 1946, 1950). Bir başka ifadeyle bu aşama savaş-kaç tepkisinin tetiklenmesi ile belirlenir. Buna karşılık savaş-kaç tepkisi fizyolojik uyarılmaya sebep olur. Stresi oluşturan durumla ilgili bilginin kısmen çözümlenmesinin ya da işlenmesinin ardından ikinci aşama olan direnç (karşı koyma) aşamasına geçilmektedir.

2.5.2. Direnç Aşaması

Direnç aşaması fizyolojik tepkilerin bedensel boyutta tekrar dengelenme çabalarıyla belirgin bir süreci içermektedir. Bireyde stresin meydana gelmesini sağlayan durumun devam etmesi durumunda bedensel tepkilerin göreceli olarak azalması ve organizma tarafından kabul edilebilir bir seviyede stabilleşmesi beklenmektedir. Ancak bireyin fizyolojik anlamda bir dengeye ulaşmasına engel oluşturan ve sürekli olarak devam eden stresli durumlarda, alarm aşaması ve direnç aşaması kısır bir döngüye dönüşebilmektedir. Böyle durumlarda stres tepkisinin son aşaması olan üçüncü aşamasına geçilmektedir (Selye, 1946, 1950).

2.5.3. Yorulma Aşaması

Yorulma (tükenme) aşamasında fizyolojik stres tepkisi sürekli bir hale gelme eğilimindedir. Bu son aşamada stres tepkisi, stresi oluşturan uyarandan bağımsız olarak uzamaktadır. Bundan dolayı bireyin strese karşı koyma enerjisi büyük oranda tükenmiştir. Bu aşama bireyin iç organlarının zarar görmesi veya enfeksiyonlarla savaşılan bağışıklık sisteminin zayıflaması ile kendini belli eder (Selye, 1946, 1950).

Özetle “Genel Uyum Sendromu”, stres oluşturan durumlar karşısında bedenin verdiği fizyolojik tepkilerin yeniden eski düzeyine ve düzenine dönememesi sonucu, genel uyum sağlama yeterliliğinin azalması durumu olarak ifade edilmektedir.

Hem günlük yaşam olaylarının kendisi hem de bu günlük yaşam olayları nedeniyle yaşanan zorluklar insanların duygu durumunu etkilemektedir. Bireylerin duygu durumu üzerinde etkisi olan günlük yaşantılar aynı zamanda stresli deneyimlere dönüşme potansiyeline sahiptirler. Özellikle günlük yaşantıların yol açtığı çatışma durumlarının bireylerin stres yaşamasına neden olan önemli unsurlardan birisi olduğu söylenebilir.

Çatışma, birbiri ile uyumsuz iki veya daha fazla ihtimal ya da seçenek arasında seçim yapılması gerektiğinde yaşanan duygu olarak ifade edilebilir (Erdoğan, 1999). Bu durumların bireyleri çatışmaya sokmasının nedeni seçilen ihtimal ne olursa olsun çok istenilen birşeyden vazgeçmek zorunda kalınması veya kaçınmaya çalışılan bir şeyi yapmak zorunda kalınmasıdır (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012).

2.6. Çatışma ile Başa Çıkma Yöntemi

Çatışma ortaya çıktığı andan itibaren bireyde strese neden olarak, dengesinin bozulmasına yol açar (Selye, 1946; 1950). Bireyin yeniden denge durumuna dönebilmesi için çatışma durumunun en kısa sürede çözülmesi yerinde olacaktır. Çatışma çözümü karmaşık bir süreç olmakla birlikte Rahim (2001, 2002) tarafından beş boyutlu çatışma çözme yönteminden söz edilmiştir (Şekil 1).

Şekil 1: Çatışma çözme yöntemleri



Kaynak: Rahim (2001, 2002)

Rahim (2001, 2002)'e göre birey çatışmaya neden olan uyarana (birey, olay ya da durum olabilir) karşısında yukarıda yer alan beş çatışma yönteminden birisini kullanmaktadır. Bu yöntemler aşağıda açıklanmaktadır:

2.6.1. Tümleştirme

Tümleştirme yönteminde, çatışma yaşayan bireyin kendisine ve çatışma oluşturan uyarana karşı yoğun bir dikkati söz konusudur. Bu boyutta bireyde, çatışma yaşadığı durumdan kaynaklı olarak stres ve kaygı görülür. Yaşadığı bu durumdan kurtulmak isteyen birey, bütünleştirme yoluyla çatışmayı çözümlenmeye çalışır (Friedman et al., 2000).

2.6.2. Ödün Verme-Uyma

Ödün verme yönteminde, çatışma yaşayan bireyin kendisine yönelik dikkat düzeyi düşük, çatışma oluşturan uyarana yönelik dikkati yüksektir. Eğer birey, kendisinde stres oluşturan çatışma durumunda, kendisi için düşük düzeyde kaygılanıyor, çatışma oluşturan uyarana hakkında yoğun olarak düşünüyor ve kaygılanıyorsa (bu uyarana bir birey de olabilir), çatışmayı uyma yoluyla çözümlenmeye tercih edebilir. Bu yöntem kimi zaman yardıma hazır olma ya da karşı koymama durumu olarak da adlandırılabilir (Friedman et al., 2000).

2.6.3. Hükmetme

Üstünlük kurma olarak da adlandırılabilen hükmetme yönteminde çatışma yaşayan bireylerin kendisi hakkında yüksek düzeyde dikkate sahip olduğu, çatışmaya yol açan neden ya da birey hakkında ise düşük dikkate sahip olduğu ya da ilgi göstermedikleri gözlenmektedir. Bu yöntemin temelinde, yaşanan çatışmadan kurtulabilmek için kazan ya da kaybet düşüncesinin yattığı söylenebilir (Rahim et al., 2000).

2.6.4. Kaçınma

Kaçınma yönteminde çatışma yaşayan bireyin hem kendisi hem de çatışmaya yol açan uyarana için düşük düzeyde dikkate sahip olması söz konusudur. Çatışma yaşayan bireyin kendini çatışma oluşturan olaydan uzak tutması, sorumluluk üstlenmemesi bu yöntemin temelini oluşturmaktadır. Bir başka ifadeyle birey çatışma durumundan kaçınarak yaşadığı stresten kurtulmaktadır. Yani çatışma oluşturan durumu, olayı ya da bireyi görmezden gelmektir (Koçel, 2001).

2.6.5. Uzlaşma

Uzlaşma yönteminde, çatışma yaşayan birey hem kendisine hem de çatışmaya neden olan uyarana yönelik orta düzeyde ilgi ve dikkat gösterme eğilimindedir. Bu yöntemin temelinde ise kazan-kazan düşüncesi yatmaktadır. Çünkü birey hem kendisi için stres oluşturan çatışma durumundan kurtulma ister hem de çatışmaya neden olan uyarana (bu birey de olabilir) zarar vermek istemez. Bu yöntemde çatışma yaşayan bireyin de çatışmaya neden olan bireyin de fedakarlıkları söz konusudur (Rahim, 2002).

2.7. Çalışma Yaşamında Stres, Kaygı, Kaygı Bozuklukları ve Kaynakları

Çalışma yaşamı tıpkı günlük yaşam gibi bünyesinde stresi, kaygıyı ve çatışmayı barındırmaktadır. Tüm bu bileşenlerin, bireyin iş yaşamı ve performansı üzerinde doğrudan etkisi olduğunu söylemek yerinde olacaktır. Özellikle günümüzün en önemli sorunlarından olan kaygı, stres ve bunların iş yaşamı üzerindeki etkileri çalışanlar açısından ciddi sıkıntılara neden olmakta ve bireyler bu olumsuz durumdan kendilerini kurtarmak istemektedirler. Strese ve kaygıya neden olan uyarılar bireylerin algılamalarına göre değişiklik gösterse de yapılan araştırmalar bu olumsuz durumların

nedenleri daha anlaşılır kılmaya ve ortadan kaldırmaya yönelik yöntemler geliştirmeye çalışmaktadır (Cam, 2004).

Çalışma hayatında gözlemlenen stres ve kaygı, çalışanlar ve işverenler açısından birçok soruna yol açmaktadır. Bu sorunlar arasında iş veriminde azalmalar ve performans düşüklükleri, işe odaklanamama, çalışma ortamına olumsuz olarak etki eden ve çalışma iklimini bozan davranışlar gösterilebilir. Stres ve kaygı yoğun olarak yaşandığında, sonuçları bakımından bireyleri olumsuz etkilediği için çalışma yaşamının aktörleri olan çalışanların ve işverenlerin yaşamaktan çözülmesi gereken bir sorun olarak gördüğü durumlardır (Cam, 2004).

Günümüzde bireylerin çalışma hayatında stres ve kaygıyla karşılaşmaması olanaksızdır. Çalışma yaşamında stres ve kaygıya bağlı rahatsızlıkların gün geçtikçe daha çok artması ile stresin ve kaygının iş yaşamında performans düşüklüğü, işe düzenli devam etmeme, sağlık sigortası ödemelerinin artması, sürekli personel değişikliğine neden olma gibi olumsuz sonuçlara neden olması bireyler ve işverenler açısından önemini daha iyi ortaya koymaktadır (Soysal, 2009). Amerikan “Kaygı ve Depresyon Derneği”nin yapmış olduğu bir çalışmanın sonuçlarına göre, stres ve kaygının çalışanların iş performansını yüzde 56, çalışma arkadaşları ve eşit düzeydeki çalışanlarla ilişkilerini yüzde 51, yapmış olduğu işin kalitesini yüzde 50, üstleri ile olan ilişkilerini yüzde 43 oranında olumsuz olarak etkilemektedir (Özmen, 2015). Yapılan çalışmanın sonuçları iş yerindeki stres ve kaygının yol açtığı sonuçlar bakımından nedenli önemli olduğunu gözler önüne sermektedir.

Aslında düşük düzeyde yaşanan kaygı ve stres normal olmakla birlikte bireyi harekete geçirici, performansını arttırıcı bir etkiye sahiptir. Çünkü kaygı ve stres bireyin sorumluluklarını yerine getirmesinde, işlerini yapmasında bireyi hazırlayan, uyaran ve harekete geçiren bir güç olarak vazife yapar. Kaygı ve stres işverenler açısından çalışanların performansını arttırmak amacı ile olumlu yönde kullanılabilir. Ancak burada göz önünde bulundurulması gereken nokta çalışanların başarabilecekleri düzeyde performans beklentisi onların çalışma verimliliğinin artmasına yol açabilecekken, kapasitelerinin üstünde bir beklenti istenilenin aksi yönde bir etki meydana getirebilir (Özmen, 2015).

Çalışma hayatında stres ve kaygıya neden olan kaynaklar farklılık göstermektedir. İş yaşamındaki belli başlı stres ve kaygı kaynakları şunlardır (Örücü, Kılıç ve Ergül, 2011):

- Çalışanın iş yerindeki görevinden kaynaklanan stres (işinin zorluk derecesi, belirsiz olması ve iş yükünün fazla olması gibi)
- Çalışanın iş yerindeki rolüne bağlı stres (çatışmaların olması, belirsizlik, iş yoğunluğunun fazla olması gibi)
- Çalışanın iş yerindeki davranış ortamından kaynaklanan stres (çalışma ortamının kalabalık olması, iletişim ortamının bulunmaması gibi)
- Çalışanın iş yerindeki fiziksel çevresinden kaynaklanan stres (ısınma ve aydınlatma sorunları, gürültü, dinlenme ortamının olmaması)
- Çalışanın iş yerindeki sosyal çevresinden doğan stres (çalışanlar arasındaki anlaşmazlıklar ve çatışmalar, diğer çalışanlar tarafından dışlanma ve yalnızlığa itilme)
- Çalışanın kendinden kaynaklanan stres (çalışanın kaygı durumu, algılama becerisi)

Kısacası iş yaşamında çalışan bireyin kendisinden, işverenden, çalışma ortamından ve çalışma şartlarından dolayı stres ve kaygı yaşanabilmektedir. Bireylerin çalışma hayatında yaşadıkları kaygı ve stresin yoğunluğunun fazla olması kaygı bozuklukları yaşamalarına neden olabileceği gibi, farklı nedenlerden dolayı yaşadıkları kaygı bozuklukları da çalışma yaşamı üzerinde olumsuz sonuçlara yol açabilecektir. Örneğin Ross ve Altmaier (1994) çalışma ortamındaki ast, üst ve eş düzeydeki diğer çalışanlarla kurulan ilişkilerin de stres kaynağı olabileceğini vurgulamışlardır. Serin (2015), uzun süreli olarak yüksek düzeyde kaygı yaşayan bir bireyin zaman içerisinde tedavi gerektirecek bir kaygı bozukluğu yaşayabileceğini belirtmiştir. Vurgulanan bu noktalardan hareketle, kaygı bozuklukları içerisinde yer alan sosyal kaygı bozukluğuna sahip bir çalışanın diğer çalışanlarla, özellikle üstleriyle iletişime geçme, fikir alışverişinde bulunma durumlarında yoğun kaygı yaşayabilecekleri söylenebilir. Bu durumdaki çalışanlar kaygı yaşamamak için çalışma ortamında mecbur kalmadıkça başkalarıyla iletişime geçmemeyi tercih edebilirler. Bu da onların iş yaşamlarını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyecektir.

Şirketlerin kaygıyla başa çıkmaları için alabileceği tedbirler arasında şunlar gösterilebilir (Özmen, 2015):

- a. Çalışan bireylere stres ve kaygı ile başa çıkmaya yönelik eğitimler vermek
- b. Psikososyal olarak desteklerde bulunmak.
- c. Çalışma ortamında kaygıya neden olan faktörlerin ortadan kaldırılmasına ya da azaltılması yönelik çalışmalar yapmak.
- d. İnsan odaklı bir yönetim modeli benimsemek.
- e. Güven verici ve demokratik bir iletişim ortamı oluşturmak.
- f. Çalışan bireylere inisiyatif tanıyan uygulamalara öncelik vermek.

2.8. İş Yükü, Çalışma Koşulları, Performans Baskısı ve Stres

Kısıtlı bir süre içerisinde birden fazla işi yapmak zorunda kalan bireyler yoğun olarak stres yaşayabilirler. İş yükünün aşırı olması, çalışma ortamında stres oluşturan nedenlerin arasında en önemli ve en sık karşılaşılan durumlar arasında yer almaktadır. İş yükündeki aşırılık nedeniyle kendisini var olan potansiyelinin çok daha üstünde performans sergilemek zorunda hisseden bireyin ruhsal ve bedensel sağlığında bozulmalar meydana gelir (Eren Gümüştakin ve Öztemiz, 2005). Kısacası bir işin gereklerinin yerine getirilmesi ya da başarılması için çok kısa bir zaman diliminin varlığı, bu iş için bireyin kendisinde var olandan daha çok çaba sarf etmesi yani işin bireyin beceri düzeyinin üstünde olması ve işin yapılabilmesi için koşulların yetersiz olması bireyde strese neden olabilmektedir.

Çalışma koşullarındaki yetersizlik işten kaynaklanan stresin bir diğer önemli yönüdür. Çalışma ortamının aşırı sıcak ya da soğuk oluşu, ortamda yoğun bir gürültünün varlığı, aydınlatma sorunları, fiziksel ve psikolojik sağlığı tehdit edici uyaranların varlığı gibi unsurlar bireyin iş performansını ve işlevselliğini etkilemektedir. Bu unsurların olduğu çalışma ortamı içerdiği olumsuzluklar nedeniyle bireyde stres oluşturur. Tüm bunların yanı sıra uzun çalışma saatleri, işteki monotonluk, teknolojik değişimler, işi kaybetme korkusu gibi etkenlerin varlığı bireyde stresi artırırken, performansının düşmesine neden olmaktadır (Şencan, 1986). Sabuncuoğlu ise (1998) iş yaşamında bireylerde strese neden olan unsurlar arasında, iş güvenliğini, otoriter yönetim politikalarını, sağlıksız iletişim sistemlerinin gelişmiş olmasını, çalışanlar arasında birliğin olmamasını sıralamıştır. Pehlivan (2002) ise iş sağlığı ve

güvenliğine dikkat çekerek, çalışma ortamında zehirli kimyasal maddelerin, güvenlik tehlikesinin, radyasyonun ve hava kirliliğinin bulunmasının bireylerde strese neden olabileceğini belirtmiştir. Özetle, çalışma ortamlarında bireylerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atabilecek unsurların bulunmasının stres ve kaygıya neden olduğu söylenebilir.

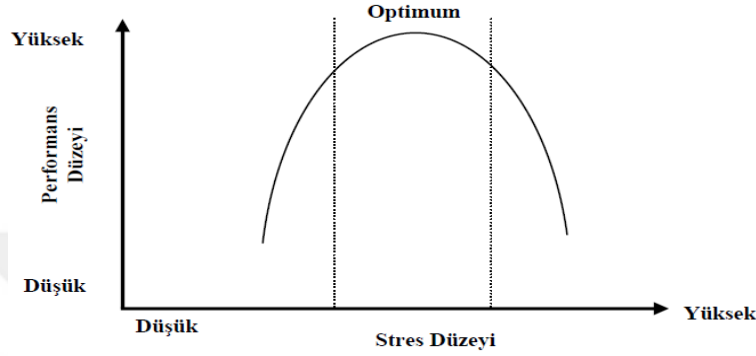
Yukarıda sayılan tüm unsurlar çalışanlarda yüksek düzeylerde strese ve kaygıya neden olacağı için çalışanların iş performansını ve verimlilik düzeylerini etkileyecektir. Bir iş yerinin amaçlarını gerçekleştirebilmesi çalışanlarının iş yerinde sergilemiş oldukları çalışma performanslarına bağlı olduğu için, çalışanların ortaya koyacakları performansın o iş yeri için önemi çok önemlidir (Erdil, 1998). Çalışan bir bireyin karşılaştığı herhangi bir stres faktörü olumlu (yararlı) ya da olumsuz (zararlı) stres olmak üzere iki şekilde neticelenir. Olumlu ve yapıcı olan yararlı stres, bireyin işinde daha etkili bir performans sergilemesine neden olurken, olumsuz olan zararlı stres bireyin performansına yaptığı olumsuz etkiden ötürü çalışma ortamlarında işverenler tarafından istenmeyen bir durumdur. Olumlu stresin performansa yaptığı olumlu katkı işverenler ya da örgütler tarafından her zaman arzulanan bir durumdur (McAfee ve Champagne, 1987).

Çalışma yaşamında strese, stres oluşturan uyaranlara, stresle başa çıkma yöntemlerine, stresin doğurduğu sonuçlara, stres ve birey ilişkisine gereken özen gösterilmelidir. Çalışanların psikolojik özellikleri ve ruh hali yapmış oldukları işe ya da hizmete olumlu ya da olumsuz yönde ve doğrudan yansıdığından dolayı, çalışanların stresli olması, örgütün aleyhine olacaktır. Çünkü stresin yol açtığı her türden rahatsızlık, psikolojik ve ruhsal sorunlar bireyin performansına etki etmektedir. Bu çalışanların çalışma ilişkilerini ve iş başarısını olumsuz etkilemektedir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Stres ile performans arasındaki ilişki bir şekil yardımıyla gösterilecek olsa, genel olarak tersine dönmüş U ile (Inverted-U-stress) ile gösterilmektedir (Şekil 2). Yüksek düzeylerdeki stres ile aşırı düzeydeki düşük stresin bireyin performansı üzerinde olumsuz etkileri söz konusudur. En yüksek düzey olan “Optimum noktası”ndaki olumlu stres düzeyine ulaşıncaya kadar yükselen stresle aynı doğrultuda ve paralel yönde yükselen performans istendik olarak kabul edilirken, yüksek düzeyde stres ya da çok düşük düzeydeki stresin bulunduğu kısımlarda görülen performans düşüklüğü ise

olumsuz olarak kabul görür. Stresin zaman içerisinde ulaştığı ve performansı en yüksek düzeye getiren optimum noktada ise çalışan bireyler işlerini en yüksek performanslarıyla yaparlar. Ancak burada unutulmaması gereken önemli bir konu, stresin optimum noktası bireysel farklılıklardan etkilenir ve bundan dolayı kişiden kişiye değişiklik gösterir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

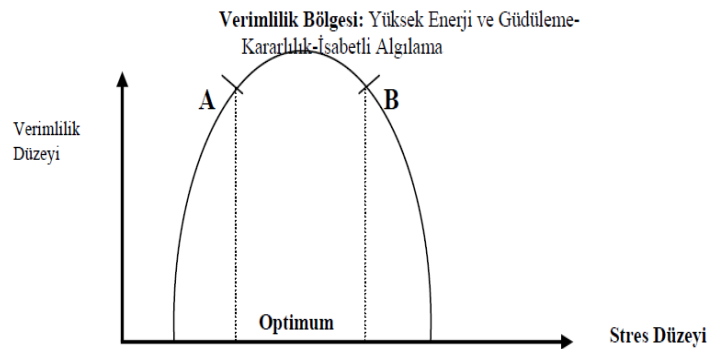
Şekil 2: Stres ve Performans İlişkisi



Kaynak: Schermerborn, Hunt, ve Osborn, 1985.

Bir iş yerinde ortaya çıkan ürünün ya da hizmetin kalitesi de birçok faktörün içerisinde her şeyden önce çalışan yani insan faktörüne bağlıdır. Bir iş yerinde çalışan bireylerin o iş yerine ne kadar katkıda buldukları başka bir deyişle etkin oldukları verimlilik ve stres düzeyleri arasındaki ilişkiyle açıklanabilir. Verimlilik ve stres arasındaki ilişki de tıpkı stres ile performans ilişkisinde olduğu gibi ters “U” ile gösterilebilir. Şekil 3’te gösterilen verimlilik ve stres ilişkisi incelendiğinde, verimliliğin en yüksek (optimum) düzeye ulaştığı anda çalışanların stresinin orta düzeyde olduğu görülecektir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Şekil 3: Verimlilik ve Stres İlişkisi



Kaynak: Ertekin, 1993.

2.9. Çalışma Yaşamında Stres Kaynağı Olarak Mobbing

Mobbing, bir bireye yönelik olarak bir ya da birden fazla kişiye yönelik sistemli ve tekrarlayıcı bir biçimde rahatsız edici, düşmanca ve ahlakdışı bir yolla uygulanan psikolojik bir şiddet türüdür. Mobbing'e maruz kalan birey savunmasız, kendini koruyamayacak ve çaresiz bir konumdadır. Bu bireyler ezilir, hor görülür, köşeye itilirler (Leymann, 1990; 1996). Mobbing, maruz kalan bireyin kendisini savunmakta güçlük çekmesi bakımından "çatışma"dan ayrılmaktadır (Salin, 2001). Aslında mobbing çalışan bir bireye, çalışma ortamında rahatsız olacağı bir şekilde taciz edici, zorbaca ve saldırganca davranışlarda bulunarak onu çalışma ortamından ve sosyal ortamdan dışlamak; işyerindeki konumunun ya da kapasitesinin altında veya üstünde işler vererek onu küçük düşürmektir (Zapf, 1999). Özetle mobbing'de bir ya da birden fazla bireyin görece güçsüz olarak değerlendirilen ve kendini savunamayacak konumda bulunan bir bireye yönelik olarak sistemli ve yineleyici bir biçimde rahatsız edici davranışlarda bulunarak onu diğer çalışanlar gözünde küçük düşürmeye çalışmak söz konusudur denebilir.

Mobbing, temelde bireye yönelik duygusal bir saldırıdır. Bireyin kendisi için zarar verici ve psikolojik bütünlüğünü zedeleyici olan bir davranışa maruz kalmasıyla başlar. Mobbing'i yapan kişi yanına gönüllü ya da gönülsüz başka kişileri de alarak, bir bireye yönelik (savunmasız ve güçsüz) sürekli olumsuz, rahatsız edici davranışlarda bulunur; ima etme, dalga geçme ve toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla saldırgan bir ortam oluşturur ve mağdurun işten çıkması için zorlar (Davenport, Swartz ve Elliott, 2008).

Çalışma ortamında psikolojik şiddet olarak adlandırılan mobbing, genellikle zayıf ve güçsüz olan bir bireye karşı birden fazla birey tarafından gerçekleştirilir. Mobbing, işyerlerinde ve çalışma ortamlarında çalışanlar üzerinde stres oluşturan unsurların en aşırıları arasındadır. Diğer stres oluşturan uyarlardan farklı olarak mobbing'te, artan ve sıklaşan çatışma ortamlarıyla birlikte rahatsız edici davranışların sistemli ve sürekli olarak hedefteki bireye uygulanarak yıldırılması esastır (Zapf, 1999). Bir başka ifadeyle mobbing, bireylerde strese ve kaygıya yol açmakla birlikte hem iş performanslarını ve işlevselliklerini etkilemekte hem de psikolojik sağlığını olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Sürekli olarak mobbing'e maruz kalan bireylerde kaygıya bağlı bozukluklar meydana gelebilir. Yani işyerinde ve çalışma ortamında mobbing'e

neden olan kötü, rahatsız edici ve düşmanca davranışların sık ve sürekli olarak gözlenmesi çalışanlar açısından psikolojik, psikosomatik ve sosyal sorunlara yol açabilecek neticelerle sonuçlanabilmektedir (Leymann, 1996).

2.10. Stresle Başa Çıkma

İnsanların stres karşısında verdikleri tepkiler çok önemlidir. İnsanların stres oluşturan uyaranlar karşısında kaçma ya da kaçınma davranışlarında bulunmak yerine, stresle başa çıkmaya çalışması fizyolojik ve psikolojik sağlıklarını koruması kadar, çalışma ve sosyal yaşamlarındaki işlevselliklerinin ve performanslarının artması bakımından da son derece önem arz etmektedir. Bu bakımdan bireylerin stresle başa çıkma yollarını bilmesi ve bunları günlük yaşamlarında uygulayabilmesi gerekmektedir. Stresle başa çıkma yöntemleri, bireylerde strese neden olan uyaranları ortadan kaldırmak veya kontrol altına almak, stresin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak ya da en aza indirmek amacıyla bireyleri stres oluşturan uyaranlara yönelik duygusal ve davranışsal açıdan güçlendirmektedir. Yani stresle başa çıkma yöntemleri aracılığıyla stresin olası olumsuz etkileri ortadan kaldırılmaya, eğer bu mümkün değilse azaltılmaya çalışılmaktadır. Stresle başa çıkma üç amaç çerçevesinde ele alınıp değerlendirilebilir (Pehlivan, 2000):

- a. *Kısa vadeli amaçlar:* Stres oluşturan uyaranların yapısını, nedenlerini, etkilerini, uygun başa çıkma yöntemlerini öğrenmek.
- b. *Orta vadeli amaçlar:* Olumlu ve olumsuz stres uyaranlarının farkına varmak; fiziksel ve psikolojik stres tepkilerini fark etmek; olumsuz stres nedenlerini öğrenmek; etkili ve verimli bir yaşam şekli geliştirmek.
- c. *Uzun vadeli amaçlar:* Fiziksel ve psikolojik açıdan sağlıklı ve işlevsel bir hayat yaşamak; bireysel yetenekleri geliştirmek, maksimum düzeyde verimlilik sağlamak

Stresle başa çıkma, bireysel özelliklere göre değişmektedir. Bireylerde stresle başa çıkma yolları fiziksel, bilişsel ve davranışsal olmak üzere üç boyutta ele alınabilir. Fiziksel başa çıkma boyutunda gevşeme egzersizleri ve teknikleri başta olmak üzere çeşitli fiziksel egzersizler ve beslenme biçimleri yer almaktadır. Bilişsel başa çıkma boyutunda bireyin uyumunu bozan ve strese yol açan inançlarıyla uğraşma ve bilişsel yeniden yapılandırma söz konusudur. Davranışçı başa çıkma boyutunda ise “A” tipi

davranış biçimlerinin değiştirilmesi, zamanı etkin ve verimli kullanma ile güvenli ve girişken davranış eğitimleri yer almaktadır (Balcı, 2014).

Esasında stresle başa çıkma en genel anlamda “problem odaklı başa çıkma (POBÇ)” ve “duygu odaklı başa çıkma (DOBÇ)” yöntemi olarak ele alınabilir. Problem odaklı başa çıkma yöntemi, bireyde strese yol açan uyarana müdahalede bulunmayı içerirken; duygu odaklı başa çıkma yöntemi stres oluşturan bir olay karşısında bireyin bilişsel ve duygusal tepkilerine müdahaleyi içerir (Lazarus, 1993). Bunun dışında stresle başa çıkma yöntemleri bireysel ve örgütsel başa çıkma yöntemleri olarak da ele alınabilir (Balcı, 2014).

2.10.1. Problem Odaklı Başa Çıkma Yöntemi

Bu yöntemde stres oluşturan uyarani ortadan kaldırmak için bireyin uyarani hakkında bilgi toplaması ve topladığı bu bilgileri problemi ortadan kaldırmak için mantıksal olarak işlemlerini içerir (Koç ve Kara, 2009). POBÇ yöntemi, stres kaynağını ortadan kaldırmak ya da etkisini azaltabilmek için saldırganca yapılan davranışları içerebildiği gibi aynı zamanda akılcı, serinkanlı ve mantıklı çabaları da içerebilmektedir (Akpınar, 2004). POBÇ yöntemini benimseyen bir birey stres oluşturan durumu çözümü olan bir sorun olarak algılar, bu durumu tanımaya ve tanımlamaya çalışır, var olan durumdaki şartları belirler ya da yeni ve etkili bir çözüm yolu bulmaya çalışır, bulduğu çözümü uygular ve en sonunda ortaya çıkan yeni durumu ve sonucu araştırarak değerlendirir (Özü, 2010).

2.10.2. Duygu Odaklı Başa Çıkma Yöntemi

DOBÇ yönteminde birey, stres oluşturan uyarana bağlı olarak oluşan duygularını ortadan kaldırmayı ya da bu duyguları uygun şekilde değiştirmeyi hedefler. DOBÇ yönteminde bireylerin sorundan uzak kalmaları, kaçma-kaçınma davranışları, sosyal destek arayışları, inkâr/red, haz almacı kaçınmacılık, zihinsel olarak sorunla ilgilenmeme yüzleştirici başa çıkma, şüpheli düşünme gibi eğilimleri bulunmaktadır (Akpınar, 2004). Bunlardan inkâr/red, stres oluşturan uyaraniın gerçekliğini kabul etmeme, görmezden gelme çabalarını ifade eder. Kaçma-kaçınma davranışları, işlevsiz davranışlarda bulunarak bireyin kendisini daha iyi hissetme uğraşlarını içerir Sorundan uzak kalma ise stres oluşturan uyarani ile ilgili düşünmeme eylemini içerir (Özü, 2010).

2.10.3. Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Stresle başa çıkmada bireysel yöntemler önem arz etmektedir. Çünkü strese neden olan uyaran ile bireyin stres algısı, bireysel özellikleri, deneyimleri ve bilgisine de bağlıdır. Bu başlık altındaki başa çıkma yöntemlerinin ortak noktaları, hemen hemen hepsinin bireysel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal özelliklerin kontrol edilmeye uygun olmasıdır. İnsanlar bireysel olarak dört farklı biçimde stresle başa çıkabilirler (Tutar, 2000):

- a. Bedensel Başa Çıkma Yolları,
- b. Bilişsel Başa Çıkma Yolları,
- c. Davranışsal Başa Çıkma Yolları,
- d. İnançsal Başa Çıkma Yolları.

Aşağıda bu başa çıkma yolları açıklanmaktadır.

2.10.3.1. Bedensel Başa Çıkma Yolları

Bedensel başa çıkma yollarıyla ilişkili teknikler beden sağlığını, vücut direncini artırmayı ve bedensel gerilimi azaltmayı hedefleyen tekniklerdir (Kılınç, 2008). Bedensel teknikler içerisinde fiziksel hareketler, gevşeme ve gevşeme egzersizleri, nefes kontrolü, meditasyon, biyolojik geribildirimler, beslenme, masaj yer almaktadır.

2.10.3.2. Bilişsel Başa Çıkma Yolları

Stres, stres oluşturan bir uyaran karşısında bireyin o uyarana verdiği anlam ve önemle birlikte görülmektedir. Strese neden olan uyaranlara verilen tepki tamamıyla bilişsel bir süreçtir. Eğer bilişsel süreçler birey tarafından kontrol edilebilirse ya da stres oluşturan uyaranlara farklı anlamlar yüklenebilirse bireyin de stresten etkilenmesi o kadar azaltılabilir. Bilişsel başa çıkma yolları arasında bilişsel yeniden yapılandırma, problem çözme, zaman yönetimi bulunmaktadır.

2.10.3.3. Davranışsal Başa Çıkma Yolları

Bireyin yaşadığı stres kaynaklarından birisini de insan ilişkileri oluşturmaktadır. İnsan ilişkilerinden kaynaklı stresle bireysel anlamda başa çıkabilmek için bireyin sosyal becerilerini geliştirmesi gerekmektedir. Sosyal beceriler, bireylerin ihtiyaçlarını karşılarken ve bireyi amaçlarına ulaştırırken başkalarına zarar vermeyecek biçimde

hareket etmeyi gerektirir. Davranışsal başa çıkma yolları arasında sosyal beceri eğitimleri yer almaktadır. Bunlar genellikle kişilerarası iletişim, kendini ifade etme ve atılganlık gibi konuları içerir (Gündüz, 2014).

2.10.3.4. İnançsal Başa Çıkma Yolları

İnançsal başa çıkma yollarının başında dua gelmektedir. Dua eski zamanlardan bu yana korku ya da stres oluşturan durumlarla başa çıkmak için kullanılmaktadır. Dua esnasında söylenen sözcükler, tıpkı meditasyon sırasında olduğu gibi bireyin odaklanmasını sağlamaktadır ve bu da bireyin rahatlayıp, gevşemesine yol açabilir. Dua sırasında bireyin kaygısı ve hareketliliğinde azalmalar olabileceği gibi bireyin ümidinde ve iyimserliğinde de artışlar olabilir (Altuntaş, 2003).

Dua aracılığıyla bireyin ruhsal enerjisi açığa çıkabilir. Bireyin açığa çıkan olumlu enerjisinin etkileri hemen her zaman hissedilebilmektedir. Dua ile insan üzerindeki yorgunluğu, yılgınlığı ve monotonluğu atabilir, kendisini enerjik ve dinç hissedebilir (Kılınç, 2008).

2.10.4. Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

Günümüzde insanlar yoğun stres altındadırlar. Günlük yaşamın yanı sıra çalışma yaşamı da insanların stres yaşamasına yol açacak birçok stres faktörüyle doludur. İş yerleri ve işverenler çalışanların performansını arttırmak ve örgüt iklimini olumlu yönde geliştirmek için stresin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak için tedbirler almak zorundadırlar. Örgütsel anlamda stres yönetimi, çalışanların çalışma ortamından kaynaklı olan streslerini minimum düzeye indirmek, ortadan kaldırmak ya da önleyebilmek için strese yol açan unsurların tespit edilerek kontrol altına alınması, azaltılması ya da ortadan kaldırılması amacıyla işverenler tarafından gerçekleştirilen düzenlemeler ve yöntemleri kapsamaktadır. Örgütler, stres yönetimiyle ilgili yaygın olarak beş aşamalı yöntem kullanmaktadırlar. Bunlar şu şekilde ifade edilebilir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005):

- a. Çalışanlarda strese yol açan unsurları tespit etmek
- b. Örgüt içi stres oluşturan uyaranları minimum düzeye indirme ya da ortadan kaldırmak
- c. Çalışanların çalışma ortamından kaynaklanan stres ile ilgili düşüncelerinin değişimi için yardımcı olmak ve stres deneyimi kazandırmak

- d. Çalışanları stres ve stresin sonuçları hakkında bilgilendirmek
- e. Çalışanların stresle başa çıkabilmeleri için onlara yardımcı olmak

Örgütsel stresin azaltılması amacıyla kullanılacak başlıca yöntemler arasında stres yönetimi eğitimi, işin zenginleştirilmesi ve rotasyon, çalışma koşullarında iyileştirme, çalışanların örgütteki rollerinin belirlenmesi ve örgüt içi çatışmaların azaltılması, kariyer gelişimi ve yönetimi, katılımcı yönetim anlayışı ve yöneticilere düşen görevler gösterilebilir (Balcı, 2014).

Özetle stres bireyleri fiziksel, psikolojik ve davranışsal boyutlarda olumsuz olarak etkilerken, bireyin içsel ve dışsal (çevresel) uyaranlar karşısında bozulan dengesini yeniden sağlayabilmek için gösterdiği uyum çabalarını içermektedir. Stres abartılı ve yoğun olmadan, orta ve düşük düzeylerde yaşandığında bireyi harekete geçirici ve geliştirici bir özelliğe sahiptir. Stres ancak birey tarafından nedeni anlaşılamayan ya da dile getiremediği kaygıların bireyde gerilime neden olmasıyla zarar verici olmaya başlar (Barutçugil, 2002). İnsanların stresten etkilenme, strese karşı tepki verme ve stresle başa çıkma yöntemleri bireysel farklılık göstermektedir. Tüm bunların yanı sıra stres oluşturan uyaranların yoğunluğu, süresi, gerçekleşme sıklığı gibi unsurlar da stresin meydana getirdiği sonuçları belirlemektedir. İnsanlar bireysel farklılıklardan kaynaklı olarak stres oluşturan uyaranlar karşısında panik, korku, kabullenme, kaçınma (geri çekilme) gibi tepkiler verebilirler. Bireylerin stres karşısında ortaya koydukları tepkiler, onların ruhsal fiziksel sağlıklarını da etkilemektedir. Stres karşısında gösterilen tepkiler, bir takım fiziksel ve psikolojik sorunlar doğurabilmektedir. Stresin insanlarda yol açtığı psikolojik rahatsızlıkların başında kaygı bozuklukları ve depresyon gelmektedir (Balcı, 2014).

2.11. Kaygı (Anksiyete) Bozuklukları ve Tanımları

Kaygı en geniş anlamda insan doğasında var olan, çevresel ya da psikolojik olaylar karşısında beliren duygusal bir tepki olarak adlandırılabilir. Dar kapsamda ise kaynağı ve başlangıcı açık ve net olmamasına karşın birey tarafından bilinçli bir şekilde hissedilen, beraberinde bir takım fizyolojik belirtilerin eşlik ettiği ve bireyi rahatsız eden durum ya da yaşantı olarak ifade edilebilir. Aslında kaygı bünyesinde gelecek zamana yönelik olan endişe ve gerginlik durumunu barındırmaktadır. Birey tarafından bilinmeyen, açık, net ve anlaşılır olmayan bir duruma tehlikeli ve zarar verici bir anlam

yüklemek ya da böylesi bir tehlikeyi beklemek bireyde kaygıya neden olmaktadır (Kaya ve Varol, 2004).

Kaygı, bireylerde hafif bir tedirginlik durumundan başlayıp, panik durumuna kadar giden geniş bir aralığa sahiptir. Hafif düzeyde görülen kaygılar bireyi hareket geçirici özelliğe sahiptir. Bu türden kaygılar normal ve geçici olup, kısa sürelidirler. İleri düzeyde kaygılar ise bireyin uyumunu bozan işleve sahip olabilirler. Özellikle bu türden kaygılar süre bakımından sürekli ya da uzun süreli olup, şiddet bakımından yoğunurlar (Öztürk, 1994). Bu türden kaygılar bireylerde kaygı bozuklukları olarak görülebilir. Kaygı bozuklukları bireylerin uyumunun bozulmasına ve gerek günlük yaşamlarında gerekse çalışma ortamlarında sorunlar yaşamasına neden olabilir.

Kaygının normal bir tepki olmaktan çıkıp bireye zarar verici olarak değerlendirilebilmesi için bir takım kriterler gerekir. Örneğin bireyin karşılaştığı duruma gösterdiği tepkinin abartılı olması, bireyin çalışma ve sosyal yaşamının, kişilerarası ilişkilerinin yaşadığı kaygıdan olumsuz olarak etkilenmesi bunlardan bir kısmıdır (Dürü, 1999). Bireyin abartılı düzeyde yaşadığı kaygılar bireysel farklılıklar göstermekle birlikte genel olarak “Kaygı Bozuklukları” olarak adlandırılmaktadır. Kaygı bozukluğu olan kişiler karşılaşılan bir durumun tehlike derecesini ve zarar görme ihtimallerini büyütme, kendilerinin tehdit ile baş etme yetilerini ise küçük görme eğilimindedir (Aslan, 2016). Böyle bireylerin çalışma ortamındaki performanslarının ve sosyal yaşamlarının yaşadıkları kaygıdan olumsuz olarak etkilendiği söylenebilir.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD)’nde yetişkinlerin bildirdiği ikinci en yaygın zihinsel bozukluk kaygı bozukluklarıdır (Durand, 2003). Neredeyse her şey hakkında gerçekçi olmayan ve aşırı bir biçimde endişelenmek ya da kötü bir şeyin olacağını hissetmekle karakterize edilir. Bu kaygılı hisler en az altı aylık bir süre boyunca günün büyük bir kısmında meydana gelir (Amerikan Psikoloji Derneği-APA, 2001). Sürekli endişelenme yüksek oranda strese yol açar veya sosyal meslek ile ilgili diğer alanlarda iş görmeyi engeller. Anksiyete bozuklukları içerisinde şu rahatsızlıklar yer almaktadır:

- Panik Bozukluğu
- Sosyal Fobi
- Özgül Fobi
- Obsesif-Kompulsif Bozukluk
- Travma Sonrası Stres Bozukluğu
- Yaygın Anksiyete Bozukluğu

2.11.1. Panik Bozukluk

Herhangi bir belirli uyaran olmadan, başka bir deyişle kendiliğinden oluşan panik atak nöbetleriyle belirgin bir bozukluktur. Panik atak, şiddetli anksiyete atakları olup genellikle 1 saatten daha kısa sürer. Panik bozukluğu tanısı için bir takım belirtilerin gözlenmesi gerekmektedir. Örneğin panik ataklar tekrarlayıcı bir biçimde yaşanmalı, herhangi bir uyaran olmadan kendiliğinden ortaya çıkmalı ve birey tarafından tekrar panik atak geçirme kaygısı (beklenti anksiyetesi) yaşanmalı ya da eşlik etmelidir (Aslan, 2016). Birey tekrar panik atak yaşama konusunda o kadar çok kaygılanır ki bu durum bireyin normal psikolojik işleyişe etki eder (APA, 2001). Yani bireyin çalışma yaşantısı, sosyal yaşamı bu durumdan olumsuz olarak etkilenmekle birlikte, birey daha önceden yapabildiği birçok şeyi yapamaz duruma gelebilir.

2.11.2. Sosyal Kaygı

Sosyal fobi olarak da bilinen sosyal kaygı, sosyal ortamlarda bir şeyi yapmaya karşı duyulan mantık dışı belirgin ve sürekli korku ile belirgin olan bir rahatsızlıktır. Sosyal kaygının temel belirtileri başkaları tarafından eleştirilme, onların yanında rezil olma ya da utanılacak bir duruma düşürecek davranışlarda bulunma kaygısıyla bireyin kendisini sosyal ortamlara girmekten alıkoyma, bu tür ortamlardan çekinme ya da insanlarla iletişime geçme ile ilgili korku yaşadır (Aslan, 2016). Birey eleştirilme, rezil olma ya da utanılacak bir duruma düşme korktuğu için sosyal ortamlara girmekten kaçınabilir ya da kendisi için daha güvenli olduğunu düşündüğü davranışlarda bulunabilir. Özellikle sosyal ortamlara girmekten kaçınma ya da çalışma yaşamında yapması gereken görevleri yerine getirmeme nedeniyle görülen performans düşüklükleri bunlar arasında gösterilebilir. Sosyal kaygının üç klinik alt tipi bulunmaktadır.

2.11.2.1. Özgül (Sınırlı) Tip

Bu türden sosyal kaygıda yalnızca belirli durumlarda (örneğin topluluk karşısında konuşma) kaygı belirtileri yaşanır.

2.11.2.2. Yaygın Tip

Bu türden sosyal kaygıda birçok sosyal ortamda kaygı belirtileri yaşanır. Bir başka ifadeyle birey sadece belirli bir ortam ya da durumdan ziyade birçok sosyal ortamda yaşanan kaygıyla belirgindir. Örneğin birey topluluk karşısında konuşma, karşı

cinsten biriyle sohbet etme, toplu yerlerde yemek yeme, halka açık tuvaletleri kullanma, arkadaş grubunda sohbeete katılma gibi durumların birkaçında birden kaygı yaşayabilir. Böyle durumlarda birey, insanların kendisine baktığı, kendisini izlediği, yaşadığı kaygı belirtilerini fark ettiklerini ve kendisiyle alay ettikleri hissine kapılır.

2.11.2.3. Performans Anksiyetesi

Bu türden sosyal kaygı bireyin yalnızca performans sergilemesi gerektiği ortamlarda (örneğin sınava girme, başkalarının önünde çalışma gibi) ortaya çıkar.

2.11.3. Obsesif-Komplüsif Bozukluklar

Kişinin kontrol edemediği ve normal işleyişi etkileyen, kalıcı tekrar eden mantık dışı düşünceler, dürtüler ve imgelerden oluşan saplantıları ile anlamsız bir davranışı veya alışkanlığı üst üste tekrar etme yönünde karşı konulmaz dürtülerden (el yıkamak, birşeyleri kontrol etmek, saymak, düzene sokmak vs.) oluşan takıntılardır (APA, 2001). Obsesif komplüsif bozuklukların tedavisi psikoterapi veya antidepresan ilaçlarla yapılır. Bir davranışı onyededi defa tekrarlamak obsesif bozukluk işaretidir. Bu tür bozukluklara sahip bireylerin çalışma ortamları oldukça sıkıntılı bir görünüm arz etmektedir (Plotnik, 2009).

2.11.4. Travma Sonrası Stres Bozukluğu

Travma sonrası stres bozukluğu, insanların yaşadığı çok ciddi ve büyük bir stresli yaşam olayı (örneğin, cinsel ya da fiziksel bir saldırıya maruz kalmak, doğal afetler, savaşlar) sonucunda ortaya çıkar. Bireyde bu denli yüksek düzede strese neden olan yaşantının neticesinde üç belirti kümesi görülür. Bu belirti kümeleri şu şekildedir (Aslan, 2016):

- Birey hayal kurarken ya da uyanırken travmanın tekrarlayıcı bir biçimde yaşantılanması (“flash-back”ler)
- Travmayı anımsatan olay, durum ya da ortamlardan sürekli kaçınma
- Aşırı uyarılmışlık hali (örneğin, öfke nöbetleri, çabuk sinirlenme gibi)
- Duygusal izolasyon, çevreyle olan iletişimde azalma, duyguların ifade edilememesi

Travma sonrası stres bozukluğunun yaşam boyu yaygınlığı %1-3 civarındadır. Yukarıda belirtilen tanısal ölçütleri karşılamayacak kadar hafif düzeyleri toplumun

genelinin %5-15 civarında görülebilir. Eğer ki bu belirtiler travmayı takip eden ilk 1 ayda görülüyor ve sonrasında geçiyorsa akut stres bozukluğu olarak adlandırılır. Travmadan 6 ay sonra bu belirtiler başlarsa bu da gecikmiş başlangıç olarak adlandırılır. Travma sonrası stres bozukluğunda hastaların %30'u tamamen iyileşme gösterirken, %10'u değişmeden kalır ya da belirtileri daha kötü bir seyir alır (Aslan, 2016).

Travma sonrası stres bozukluğunun tedavisi ilaç ve psikoterapi ile yapılmaktadır. Travma yaşanan duruma yönelik maruz bırakma tedavisi oldukça etkindir. Hayali olarak maruz bırakma (imajinasyon) ya da gerçek yaşamda birey tarafından kaçınılan travmatik duruma ya da ortama kontrollü ve güvenli bir şekilde tekrar tekrar maruz bırakma tedavisi ile iyileşme yolunda iyi sonuçlar elde edilmektedir (Aslan, 2016).

2.11.5. Yaygın Anksiyete Bozukluğu

Yaygın anksiyete bozukluğu (YAB), bireyin sosyal yaşantısında ya da mesleki işlevselliğinde önemli oranda aksamalara yol açan ve en az 6 ay boyunca devam eden, sürekli anksiyete ile belirgin olan bir bozukluktur. Toplumdaki genel oranı %3-8'dir. YAB kadınlarda erkeklere nazaran daha sık görülür. Yaşa bağlı olarak sıklığında bir artış gözlemlenebilir. Sürekli bir seyir izlemesi ve diğer anksiyete bozukluklarına kıyasla ilaç tedavisine daha zor cevap vermesi nedeniyle prognozunun diğer anksiyete bozukluklarına oranla daha kötü olduğu söylenebilir (Aslan, 2016).

2.12. Depresyon

Depresyon dünya genelinde en sık ve yaygın görülen ruhsal bozukluktur. Depresyon, birey üzerinde uzun süreli etkilere sahip olan, bireyin işlevselliğini olumsuz yönde etkileyen ve bireyde gerek fiziksel gerekse ruhsal enerji kaybına yol açan yıkıcı bir bozukluktur. Depresyon kelimesi çökme, bireyin kendisini üzüntülü ve kederli hissetmesi, yaşam aktivitesinin ve performansının azalması gibi manalara gelmektedir. Depresyon klinik anlamda, bireyin yoğun üzüntü barındıran bir duygu durumu içine girmesiyle birlikte düşüncelerinde, hareketlerinde ve konuşmasında yavaşlama ve durgunlukla belirginleşen, bunun yanında isteksizlik, mutsuzluk, karamsarlık, yetersizlik, değersizlik gibi duygu ve düşüncelerin eşlik ettiği ve fizyolojik işlevlerde belirgin bir bozulma ya da yavaşlamaya neden olan bir durumdur (Sharon ve Judith, 1997; Aşkın, 1999; Öztürk, 2002). Depresyonun yol açtığı sonuçlar sosyal ve çalışma

yaşamı etkileyebilmekte ve bireyin gerek aile yaşamı gerekse ekonomik durumu bundan olumsuz etkilenebilmektedir.

Depresyon, bireyin çalışma yaşamını olumsuz etkileyip, bireyde kaygıya ve strese yol açabilmektedir. Bunun yanı sıra çalışma ortamı ya da yaşamından kaynaklı olan ve bireyin başa çıkamadığı stres de, bireyde mide rahatsızlıkları, tansiyon, kronik baş ağrısı gibi fiziksel; depresyon, kaygı bozuklukları, iş tatminsizliği, tükenmişlik gibi psikolojik; işlevsellikte ve performansta düşme gibi davranışsal problemlere neden olabilmektedir (Howell et al., 1987).

Depresyonun belirtileri arasında başlıca derin üzüntü ve/veya zevk alamama gelmektedir. Çoğu insan yaşamı boyunca üzüntülü yaşantılar deneyimler ve birçok insan yaşamı boyunca en az bir ya da birkaç kez depresif olduğunu söyler. Ancak bu deneyimlerin çoğunun yoğunluğu ve süresi tanı koymak için yeterli değildir. İnsanlar, depresyon yaşadıklarında, akıllarından kendilerini suçlayıcı düşünceler geçer. Dikkatlerini toplama ve konsantrasyon güçlükleri yaşarlar, bu durum onları çok yorar. Depresyonun fiziksel belirtileri arasında ise bitkinlik, enerji düşüklüğü, fiziksel ağrı ve acılar görülür. Ayrıca depresyonu olan kimi bireyler, kendilerini aşırı yorgun hissederler, uykuya dalmakta güçlük yaşarlar ve sık sık uyanırlar. Kimisi bireyler de gün boyunca uyur, yiyecekleri tatsız bulur ayrıca iştahlarında azalma söz konusudur. Cinsel isteklerinde azalma ya da kaybolma görülür. Bazı bireyler kol ve bacaklarını çok ağırlaşmış gibi hissederler. Düşünce ve hareketlerde yavaşlama (psikodevinsel yavaşlama) meydana gelir. Depresif bireylerde sosyal geri çekilmeler yaygındır; depresif olan bireylerin çoğu yalnız başına ve sessizce oturmayı tercih ederler. Depresyonu olan kimi birey dış görünüşlerini ihmal eder. Bazı bireylerde yoğun hüznü ve umutsuz oldukları zaman öz yıkım düşünceleri yaygın olarak bulunur (Kring et al., 2015). Depresyonun belirtileri incelendiğinde, bireyin günlük ve çalışma yaşamını ciddi oranda etkilediği, işlevselliğini ve performansını sekteye uğrattığı görülmektedir.

2.13. İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Akıl Hastalıkları

İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili akıl hastalıklarını Atlı (2015) aşağıdaki şekilde sıralamıştır:

2.13.1. Zehirli madde mazuriyetine bağlı psiiik bozukluklar

Kurşun buharları, karbon monoksit, klorlu çözücüler, iyonizon ışınlar, yükseklik, derinlik, bakteri ve virüsler gibi etmenlerin yol açtığı akut ya da kronik ansefalopatiler genellikle görülür. Bulgular kofüzyon, odaklanma, bellek ve yönelim bozuklukları, perseküsyon, deliryum ile işitsel bazende görsel sanılar olarak adlandırılan Tablolardır. Civa, karbonsülfid, tolven, arsenik, kurşun gibi kimyasalların psikoza yol açtığı bilinmektedir.

2.13.2. Süre ile sınırlı tekrarlayıcı işin yol açtığı nevrozlar

Telefon santralinde, yazı, hesap makinesi ve bilgisayarlarla çalışanlardan tanımlanmış olan iş nevrozları asteni, uyuma, uyanma güçlüğü ve kalitesiz uyku biçiminde ortaya çıkan uyku bozuklukları, irritabilite, ortaya çıkan mizaç bozuklukları, ansefalopatlar.

2.13.3. Doyumsuzluk

Doyumsuzluk kişinin tarihsel geçmişi, tıbbi psikiyatrik öyküsü ve yapısı ile bağlantılı olarak, parseksiyon sendromu ile birlikte gelişen bir nevroitik yetmezlik yada psikolojik atak süreci biçiminde ortaya çıkabilir. Ancak işten kaynaklanan baskıların bu gelişmeye yaptığı katkıların belirlenmesi güçtür.

2.13.4. Tatil, emeklilik ve işsizlik psikopatolojisi

Aşırı yoğun iş temposunda çalışan bir kişinin olağan psiiik işleyişine karışması için günlerce haftalarca dinlenmesi gerekir. Pek çok doyumumsuzluk ve psikomatik bozukluk dinlenme dönemlerinde ve tatillerde ortaya çıkar. Aynı durum etkin yaşam dışında işsizlik ve emeklilik dönemlerinde de yaşanır.

2.13.5. İşe bağlı psikozlar

Psikozların toplumda görülme sıklığı %1'den daha azdır. Sağlıklı işçi etkisi göz önüne alındığında çalışanlarda bu oranın dahada düşmesi beklenir. Gündelik yaşam etkinliklerini ve çalışmayı engelleyen bir akıl hastalığıdır. Tedavi sonrası ise dönüş önemli sorundur.

2.14. Çalışma Yaşamında A ve B Kişilik Tipleri ile Davranış Modelleri

A ve B tipi kişilik ilk kez kardiyolog Friedman ve Rosenman tarafından ortaya atılmıştır. Tapmış oldukları gözlemler sonucunda bireylerin davranışlarını A ve B tipi davranış modelleri olarak ikiye ayırmışlardır. Onlara göre A tipi davranış modellerine sahip olan bireyler sabırsız, saldırgan ve çok fazla işe yönelik bir yapıya sahiptirler. Bu bireyler mümkün olan en kısa sürede işlerini bitirmek ve olabildiğince başarılı olmak isterler (Griffin et al., 2016). Aslında A tipi davranış modellerine sahip bireyler sıklıkla stresle ilgili araştırmaların konusu olmuşlardır. A tipi kişiliğe sahip olan bireylerin genel özellikleri arasında zamanla yarışma, rekabetçi tutum ve saldırgan davranışlar belirgin olarak görülür. Bu tipteki bireyler sıradan ve basit olayları dahi kendileri için stres faktörü olarak algılayabilirler. A tipi davranışlar sergileyen bireylerin strese yönelik doğal eğilimlerinin olduğu ifade edilmektedir. Bu bireylerin strese karşı toleranslarının ve dirençlerinin düşük olduğu ve olağan durumlarda dahi stres yaşayabildikleri belirtilmektedir (Lelord ve Andre, 1996). A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin çalışma hızı fazladır ve konuşurken hızlı konuşurlar. Birkaç işi birden aynı anda yapmaya çalışan bu bireyler hem sabırsız hem de öfkeli bir davranış örüntüsü sergilerler. Beklemeyi Sevmediklerinden karşısında konuşan bireylerin sözlerini kesme eğiliminde olurlar. Başkalarıyla iletişim kurduklarında konuşmanın gidişatının kendi kontrollerinde olması için çaba gösterirler. Bu tip içerisinde yer alan bireyler, başarılarının ölçütü olarak “miktar” (başarı, para ve sorumluluk) kavramını kullanırlar ve başarı için yaptıkları işin nitelikten ziyade niceliğine önem verirler. Bu tipte davranış modellerine sahip olan insanların sorumlulukları çok fazla kendi üzerlerine aldıkları, sıklıkla panik duyguları yaşadıkları, olayları olduğundan daha çok stresli olarak algıladıkları, dikkat ve konsantrasyon zorluklarından dolayı işlerine odaklanma güçlükleri yaşadıkları, saldırgan bir yapılarının olduğu, tüm bu özellikleriyle bağlantılı olarak performanslarının zaman zaman azaldığı ve bunun neticesinde iş doyumlarının da azaldığı ifade edilmektedir (Batıgün ve Şahin, 2006).

B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler ise A tipi kişilik özelliklerinin tersi davranışlarda bulunurlar. B kişilik tipi içerisinde yer alan bireylerin davranış örüntüleri A kişilik tipindekilere oranla daha rahat, rekabeti pek önemsemeyen, uysal ve saldırgan olmayan biçimindedir. B kişilik tipindeki bireyler de stres yaşamaktadır fakat zorluklar ve tehlikeler karşısında çok fazla paniklemezler (Batıgün ve Şahin, 2006). Bu tipte yer alan bireyler, kuralcı değildirler ve esnek bir yapıya sahiptirler. Düzenli çalışırlar ve

sakindirler (Erdoğan ve ark., 2009). Bu tipte davranış modellerine sahip olan bireyler, daha az çatışmalı durumlar yaşarlar, günlük yaşam içerisinde daha rahat ve dengeli davranırlar. Sebatkâr bir biçimde çalışan B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler kendilerini daha fazla güvende hissederler (Griffin et al., 2016).

Aslında insanlar A ve B tipi kişilik özelliklerinin ikisine birden sahiptirler. Başka bir deyişle insanlar tamamıyla A ya da B tipi kişilik özelliklerine sahip olmamakla birlikte her iki kişilik tipinin özelliklerini de barındırırlar. Ancak bu iki kişilik tipinden birisine karşı eğilimleri daha fazladır. Mesela çoğunlukla A kişilik tipine ait davranış modellerini ortaya koyan bir birey, kısa bir süreliğine B tipi kişilik tipine ait davranış modellerini ortaya koyarak sakin, durgun ve rahat davranabilir (Griffin et al., 2016).

2.15. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Hijyen

Gün içerisinde defalarca temas ettiğimiz nesne ve objeler aslında aynı zamanda üzerlerinde çeşitli mikro organizmalar ve mikroplar barındırmaktadır.

Yapılmış olan kimi araştırmalarda çalışma ortamlarında bulunan çalışma masalarında milyonlarca mikroorganizmanın yaşadığı ortaya konulmuştur. Sadece çalışma masaları değil, ortak kullanım alanlarında bulunan telefonların %65'i sağlığı bozucu potansiyele sahip mikroplar taşımaktadır. Aynı zamanda düzenli olarak bakımları yapılmayan klimaların çalışma ortamına yaydığı hava yoluyla da etrafa mikroplar yayılabilmektedir. Ya da iş yerinde bulunan bilgisayarların klavyelerini birden çok kişi kullanıyorsa barındırdığı mikrop sayısı da bununla doğru orantılı olarak artıyor. Eğer ki iş yerinde bulunan çalışma aletleri düzenli olarak temizlenmezse, insanlar üzerlerinde yer alan mikroplar yüzünden çeşitli hastalıklara yakalanabilirler (Öznel, 2015). Sadece iş yerinde yer alan aletler çalışma ortamındaki hijyeni etkilememektedir. Aynı zamanda çalışma ortamındaki diğer çalışanlarla fiziksel temas (örneğin tokalaşma, bir şey alıp verme gibi), hapşırma ya da solunum yollarından etrafa yayılan mikroorganizmalar da çalışanların çeşitli hastalıklar yaşamasına neden olmaktadır (Kuşoğlu, 2016).

Aslında insanların dokunduğu her ortam, elden bulaşabilecek olan mikroplar nedeniyle kirlenmeye müsaittir. Çalışma ortamların bulunan alafranga tuvalet

oturaklarının her santimetrekaresinde on milyon mikrop bulunmaktadır, bu sayı çalışma masalarında dört milyon civarındadır (Arman, 2016).

2.15.1. Çalışma Ortamında Bakterilerin En Çok Ürediği ve Bulunduğu Yerler

- a) Telefon:** Çalışma masasında yer alan bir telefonunun 1 santimetrekaresinde yaklaşık olarak 4.000 bakteri bulunmaktadır.
- b) Masa:** Çalışma masaları da neredeyse telefonlar kadar kirlidir. Bir çalışma masasının 1 santimetrekaresinde 3.500 bakteri ve mikrop barınmaktadır.
- c) Klavye:** Çalışma ortamında bulunan bir bilgisayar klavyesinin 1 santimetrekaresinde yaklaşık olarak 550 bakteri bulunmaktadır. Aslında klavyeler gıda zehirlenmesine neden olabilecek kadar tehlikeli mikroplar barındırmaktadır. Her 33 klavyeden 4'ü sağlık için tehlike boyutlarında bakteri içermektedir. Fare ortalama 28, bakteri (1cm²), faks makinesi ise ortalama 301 bakteri (1cm²) barındırmaktadır (www.entreprenever.com).

2.16. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Dinlemeyi Bilmiyoruz

Bir gün içerisinde vaktimizin %70-80'inini iletişim için kullanıyoruz. Bu zamanı bölersek %9'unu yazmak, %16'sını okumak, %30'unu konuşmak ve %4'ünde dinlenmek için kullanıyoruz. Ve dinlediklerimizin de %70-90'ını yanlış anlıyor veya yanlış yorumluyoruz.

Araştırmacılara göre aynı anda bir çok kişi ile ilgilenmemiz gibi nedenlerden ötürü dinleme becerileri iyice düştü. Günün büyük bir kısmını dinlemek için kullansakda bu bu beceri üzerine neredeyse hiç eğilim yok. Birçoğumuz dakikada yaklaşık 125 kelime sarf ederiz, fakat iş anlamaya geldiğinde dakikada 400 kelimeye kadar kapasitemiz var.

Birileri konuşurken iyi dinleyebilmek için gerçekten efor sarf etmeliyiz. Yoksa kısa sürede başka şeyler düşünmeye başlarız. Bir başka araştırma ise yaş ilerledikçe dinlemenin zorlaştığını gösteriyor.

Dinleme konusunda başarısızlık sadece ilişkileri değil kariyeride zedeliyor. Özellikle toplantılarda, insanlar ne söyleyeceklerine odaklanıyor, birisini dinlemek yerine kafasında kendi söyleyeceği şeyi çevirip duruyorlar.

Yönetim ve eğitim danışmanı Kerem Şenoğlu ise dinlememenin yaratacağı sorunları iletişim kazaları, kızgınlık, aynı anda konuşma ve yanlış anlaşılma olarak sıralıyor. Bununla birlikte “Dinleme konusunda ast-üst ilişkileri çok etkili ve önemli bir parametre. Üstümüzü dinlerken önemseme, astımızı önemsememe olarak gösteriyor.”

Dinlemenin sadece kulakla yapılan bir eylem olmadığını belirten Erdoğan, sabır, dikkat ve istek gerektirdiğini, beynen ve kalben gerçekleştiğini söylüyor.

SIS Uluslararası Araştırma şirketinin raporuna göre küçük ve orta ölçekli şirketlerin %70’i iletişim ve dinleme becerisi olmaması nedeniyle para kaybediyor.

2.17. İş Sağlığı Güvenliği ve Psikolojik Yönüyle Tatil

İş sağlığı ve güvenliğinin psikososyal yönden incelenmesinde bir başka olguda tatil kavramıdır. Tatiller akli ve ruh sağlığımızı, verimliliğimizi arttırırken, aile bağlarımızı güçlendiriyor. Bize de yeni perspektifler, yaratıcı bakış açıları kazandırıyor. Bu nedenle işverenler, çalışanların tatile çıkmaları yönünde desteklenmelidirler.

Yapılan araştırmalarda tatil sonrası tatil öncesiyle karşılaştırıldığında fiziksel şikayetlerde azalma, uyku kalitesinde artış gözleniyor. Tatil, tükenmişlik sendromu belirtilerinin azalmasını sağlıyor.

Yılda en az iki hafta tatil yapmanın zihnen ve bedenen olduğu kadar kişinin ailesiyle vakit geçirmesi açısından da önem taşıdığını söyleyen Prof. Dr. Acar Baltaş “Bölerek tatil yapmanın daha dinlendirici olduğunu söylüyor.”

Davranış Bilimleri Enstitüsü Kurumsal Gelişim Merkezi müdürü Psikolog Ayşegül Horozoğlu Enkevi “Tüm sene çalıştıktan sonra tatil yapmak bütün çalışanların özlemleriyle beklediği bir olaydır. Tatil motivasyon unsuru oluşturur.”

Dr. Acem Bektaş ise, “Yılda en az iki kez tatil yapmanın zihnen ve bedenen dinlenme açısından da çok önem taşıdığını söylüyor. Bununla birlikte tatillerde anılarda daha fazla iz bırakıyor. Bu açıdan ülkemizin avantajlı olduğunu, bayramlar nedeniyle köprü tatiller yapabildiklerini söylüyor.”

2.17.1. Tatile Çıkmanın Faydaları

a) Tatil fiziksel sağlığınızı korumanıza yardım eder. Çalışma stresi kalbe ciddi zararlar verebilir. The Times’a göre hem kadın hem erkeklerde 2 yılda bir izin

yapanların 6 yılda bir izin yapanlara göre kalp rahatsızlıklarının daha az olduğu gözlemlenmiştir.

b) Eğer tatile çıkıyorsanız verimliliğiniz artıyor.

c) Aile tatilleri, aile bağlarını güçlendirir.

d) Tatil sonrası yepyeni bir bakış açısına sahip olacaksınız. Karşılaştığınız problemler ve stres karşısında daha iyi bir perspektif ve daha tatmin edici cevaplar bulacaksınız.

e) Düzenli olarak dinlenenler tükenmişlik sendromlarına daha az yakalanıyor.

f) Uzmanlar tatilin en önemli faydasının zihin sağlığını geliştirmesi olduğunu söylüyorlar. Sakinleşmek, stresten arınmak, beden ve zihnin iyileşmesine olanak veriyor (National Deseretnews.com).

2.18. Tedavi ve Etkileşim

2.18.1. İş sağlığı ve güvenliğinde Psikolojik Etmenler

Çalışmamızın başından beri ayrıntılarını incelediğimiz psikolojik etmenler (Stres – Anksiyete vb.) iş yerlerinde, çeşitli çalışma ortamlarında sorunlara yol açmaktadır. Çalışma ortamlarının sağlıklı ve etkin çalışabilmesi için çalışanların hem biyolojik, fiziksel hem de ruhsal yönden belli bir denge içinde olmalarını gerektirir. Bu dengenin bozulması çeşitli iç ve dış çatışmaların ortaya çıkmasına yol açar.

Belli bir sosyal, ekonomik hedefleri olan iş yerlerinin bu hedeflere ulaşabilmesi için çalışan dengelerinin yerli yerinde olması gerekir. Bozulan çalışma dengelerinin tekrar eski haline getirilmesi için sorunlu çalışanların sağlık denetimine tabi tutulması ve gerekli tedavilerinin yapılması gerekir.

Bizim alanımıza giren psikososyal etmenlerin tedavisi ise hem psikolojik hem psikiyatrik hem de ilaç tedavisi gerekebilir. Eğer ailenizden birinin, bir arkadaşınızın, çalışmanızın zihin sağlığı problemi varsa profesyonel veya psikoterapi ile ilgili sorulacak en az dört soru vardır. Bunlar;

a) Profesyonel yardıma ihtiyacı var mı?

b) Farklı tarzda terapistler var mı?

c) Farklı yaklaşımlar var mı?

d) Psikoterapi ne kadar etkili?

İnsanların profesyonel yardım almak istememesinin sebeplerinden bir tanesi zihinsel bozuklukla ilişkilendirilen sosyal etikettir. Bir başka sebebi ise yardıma ihtiyaçları olduğunun farkında olmamalarıdır. Bazı durumlarda zihinsel bozukluğu olan bireylerin neyin en doğrusu olacağına karar veremeyebilirler ve ailelerinin veya arkadaşlarının profesyonel yardım almaları için onlara destek olması gerekebilir.

İlaçlı veya ilaçsız tedavi programı yada ikisinin karışımı sunabilecek farklı terapistler bulunuyor. En yaygın üç terapi türünü inceleyecek olursak;

2.18.1.1. Psikiyatristler

Biyolojik faktörlere odaklanır ve akli sağlığı rahatsızlarını tedavi etmek için genellikle ilaç yazarlar. Psikanalitik kurumlarda ayrıca eğitim alan psikiyatrlar, psikanlist olarak adlandırılır.

2.18.1.2. Psikologlar

Psikososyal çevresel faktörlere odaklanır ve akıl sağlığı problemlerini tedavi etmek için psikoterapiden faydalanır. İlaç yazma yetkileri yoktur.

2.18.1.3. Psikolojik Danışmanlar

Psikolojik danışmanlar psikologlara benzer bir eğitim alır ancak araştırmaya daha az odaklanır ve gerçek hayat ortamlarında danışmanlık uygulamalarına daha fazla odaklanırlar.

Binlerce hastaneden elde edilen verilere dayanılarak psikoterapi çeşitli zihinsel ve davranışsal problemlerin tedavisinde etkili olduğunu gösterdi ve iyileşmenin büyük bölümünü nispeten kısa söylenebilecek bir sürede gerçekleştirdi. Bir çok farklı terapinin aşağı yukarı aynı derecede etkili olduğu kanıtlanmış olmasına rağmen, bazı problemler için tercih edilen farklı terapi yaklaşımları vardır (Plotnik, 2009).

Bu problem türleri ise;

- Uykusuzluk
- Koşullu Mide Bulantısı
- Otistik Çocuklar
- Stres Yönetimi
- Fobi
- Etkililik

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, çalışma grubu, verilerin toplanması, veri toplama araçları, uygulama ve verilerin çözümlenmesi hakkında bilgiler verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada, tarama modeline uygun olarak çalışanların ve emeklilerin iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunlar incelenmiştir. Tarama araştırmaları bir grubun belirli özelliklerini belirlemek için verilerin toplanmasını amaçlayan çalışmalardır. Bir konuya ya da olaya ilişkin katılımcıların görüşlerinin belirlendiği, genellikle diğer araştırmalara göre görece daha büyük örneklem üzerinde yapılan araştırmalara tarama araştırmaları denir. Tarama modellenli araştırmalar kesitsel, boylamsal ve geçmişe dönük araştırmalar olarak sınıflandırılabilir. Kesitsel araştırmalarda katılımcıların betimlenecek özellikleri bir seferde ölçülürken, boylamsal tarama araştırmalarında araştırma değişkenlerinin zamana bağlı değişimlerini incelemek üzere farklı zamanlarda yinelenen ölçümlerin yapılması esastır. Geçmişe dönük araştırmalar ise katılımcılara geçmişte yaşadıkları olaylarla ilgili soruların sorulduğu tarama araştırmalarıdır (Büyüköztürk ve ark., 2010). Bu araştırma kapsamında çalışanların ve emeklilerin iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunlar kesitsel tarama modeli çerçevesinde incelenmiştir.

3.2. Evren ve Örneklem

3.2.1. Evren

Araştırmanın evrenini İstanbul ili Üsküdar ilçesinde oturan çalışanlar ve emekliler oluşturmaktadır.

3.2.2. Örneklem

Çoğu zaman seçkisiz ya da sistematik seçkili bir örneklem oluşturmak oldukça güç, hatta imkânsız olabilmektedir. Böyle durumlarda araştırmacılar ulaşılması kolay bir örneklem seçme yoluna gitmektedirler (Fraenkel ve Wallen, 2006). Her ne kadar seçkisiz bir örnekleme çalışılması ideal bir durum olsa da ulaşılması uygun örneklemelerin, belirli bir evreni temsil etmek üzere dikkatlice kavramsallaştırıldıkları ve

ayrıntılı biçimde rapor edildikleri sürece, kullanılmalarında bir sakınca olmadığı da belirtilmiştir (Gall, Borg ve Gall, 1996).

Bu araştırmada elde edilen sonuçların İstanbul ili Üsküdar ilçesinde yer alan çalışan ve emeklilere genellenmesi amaçlanmıştır. Ancak örneklem grubu belirlenirken ulaşılması uygun bir örneklem seçilmiştir. İstanbul ili Üsküdar ilçesinde bulunan çalışan ve emeklilerin oluşturmuş olduğu bütün, çalışma evreni olarak kabul edilmiş, veri toplama amacıyla kullanılan envanterle gerçekleştirilen çalışmalarda bu ölçütlere bağlı olarak örneklem grubunun evreni temsil gücünü mümkün olduğunca arttırmak amacıyla, Üsküdar ilçesinde bulunan çalışan ve emeklilerden ulaşılabilen bireylerden oluşan örneklem belirlenmiştir.

3.3. Verilerin Toplanması

3.3.1. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak maddeleri araştırmacı tarafından yazılarak hazırlanan envanter kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		N	%
Cinsiyet	Erkek	53	55.2
	Kadın	43	44.8
Yaş	25-30	24	25.0
	31-35	11	11.5
	36-40	11	11.5
	60 ve üzeri	50	52.1
Hizmet yılı	0-10	19	19.8
	11-19	21	21.9
	20-29	30	31.3
	30 ve üzeri	26	27.1
Çalışma durumu	Emekli	50	52.1
	Çalışan	46	47.9
Çalışılan/emekli olunan kurum	Kamu	43	44.8
	Özel	53	55.2
Eğitim durumu	İlkokul	2	2.1
	Ortaokul	5	5.2
	Lise	10	10.4
	Üniversite	79	82.3

Tablo 1 katılımcıların cinsiyete göre dağılımlarına göre incelendiğinde; erkek katılımcıların sayısının kadın katılımcıların sayısından fazla olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %55.2’si erkektir. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde; en fazla 60 ve üzeri yaşa sahip olanların (%52.1) var olduğu, bunu sırasıyla; 25-30 yaş arası (%25.0) ve 31-35 ve 36-40 yaş arasının (%11.5) takip ettiği görülmektedir. Katılımcıların hizmet yılı incelendiğinde; en fazla 20-29 arası yıl hizmet verdikleri (%31.3) bunu sırasıyla; 30 ve üzeri (%27.1), 11-19 (%21.9) ve 0-10 yıl (%19.8) arası hizmet verenlerin takip ettiği görülmektedir. Katılımcıların çalışma durumları incelendiğindeyse; %52.1’nin emekli oldukları, %47.9’nun çalışan oldukları görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları ya da emekli oldukları kuruma göre Tablo 1 incelendiğinde kamu ve özel kurum adına hemen hemen eşit bir dağılım söz konusudur. Katılımcıların %55.2’si özel kurumda, %44.8’i kamu kurumunda çalıştıklarını veya

emekli olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların eğitim durumlarına göre Tablo incelendiğinde büyük çoğunluğunun (%82.3) üniversite mezunu oldukları görülmektedir. Bunu sırasıyla; lise (%10.4), ortaokul (%5.2) ve ilkokul (%2.1) takip etmektedir.

Verilen demografik bilgilerden sonra araştırmada kullanılan ankete maddelerine verilen yanıtlar sırasıyla incelenmiş elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Araştırmanın ilk sorusu “Çalışma yaşamınızın devamında aynı iş yerinde mi kaldınız” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: “Çalışma Yaşamınızın Devamında Aynı İş Yerinde Mi Kaldınız?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	54	56.3
Hayır	42	43.7
Toplam	96	100.0

Katılımcıların ilgili maddeye verdikleri yanıtların dağılımı incelendiğinde hemen hemen eşit dağıldıkları görülmektedir. Buna göre katılımcıların %56.3’ü çalışma yaşamının devamında aynı iş yerinde kaldıklarını belirtirken, %43.7’si çalışma yaşamının devamında aynı iş yerinde kalmadıklarını belirtmiştir.

Araştırmada katılımcılara “Meslekte sahip olduğunuz statülerin kazanımı için yeterli eğitim ve destek aldığınıza inanıyor musunuz” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: “Meslekte Sahip Olduğunuz Statülerin Kazanımı İçin Yeterli Eğitim ve Destek Aldığınızı İnanıyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	76	79.2
Hayır	20	20.8
Toplam	96	100.0

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%79.2) meslekte sahip olduğu statülerin kazanımı için yeterli eğitim ve destek aldığını inandığını belirtirken, katılımcıların %20.8’i meslekte sahip olduğu statülerin kazanımı için yeterli eğitim ve destek aldığını inanmadığını belirtmiştir.

Araştırmada katılımcılara “Eğer fırsat verilse var olan donanımlarınızı geliştirmek ister miydiniz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4: “Eğer Fırsat Verilse Var Olan Donanımlarınızı Geliştirmek İster Miydiniz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	94	97.9
Hayır	2	2.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde neredeyse tamamı (%97.9) fırsat verilse var olan donanımlarını geliştirmek istediklerini belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Eğitimini aldığınız mesleği mi icra ediyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5: “Eğitimini Aldığınız Mesleği Mi İcra Ediyorsunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	61	63.5
Hayır	35	36.5
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde katılımcıların %63.5’nin eğitimini aldıkları mesleği icra ettikleri görölürken, %36.5’nin eğitimini aldıkları mesleği icra etmedikleri görölmektedir.

Araştırmada katılımcılara “Çalışma hayatınız boyunca mensubu olduğunuz iş dalının kendine özgü problemleri var mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya katılımcıların tamamı (%100) evet yanıtını vermişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Üstlerinizle iletişiminizde anlaşmazlıklar yaşadınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: “Üstlerinize İletişiminde Anlaşmazlıklar Yaşadınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	61	63.5
Hayır	35	36.5
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların %63.5'nin üstleriyle iletişimde sıklıkla anlaşmazlıklar yaşadıklarını belirttikleri, %36.5'nin ise üstleriyle iletişimde sıklıkla anlaşmazlıklar yaşamadıklarını belirttikleri görülmektedir.

Araştırmada katılımcılara “Sorunlarınızın çözümünde kişisel girişimlerinizi mi kullanırsınız?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: “Sorunlarınızın Çözümünde Kişisel Girişimlerinizi Mi Kullanırsınız?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Kişisel	53	55.2
Kurumsal	41	42.7
Kayıp veri	2	2.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların %55.2’si sorunların çözümünde kişisel girişimlerini tercih ettiklerini belirtirken, katılımcıların %42.7’si kurumsal yolları tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca bu maddeye iki katılımcı yanıt vermemiştir.

Araştırmada katılımcılara “Stresi oluşturan baskılara ve sorunlara karşı geliştirdiğiniz savunma mekanizmaları oluştu mu?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8: “Stresi Oluşturan Baskılara ve Sorunlara Karşı Geliştirdiğiniz Savunma Mekanizmaları Oluşturdu Mu?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	64	66.7
Hayır	32	33.3
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların %66.7’si stresi oluşturan baskılara ve sorunlara karşı geliştirdikleri savunma mekanizmaları oluşturduğunu belirtirken, katılımcıların %33.3’ü stresi oluşturan baskılara ve sorunlara karşı geliştirdikleri savunma mekanizmaları oluşturmadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “İş yaşamında baskı, yıldırma vb. sorunlarla karşılaştınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9: “İş Yaşamında Baskı, Yıldırma vb. Sorunlarla Karşılaştınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	58	60.4
Hayır	38	39.6
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların %60.4’ü iş yaşamında baskı, yıldırma vb. sorunlarla sıklıkla karşılaştıklarını belirtirken, katılımcıların %39.6’sı iş yaşamında baskı, yıldırma vb. sorunlarla sıklıkla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Kendinize yönelik iş barışınızı dengelemede ikinci veya üçüncü kişilerden destek aldınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10: “Kendinize Yönelik İş Barışınızı Dengelemede İkinci veya Üçüncü Kişilerden Destek Aldınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	22	22.9
Hayır	74	77.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların %22.9’u kendilerine yönelik iş barışınızı dengelemede ikinci veya üçüncü kişilerden destek aldıklarını belirtirken, %77.1’i kendilerine yönelik iş barışınızı dengelemede ikinci veya üçüncü kişilerden destek almadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Ailenizin fertleriyle bu sorunları paylaştınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: “Ailenizin Fertleriyle Bu Sorunları Paylaştınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	83	86.5
Hayır	13	13.5
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%86.5’i) aile fertleriyle yaşadıkları sorunları paylaştıklarını belirtirken, %13.5 aile fertleriyle yaşadıkları sorunları paylaşmadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “İşyerinde yaşadığınız sorunlar aile yaşamınızı etkiledi mi?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: “İşyerinde Yaşadığınız Sorunlar Aile Yaşamınızı Etkiledi Mi?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	45	46.9
Hayır	51	53.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %46.9'u işyerinde yaşadıkları sorunların aile yaşamlarını etkilediğini belirtirken, %53.1'i işyerinde yaşadıkları sorunların aile yaşamlarını etkilemediğini belirtmiştir.

Araştırmada katılımcılara “Bu etkileşimler sonucunda psikolojik bir yardım aldınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 13’te verilmiştir.

Tablo 13: “Bu Etkileşimler Sonucunda Psikolojik Bir Yardım Aldınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	2	2.1
Hayır	94	97.9
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde tamamına yakını (%97.9) bu etkileşimler sonucunda psikolojik bir yardıma gereksim duymadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların çok az bir kısmı (%2.1) ise bu etkileşimler sonucunda psikolojik bir yardıma gereksim duyduklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Kullandığınız bir ilaç oldu mu?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14: “Kullandığınız Bir İlaç Oldu Mu?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	15	15.6
Hayır	81	84.4
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%84.4) kullandıkları bir ilaç olmadığını belirtirken, katılımcıların %15.6’sı kullandıkları bir olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Yaşadığınız problemlerin etkilerinin süreklilik kazandığını hissettiniz mi?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15: “Yaşadığınız Problemlerin Etkilerinin Süreklilik Kazandığını Hissettiniz Mi?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	42	43.8
Hayır	54	56.3
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %43.8’i yaşadıkları problemlerin etkilerinin süreklilik kazandığını hissettiklerini belirtirken, %56.3’ü yaşadıkları problemlerin etkilerinin süreklilik kazandığını hissetmediklerini belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Ülkemizin içinde bulunduğu sosyo-ekonomik durumundan kendi payınıza çıkardığınız olumlu veya olumsuz çıkarımlar var mı? sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16: “Ülkemizin İçinde Bulunduğu Sosyo-Ekonomik Durumundan Kendi Payınıza Çıkardığınız Olumlu veya Olumsuz Çıkarımlar Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	94	97.9
Hayır	2	2.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde tamamına yakını (%97.9) ülkemizin içinde bulunduğu sosyo-ekonomik düzeninden kendi paylarına çıkardıkları olumlu veya olumsuz çıkarımlar olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların çok az bir kısmı (%2.1) ise bu çıkarımlarda bulunmadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Ülkenin sahip olduğu sosyo-ekonomik düzenin size ve ailenize getirdiği refah ve güçlükler var mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17: “Ülkenin Sahip Olduğu Sosyo-Ekonomik Düzenin Size ve Ailenize Getirdiği Refah ve Güçlükler Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	93	96.9
Hayır	3	3.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde tamamına yakını (%96.9) ülkenin sahip olduğu sosyo-ekonomik düzenin kendilerine ve ailelerine getirdiği refah ve güçlükler olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların çok az bir kısmı (%3.1) ise ülkenin sahip olduğu sosyo-ekonomik düzenin kendilerine ve ailelerine getirdiği refah ve güçlükleri olmadığını belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Yaşadığınız ortamda kendiniz ve aileniz bağlamında yaşamsal memnuniyetiniz hangi seviyededir?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18: “Yaşadığımız Ortamda Kendiniz ve Aileniz Bağlamında Yaşamsal Memnuniyetiniz Hangi Seviyededir?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
İyi	12	12.5
Orta	72	75.0
Kötü	12	12.5
Toplam	96	100.0

Katılımcıların yaşadıkları ortamda kendileri ve aileleri bağlamında yaşamsal memnuniyeti seviyelerinin genel olarak orta düzeyde (%75.0) olduğu görülmektedir. Ayrıca bu maddeye katılımcıların verdikleri diğer yanıt yanıtlar incelediğinde katılımcıların iyi ve kötü olarak belirttikleri memnuniyet düzeylerinin eşit olduğu (%12.5) görülmektedir.

Araştırmada katılımcılara “Sosyo-ekonomik durumunuzun iyi ya da sorunlu olduğunu yetkili mercilere ulaştırabiliyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19: “Sosyo-Ekonomik Durumunuzun İyi ya da Sorunlu Olduğunu Yetkili Mercilere Ulaştırabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	18	18.8
Hayır	78	81.3
Toplam	96	100.0

Katılımcıların büyük bir bölümü (%81.3) sosyo-ekonomik durumlarının iyi ya da sorunlu olduğunu yetkili mercilere ulaştıramadıklarını belirtmişlerdir. Bununla

birlikte katılımcıların %18.8'lik bir bölümü sosyo-ekonomik durumlarının iyi ya da sorunlu olduğunu yetkili mercilere ulaştırabildiklerini belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Özel ve kamusal yaşamınızda bundan sonraki dönem için (maddi veya manevi) kuşkularınız var mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20: “Özel ve Kamusal Yaşamınızda Bundan Sonraki Dönem İçin (Maddi veya Manevi) Kuşkularınız Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	95	99.0
Hayır	1	1.0
Toplam	96	100.0

Tek bir katılımcı hariç tüm katılımcılar ilgili maddeye evet yanıtını vermişlerdir. Elde edilen bu bulguya göre katılımcıların neredeyse tamamı (%99’u) özel ve kamusal yaşamlarında bundan sonraki dönem için (maddi veya manevi) kuşkularının olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Çalışma hayatınızda ve sonrasında bu ortamlardan kaynaklanan sorunlar nedeniyle oluşan sağlık sorunlarınızla ilgili gerekli destek alabiliyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21: “Çalışma Hayatınızda ve Sonrasında Bu Ortamlardan Kaynaklanan Sorunlar Nedeniyle Oluşan Sağlık Sorunlarınızla İlgili Gerekli Destek Alabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	45	46.9
Hayır	50	52.1
Kayıp veri	1	1.0
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %52.1’i ilgili maddeye hayır yanıtını, %46.9’u ise evet yanıtını vermişlerdir. Elde edilen bu bulguya göre katılımcıların %46.9’u çalışma hayatlarında ve sonrasında bu ortamlardan kaynaklanan sorunlar nedeniyle oluşan sağlık sorunlarınızla ilgili gerekli destek alabildiklerini ifade etmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Geleceğe yönelik endişeleriniz var mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımını Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22: “Geleceğe Yönelik Endişeleriniz Var Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	95	99.0
Hayır	1	1.0
Toplam	96	100.0

Tek bir katılımcı hariç tüm katılımcılar ilgili maddeye evet yanıtını vermişlerdir. Elde edilen bu bulguya göre katılımcıların neredeyse tamamı (%99’u) geleceğe yönelik endişelerinin olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “İçe dönük bir yapınız varsa problemlerinizin çözümünde destek alabiliyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımını Tablo 23’te verilmiştir.

Tablo 23: “İçe Dönük Bir Yapınız Varsa Problemlerinizin Çözümünde Destek Alabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	12	12.5
Hayır	61	63.5
Kayıp veri	23	24.0
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %63.5’i ilgili maddeye hayır yanıtını, %12.5’i ise evet yanıtını vermişlerdir. Ayrıca katılımcıların %24’ü bu maddeye yanıt vermemişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Dışadönük bir yapınız varsa isteklerinizi çevrenize kabul ettirmek için her türlü baskı yönteminin kullanılmasını etik yönünü sorgulamadan dahi olsa uygular mısınız?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımını Tablo 24’te verilmiştir.

Tablo 24: “Dışadönük Bir Yapınız Varsa İsteklerinizi Çevrenize Kabul Ettirmek İçin Her Türlü Baskı Yönteminin Kullanılmasını Etik Yönünü Sorgulamadan Dahi Olsa Uygular Mısınız?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	16	16.7
Hayır	66	68.8
Kayıp veri	14	14.6
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %68.8’i ilgili maddeye hayır yanıtını, %16.7’si ise evet yanıtını vermişlerdir. Ayrıca katılımcıların %14.6’sı bu maddeye yanıt vermemişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “İş yeri ortamında sorunların çözümünde psikolojik destek aldınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 25’te verilmiştir.

Tablo 25: “İş Yeri Ortamında Sorunların Çözümünde Psikolojik Destek Aldınız Mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	11	11.5
Hayır	85	88.5
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde, katılımcıların büyük bir bölümünün (%88.5) iş yeri ortamında sorunların çözümünde psikolojik destek almadıkları görülmektedir. Bununla birlikte az da (%11.5) olsa iş yeri ortamında sorunların çözümünde psikolojik destek alan katılımcıların olduğu dikkat çekicidir.

Araştırmada katılımcılara “iş yükünüzün fazla olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 26’da verilmiştir.

Tablo 26: “İş Yükünüzün Fazla Olduğunu Düşünüyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	61	63.5
Hayır	22	22.9
Kayıp veri	13	13.5
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde, katılımcıların büyük bir bölümünün (%63.5) iş yükünün fazla olduğunu düşündükleri görülmektedir. Bununla birlikte iş yükünü fazla görmeyen katılımcıların oranı %22.9'dur. Bu maddeye yanıt vermeyen katılımcıların oranı ise %13.5'tir.

Araştırmada katılımcılara “İş yükünüzün fazla olduğunu düşünüyorsanız bunu üst yönetimle paylaşabiliyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27: “İş Yükünüzün Fazla Olduğunu Düşünüyorsanız Bunu Üst Yönetimle Paylaşabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	58	60.4
Hayır	13	13.5
Kayıp veri	25	26.0
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %60.4’ü iş yükünün fazla olduğunu üst yönetimle paylaşabildiklerini, %13.5’i paylaşamadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %26’sı bu maddeye yanıt vermemiştir.

Araştırmada katılımcılara “Çözumsuzlüklerde sorunların çözümü için yasal haklarınızı, savunma kanallarını kullanabiliyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28: “Çözumsuzlüklerde Sorunların Çözümü İçin Yasal Haklarınızı, Savunma Kanallarını Kullanabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	67	69.8
Hayır	27	28.1
Kayıp veri	2	2.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %69.8’i çözümsüzlüklerde sorunların çözümü için yasal haklarını,

savunma kanallarını kullanabildiklerini, katılımcıların %28.1'i ise kullanamadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %2.1'i bu maddeye yanıt vermemiştir.

Araştırmada katılımcılara “Erkek ve kadın olarak iş yerinde ırk, dil, din gibi fiziksel görünümüne bağlı nedenlerle ayrımcılığa uğradınız mı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 29’da verilmiştir.

Tablo 29: “Erkek ve Kadın Olarak İş Yerinde Irk, Dil, Din Gibi Fiziksel Görünümüne Bağlı Nedenlerle Ayrımcılığa Uğradınız mı?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	92	95.8
Kayıp veri	4	4.2
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların hemen hemen hepsi (%95.8) iş yerinde ırk, dil, din gibi fiziksel görünümüne bağlı nedenlerle ayrımcılığa uğradıklarını belirtirken, katılımcıların %4.2’si bu maddeye yanıt vermemiştir.

Araştırmada katılımcılara “Emekliler, aktif çalışanlar (tatil yapma, kültürel harcamalar vb.) gelirlerinizden rahatlıkla pay ayırabiliyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 30: “Emekliler, Aktif Çalışanlar (Tatil Yapma, Kültürel Harcamalar vb.) Gelirlerinizden Rahatlıkla Pay Ayırabiliyor Musunuz?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	19	19.8
Hayır	76	79.2
Kayıp veri	1	1.0
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların büyük çoğunluğu (%79.2) tatil yapma, kültürel harcamalar vb. için gelirlerinden rahatlıkla pay ayıramadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %19.8’i bu harcamalar için gelirlerinden rahatlıkla pay ayırabildiklerini ifade etmişlerdir.

Araştırmada katılımcılara “Türkiye’nin içinde bulunduğu ekonomik, sosyal ve jeopolitik çalkantılardan endişelerinizin boyutları sağlıklı düşünmeyi etkileyecek boyutta mıdır?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 31: “Türkiye’nin İçinde Bulunduğu Ekonomik, Sosyal ve Jeopolitik Çalkantılardan Endişelerinizin Boyutları Sağlıklı Düşünmeyi Etkileyecek Boyutta Mıdır?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	88	91.7
Hayır	8	8.3
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların büyük çoğunluğu (%88.2) Türkiye’nin içinde bulunduğu ekonomik, sosyal ve jeopolitik çalkantılardan endişelerinin boyutları sağlıklı düşüncelerini etkileyecek boyutta olduğunu ifade ederken, %8.3’ü etkileyecek boyutta olmadığını belirtmiştir.

Araştırmada katılımcılara “Yarın aktif yaşamdan pasif yaşama geçecek olan çalışanlar, kendilerini nasıl bir gelecek beklediği hususunda memnuniyet düzeyleri istenilen seviyede midir?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtların dağılımı Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32: “Yarın Aktif Yaşamdan Pasif Yaşama Geçecek Olan Çalışanlar, Kendilerini Nasıl Bir Gelecek Beklediği Hususunda Memnuniyet Düzeyleri İstenilen Seviyede Midir?” Maddesine Verilen Yanıtların Dağılımı

	F	%
Evet	2	2.1
Hayır	43	44.8
Kayıp veri	51	53.1
Toplam	96	100.0

Katılımcıların bu maddeye verdikleri yanıtların dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %44.8’i ilgili maddeye hayır, %2.1’i ilgili maddeye evet yanıtını vermişlerdir. Ancak katılımcıların büyük çoğunluğu (%53.1’i) ilgili maddeye yanıt vermemişlerdir.

5. TARTIŞMA

Yapılan bu araştırmada çalışanların ve emeklilerin iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunlar incelenmiştir. Araştırmanın bu bölümünde ise, araştırmanın amaçları doğrultusunda elde edilen bulgulardan dikkat çekenlerin tartışılmasına yer verilmiştir.

Araştırma amacı doğrultusunda veri toplamak için hazırlanmış olan ankette yer alan maddelerden birisi olan “Meslekte sahip olduğunuz statülerin kazanımı için yeterli eğitim ve destek aldığınıza inanıyor musunuz?” maddesine katılımcıların 76’sı (%79.2) evet, 20’si (% 20.8) hayır yanıtını vermiştir. Bu da araştırmaya katılanların dörtte üçünün almış olduğu eğitimin yeterli olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun sahip oldukları statüye ulaşırken yeterli eğitim almış olmaları iş sağlığı ve güvenliği açısından önem arz etmektedir. Çünkü meslek hastalıkları ve iş kazalarına maruz kalmanın en önemli sebeplerinden birisi çalışanın icra ettiği meslek hakkındaki bilgisizliği, başka bir ifadeyle yetersiz eğitim alması oluşturmaktadır. Çalışanların icra etmekle yükümlü oldukları iş için yeterli ve gerekli eğitimleri almamış ya da deneyim kazanmamış olması, güvensiz davranışların kaynağını oluşturmakta ve iş kazalarının görülme nedenlerini oluşturmaktadır (Yılmaz, 2009).

Araştırma amacı doğrultusunda veri toplamak için hazırlanmış ankette yer alan maddelerden birisi olan “Eğer fırsat verilse var olan donanımlarınızı geliştirmek ister miydiniz?” maddesine katılımcıların 94’ü (%97.9) evet, 2’si (%2.1) hayır yanıtını vermiştir. Bu da araştırmaya katılanların dörtte üçünün almış olduğu eğitimi yeterli görmesine karşın, kendilerini geliştirme ve eğitim alma arzularının devam ettiğini göstermektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK)’nın 4. Maddesi uyarınca “İşverenler, mesleki risklerin önlenmesi, eğitim ve bilgi verilmesi dâhil her türlü tedbirin alınması, organizasyonun yapılması, gerekli araç ve gereçlerin sağlanması, sağlık ve güvenlik tedbirlerinin değişen şartlara uygun hâle getirilmesi ve mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapar. İşçilerin de alınan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerine uyması gerekmektedir.” (Korkmaz, 2015). Bu çerçevede bakıldığında işverenlerin çalışanların mesleki gelişim ile iş sağlığı ve güvenliği açısından ihtiyaç duyduğu eğitimleri sağlaması uygun olacaktır.

Araştırma amacı doğrultusunda veri toplamak için hazırlanmış olan ankette yer alan maddelerden birisi olan “Eğitiminizi aldığınız mesleği mi icra ediyorsunuz?” maddesine katılımcıların 61’i (%63.5) evet, 35’i (%36.5) hayır yanıtını vermiştir. Bu da araştırmaya katılanların yarısından fazlasının almış olduğu eğitimle ilgili mesleklerde çalıştığını göstermektedir. İş sağlığı ve güvenliği alanında oluşturulan ilkelerin ve standartların en temel amacı ve görevi çalışma ortamının sağlıklı ve güvenli bir ortama dönüştürülmesidir. Bu amaca ulaşmayı sağlayacak unsurlardan birisi de eğitimidir. Eğitim sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması bakımından hayati bir öneme sahiptir (Allı, 2005; akt. Kılış ve Demir, 2012). Eğitimi almış oldukları mesleği icra eden bireylerin, mesleki görevlerini yerine getirirken daha dikkatli olması ve mesleğinin gereklerini profesyonelce yerine getirmesi beklenmektedir.

Araştırma amacı doğrultusunda veri toplamak için hazırlanmış olan ankette yer alan maddelerden birisi olan “Üstlerinizle iletişiminizde anlaşmazlıklar yaşadınız mı?” maddesine katılımcıların 61’i (%63.5) evet, 35’i (%36.5) hayır yanıtını vermiştir. Bu da araştırmaya katılanların yarısından fazlasının üstleriyle anlaşmazlıklar yaşadığını göstermektedir. Çalışma ortamında çalışanlar pozisyonlarından kaynaklı nedenlere bağlı olarak üstleri tarafından mobbing’e maruz kalabilmektedirler. Bu çalışmada üstleriyle iletişimde sorun yaşadığını belirten katılımcıların yaşadıkları sorununun temelini mobbing oluşturabilir. Acar ve Dündar (2008), yapmış oldukları çalışmada, çalışanların pozisyonları ile mobbing’e maruz kalma sıklıkları arasında anlamlı bir ilişki bulmuşlardır.

Araştırma amacı doğrultusunda veri toplamak için hazırlanmış olan ankette yer alan maddelerden birisi olan “İş yaşamında baskı, yıldırma gibi sorunlarla karşılaştınız mı?” maddesine katılımcıların 58’i (%60.4) evet, 38’i (%39.6) hayır yanıtını vermiştir. Bu da araştırmaya katılanların yarısından fazlasının çalışma yaşamında baskıya maruz kaldıklarını göstermektedir. Bu da çalışma ortamlarında çalışanların psikolojik olarak baskı altına alınması, yıldırılması biçiminde karşılaşılan mobbing kavramını akıllara getirmektedir. Çalışma ortamında mobbing’e maruz kalan birey en büyük zararı gören kişidir. Sistemli, sürekli ve kasıtlı olarak tekrarlanan mobbing’in neden olduğu sonuçlar, çalışan üzerinde ağır ağır oluşan birikimli zararlar biçiminde ortaya çıkar. Mobbing’in maruz kalan bireyler üzerinde sosyal, psikolojik ve ekonomik yönlerden önemli etkileri vardır (Tetik, 2010).

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Yapılmış olan bu araştırma çerçevesinde çalışanların ve emeklilerin iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunlar incelenmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Araştırma verileri nicel verilerle desteklenerek, çalışanların ve emeklilerle, iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunlar üzerine yapılandırılmış mülakatlar yapılabilir. Böylece çalışanların ve emeklilerin karşılaştıkları sorunlar hakkında ayrıntılı bilgiler elde edilebilir.
- Çalışanların ve emeklilerin iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunların kişisel ve aile hayatlarına olan etkileri, oluşturduğu psikolojik etkileri incelenebilir. Bunun için nicel verilerin yanı sıra odak grup görüşmeleri ya da yapılandırılmış mülakatlarla detaylı bilgiler elde edilebilir.
- Çalışanların ve emeklilerin iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik eğitimler ve psikolojik destek programları oluşturulabilir.
- Yapılan bu araştırmanın daha geniş örneklemeler üzerinde tekrarlanabilir.
- Çalışanların mesleki gelişimleri ile iş sağlığı ve güvenliği için hizmet içi eğitimler düzenlenebilir.

7. KAYNAKLAR

- Acar, A., B. ve Dündar, G. (2008). İşyerinde psikolojik yıldırma (mobbing) maruz kalma sıklığı ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Akpınar, Ü. (2006). Kocaeli ili ilköğretim okulu öğretmenlerinin stres kaynakları ve stres yönetimi. Tez (Yüksek Lisans). Sakarya Üniversitesi
- Aksoy, A. (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 457-486.
- Aldwin, C.M. (2007). *Stress, Coping, and Development (2nd Edition)*. New York, The Guilford Press.
- Altuntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*. İstanbul, ALFA.
- Amerikan Psikiyatri Birliği-APA (2001). *Mental Bozuklukların Tanısal ve Sayımsal Elkitabı, (DSM-IV-TR)* (Çev.ed: E. Köroğlu) Ankara, Hekimler Yayın Birliği.
- Arman, D. (2016). Milyonlarca mikropla birlikte çalışıyoruz. <http://www.hurriyet.com.tr/milyonlarca-mikropla-birlikte-calisiyoruz-28143172> adresinden 05 Mayıs 2016 tarihinde elde edildi.
- Aslan, S. (2016). Anksiyete, Kaygı Bozuklukları. <http://drselcukaslan.com/anksiyete-kaygi-bozukluklari.phtml#.V1M8tvmLTIU> adresinden 02 Şubat 2016 tarihinde elde edildi.
- Aşkın, R. (1999). *Depresyon el kitabı (2. baskı)*. İstanbul, Roche Müstahzarları San. A.Ş.
- Atlı, A. K. (2015). İşle İlgili Akıl Hastalıkları. <http://www.isguvenligirehberi.com/yazar/95-is-ile-ilgili-akil-hastaliklari.html> adresinden 25 Aralık 2015 tarihinde elde edildi.
- Aydın, K.B. (2010). *Stresle Başa Çıkma*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı, A. (2000). *Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı, A. (2014). Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü. Tez (Yüksek Lisans). Beykent Üniversitesi.
- Baltaş, A, Baltaş, Z. (2012). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul, Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*. İstanbul, Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ. E.(1989). *Yönetim*. 2. Baskı, Ankara, Gül Yayınevi.
- Batıgün, A., D. ve Şahin, N. H. (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A-tipi kişilik ve iş doyumunu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32-45.
- BÜREM (2016). *Stres ve Stresle Başa Çıkma*. <http://www.burem.boun.edu.tr/?q=node/50> adresinden 12 Ocak 2016 tarihinde elde edildi.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö., E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2010). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara, Pegem Akademi.
- Braham, B. J. (1998). *Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. (Çev. Vedat G. Diker). İstanbul, Hayat Yayınları; 1998.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *International Journal of Human Sciences*, 1(1).
- Cardinell, C. (1980). Teacher burnout: An analysis. *Action in Teacher Education*, 2: 9-10.

- Davenport, N., Swartz, R., D. ve Elliot, G., P. (2008). Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz. (O. C. Öner, Çev.). İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Dürü, Ç. (1999). Kaygı ve depresyon: Psikopatolojik bir bakış. *Doğu Batı Dergisi*, 2(6), 175-185.
- Erdil, O. (1998). İşgörenlerin performans yönetiminde yeni yaklaşımlar ve sanayi işletmelerinde bir uygulama. *6.Ulusal İşletmecilik Kongresi*, Akdeniz Üniv. Antalya.
- Erdoğan, İ. (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı, Yayın No:5.
- Erdoğan, T., Ünsar, S. ve Süt, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.
- Eren Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A. B. (2005) Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14(1), 271-288.
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim (Yayın No:253). Ankara, TODAİE Yayınları.
- Fraenkel, J., R., & Wallen, N., E. (2006). How to design and evaluate research in education. (6.th ed.) New York, McGraw-Hill.
- Friedman R.A., Tidd S.T., Currall S.C., & Tsai J. C. (2000). What goes around comes around: the impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11(1); 32-55.
- Gall, M., D., Borg, W., R., & Gall, J., P. (1996). Educational research: An introduction. Longman Publishing.
- Gündüz, C. (2014). Örgütsel stres ve baş edebilme yolları: Havalimanı-yer hizmetleri çalışanları üzerine bir uygulama. Tez (Yüksek Lisans). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.
- Greenberg, J.S. (2011). *Comprehensive Stress Management*. (12th Edition). New York: McGraw-Hill.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2016). Organizational Behavior: Managing People and Organizations. New York, Nelson Education.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Howell, R., D., Bellenger, D., N., & Wilcox, J., B. (1987). Self esteem, role stres and, job satisfaction among marketing managers. *Journal of Business Research*, 15, 71-84.
- Karicioğlu, F. ve Alioğulları, Z. D. (2012). Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetim tarzları ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4).
- Karip, E. (2003). Çatışma Yönetimi. Ankara, PegemA Yayıncılık.
- Kaya, M. ve Varol, K. (2004). İlahiyat fakültesi öğrencilerinin durumluk-sürekli kaygı düzeyleri ve kaygı nedenleri (Samsun örneği). *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 17(17), 31-63.
- Kılınç, M. (2008). İlköğretim okulu eğitim yöneticilerinin stresle başa çıkma yöntemleriyle liderlik davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Tez (Yüksek Lisans). Yeditepe Üniversitesi.
- Kılış, İ. ve Demir, S. (2012). İşverenin iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verme yükümlülüğü üzerine bir inceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(1), 23-47.
- Koçel, T. (2001). İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyon, organizasyonlarda davranış, klasik-modern-çağdaş ve güncel yaklaşımlar. İstanbul, Beta Basım Yayım.
- Korkmaz, F. (2014). İş Sağlığı ve Güvenliği: İş Hukuku. Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.
- Köknel, Ö. (1999) Kişilik: Kaygıdan Mutluluğa. 13. Basım, İstanbul, Altın Kitaplar Yayınevi.

- Kring, A., M., Johnson, S., L., Davison, G. ve Neale, J. (2015). Anormal Psikolojisi: Psikopatoloji. (M. Şahin, Çev. Ed.). Ankara, Nobel.
- Kuşoğlu, H. (2016). Milyonlarca mikropla birlikte çalışıyoruz. <http://www.hurriyet.com.tr/milyonlarca-mikropla-birlikte-calisiyoruz-28143172> adresinden 05 Mayıs 2016 tarihinde elde edildi.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing our looks. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 1-21.
- Lazarus, R. S. (2000). *Stres, Coping, and Development: An Integrative Perspective*. New York, The Guilford Press.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. (1st Edition). New York, Springer Publishing Company.
- Lelord F., ve Andre, C. (1996). *Zor Kişiliklerle Yaşamak*. (R Madenci, Çev.). İstanbul, İletişim Yayınları.
- Levi, L. (1984) *Stress in Industry: Causes, Effects, and Prevention* (No. 51). *International Labour Organisation*.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165 -185.
- Maples, M. (1980). Stress: In defense of its positive dimensions. *Action in Teacher Education*, 2: 24-26.
- McAfee, R., B., & Champagne, P., J. (1987). *Organizational Behavior: A Manager's View*. New York, West Publishing Company.
- Örücü, E., Kılıç, R. ve Ergül, A. (2011). Çalışma yaşamında stresin bireysel performans üzerindeki etkileri: Eğitim ve sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 26, 1-21
- Özmen, E. (2015). Kaygı performansı artırır mı, düşürür mü? <http://www.hurriyet.com.tr/kaygi-performansi-artirir-mi-dusurur-mu-29276603> adresinden 24 Kasım 2015 tarihinde elde edildi.
- Öznel, Z., M. (2015). Milyonlarca mikropla birlikte çalışıyoruz. <http://www.hurriyet.com.tr/milyonlarca-mikropla-birlikte-calisiyoruz-28143172> adresinden 05 Mayıs 2016 tarihinde elde edildi.
- Öztürk, M. O. (1994). *Nevrotik Stresle İlgili Somatoform Bozukluklar*. İstanbul, Hekimler Yayın Birliği.
- Öztürk, O. (2002). *Ruh sağlığı ve bozuklukları* (9.baskı). Ankara, Nobel Tıp Kitapevleri.
- Özü, Ö. (2010). Bilişsel davranışçı yaklaşıma dayalı stresle başa çıkma becerileri eğitim programının işgörenlerin stres, kaygı ve iyilik hali düzeylerine etkisi: Karşıyaka vergi dairesi örneği. Tez (Doktora). Ege Üniversitesi.
- Palmer, M. ve Hyman, B. (1993). *Yönetimde Kadınlar*. (Çev. Vedat ÖNER). İstanbul, Rota Yayıncılık.
- Pehlivan, A. (2000). *İş Yaşamında Stres*. Ankara, Pegema Yayıncılık.
- Pilatin, H. (2010). İlköğretim 1. kademe öğretmenlerini etkileyen stres faktörleri ve başatma yöntemleri "Yozgat ili akdağ madeni ilçesi örneği. Tez (Yüksek Lisans). Maltepe Üniversitesi.
- Plotnik, R. (2009). *Psikolojiye Giriş*. İstanbul, Kaknüs Yayınları.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13(3); 206-235.
- Rahim M. A., Magner N.R., & Shapiro D. L. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisor? What justice perceptions, precisely? *International Journal of Conflict Management*, 11(1); 9-31.

- Rosenthal, U., & Pijnenburg, B. (1991). *Crisis Management and Decision Making*, London, Kluwer Academic Publishers.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in Occupational Stress: A Handbook of Counselling for Stress at Work*. London, Sage Publications.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Melek, T. (1998). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa, Alfa Yayınları.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425–441.
- Schermerborn, J., R., Hunt, J., G., & Osborn, R., N. (1985). *Managing Organizational Behavior* (2nd ed.). New York, John Wiley & Sons.
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, 6, 117–230.
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*, 1, 1383–1392.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York, McGraw-Hill.
- Sharon, M., & Judith, M. (1997). Diagnosing and treatment major depression among people with cancers. *Cancer Nursing*, 20(3), 168-177.
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23 (3), 17-40.
- Şencan, H. (1986). Yönetici gerilimi kişilik başa çıkma süreçleri ilişkisi ve metal sanayinde uygulama bir araştırma. Tez (Doktora). İstanbul Üniversitesi.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- Torun, A. (1997) *Stres ve Tükenmişlik*, 2. Baskı, Ankara: Türk Psikologlar ve Kal-der Yayınları.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul, Hayat Yayınları.
- Yılmaz, F. (2009). İş sağlığı ve güvenliğinde okul eğitiminin önemi: Modern örnekler ışığında iş sağlığı ve güvenliği lisans eğitiminin ülkemizde uygulanabilirliği, *İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 11, 107-139.
- Zapf, D. (1999). Organizational work group related and personal causes of mobbing: Bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.

ÖZGEÇMİŞ

1974 yılında İzmit Lisesi'nden mezun olan Tahsin Alptekin, aynı yıl İstanbul İktisadi Ticari İlimler Akademisi'nin Maliye ve Muhasebe Yüksekokulu'na girerek lisans eğitimini 1978 yılında tamamladı.

Lisans eğitiminin ardından 2014 yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nin Sosyoloji bölümünden mezun oldu. Aynı yıl Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nin İş Sağlığı ve Güvenliği Ön Lisans Programı'nı kazanan Tahsin Alptekin, buradaki eğitimine halen devam etmektedir.

Ayrıca 2014-2015 yıllarında Marmara Üniversitesi'nden "Aile Danışmanlığı" sertifikası almıştır.