



**BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ÖĞRENCİ
KULÜBÜ**

**1. ULUSAL İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ÖĞRENCİ
KONGRESİ**

BİLDİRİLER KİTABI

21-22 Mayıs 2015 BİNGÖL

BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ÖĞRENCİ KULÜBÜ

GSM Tel: 0546 291 87 56 **Tel:** 0426 216 00 12 **Dahili No:**1757

Mail Adresi: bingol.isg.kongresi@bingol.edu.tr

bingol.isg.kongresi@gmail.com.tr

Web adresi: <http://www.bingol.edu.tr/sempozyumlar/1-ulusal-is-sagligi-ve-guvenligi-ogrenci-kongresi.aspx>

Yayın No:

ISBN:

Bu yapıtın yayın hakkı Bingöl Üniversitesi'ne aittir. Kitabın hiçbir bölümü değiştirilemez. Bingöl Üniversitesi'nin izni olmadan kitabın hiçbir bölümü elektronik, mekanik vb. yollarla kopya edilip kullanılamaz. Kaynak gösterilmek kaydı ile alıntı yapılabilir.

Mayıs 2015 / BİNGÖL

Kongre Düzenleme Kurulu

Prof. Dr. Burhanettin **BAYDAŞ**
Yrd. Doç. Dr. İ. Halil **GEÇİBESLER**
Yrd. Doç. Dr. Feyza **NAZİK**
Yrd. Doç. Dr. Halim **TATLI**
Arş. Gör. Nazlı Gülüm **MUTLU**
Arş. Gör. Fadime **KORKUT**
Arş. Gör. Betül **DEVİRAN**
Arş. Gör. Dursun **BADEMÇİ**

Kongre Yürütme Kurulu

Prof. Dr. Burhanettin **BAYDAŞ**
Yrd. Doç. Dr. İ. Halil **GEÇİBESLER**
Yrd. Doç. Dr. Feyza **NAZİK**
Yrd. Doç. Dr. Halim **TATLI**
Arş. Gör. Nazlı Gülüm **MUTLU**
Arş. Gör. Fadime **KORKUT**
Arş. Gör. Betül **DEVİRAN**
Arş. Gör. Dursun **BADEMÇİ**

Kongre Danışmanlar Kurulu

Prof. Dr. Ahmet **ÖZER** Fırat Üniv.
Prof. Dr. Ali **İNAN** Bingöl Üniv.
Prof. Dr. Aydın **TURGUT** Bingöl Üniv.
Prof. Dr. Ayhan **ÜNLÜ** Fırat Üniv.
Prof. Dr. Burhanettin **BAYDAŞ** Bingöl Üniv.
Prof. Dr. Dursun **PEHLİVAN** Fırat Üniv.
Prof. Dr. İbrahim **TÜRKOĞLU** Bingöl Üniv.
Prof. Dr. Mehmet **ERDEM** Fırat Üniv.
Prof. Dr. **Ubeyde İPEK** Fırat Üniv.
Prof. Dr. Yusuf **KARAKILÇIK** İnönü Üniv.
Doç. Dr. Filiz **KAR** Fırat Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Ahmet **BENLİ** Bingöl Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Dursun **ÖZTÜRK** Bingöl Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Ender **AKYOL** İnönü Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Feyza **NAZİK** Bingöl Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Halim **TATLI** Bingöl Üniv.
Yrd. Doç. Dr. İ. Halil **GEÇİBESLER** Bingöl Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Metin **KIRIMHAN** İnönü Üniv.
Yrd. Doç. Dr. Nilüfer **KOÇER** Fırat Üniv.

Kongre Sekreteri

Arş. Gör. Dursun **BADEMÇİ**

SUNUŞ

İş sağlığında temel amaç; çalışma hayatında çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecek hususların önceden belirlenmesi ve gerekli önlemlerin alınması, güvenli bir ortamda çalışmanın sağlanması, iş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı çalışan sağlığının korunmasıdır. Gelişmiş ülkeler yasal önlemlerle sorun çözümine yönelik oldukça ilerlemiş durumdayken, sanayileşme açasından gelişimini tamamlamamış ülkelerde problemler artarak devam etmektedir.

Çalışanların sağlık ve güvenliğinden devlet asli sorumludur. İş yaşamında devlet, çalışanlar, işverenler ve sendikalar ile birlikte işyeri hekimleri - iş güvenliği uzmanları ve onların meslek örgütleri bu alanın sosyal taraflarıdır. Önlem alındığı takdirde iş kazalarını engellemek mümkün olmasına rağmen, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO, 2009) yaptığı açıklamalara göre dünyada her yıl ortalama 270 milyon iş kazası meydana gelmekte, her 15 saniyede bir işçi yaralanmakta ve her gün yaklaşık 6 bin 300 kişi iş kazası veya meslek hastalıkları nedeniyle yaşamını yitirmektedir. Maddi kayıplar telafi edilebilse kaybedilen hayatları geri getirmek mümkün olmamaktadır. Bu nedenle iş sağlığı ve güvenliği için alınacak tedbirler, bir maliyet olarak değil iş yerlerinin daha huzurlu, çalışanların daha mutlu ve işletmelerin daha verimli olabilmesi için öncelikli olarak görülmelidir.

Çalışma yerlerinde meydana gelen iş kazalarının insan odaklı olduğu düşünülse de, bireyin çalışma ortamı, insan-makine, makine-insan uyumunun sağlanması gibi etkenler göz önüne alınarak tehlikeli olabilecek durumlar, çalışma alanları ve ortamları belirlenmelidir. Bununla birlikte ülkemizde mevzuatlarla işçi sağlığı ve güvenliği çalışmaları yürütölmekte, toplum bilincini artırma yönünde kamu spotları yayınları yapılmaktadır. Her geçen gün yadsınmayacak ilerlemeler kaydedildiği bir gerçektir.

Akademik anlamda, İş sağlığı ve güvenliği anlamında yapılan çalışmalar, uygulamanın hukuki boyutunu irdelemeli, yönetmeliklerin uygulanabilirliği varsa boşluklar tespit edilmelidir. İnsan hakları evrensel beyannamesi 23. maddesinde "herkesin kendi özgür seçimiyle belirlediği iş yerinde adil ve elverişli çalışma koşullarında çalışma hakkı vardır" denilmektedir, işçi sağlığı ve güvenliğinin sürdürülebilmesi açasından, akademik çalışmaların önemi büyüktür. Bu anlamda yapılan çalışmaların sonuçları ilgili bakanlıkla da paylaşılmalı daha güvenli bir iş ortamına sahip Türkiye'ye ulaşmalıyız.

Amaçlarımızı gerçekteştirme adına bizlerden destek ve katkılarını esirgemeyen kurum, kuruluş, firma ve kişilere Kongremiz düzenleme, Yürütme ve Danışmalar kurulları ile Kongre Sekreteryasına teşekkür ederiz.

DÜZENLEME KURULU

1. ULUSAL İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ÖĞRENCİ KONGRESİ BİLDİRİLERİ



BU BİR BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK YÜKSEKOKULU YAYINIDIR

Bingöl Üniversitesi bu bildiriye ilişkin ifadelerden, fikirlerden, toplantıda çıkan sonuçlardan ve yazım hatalarından sorumlu değildir.

ÇALIŞMA YAŞAMINDA ÇALIŞANLARIN KARŞI KARŞIYA OLDUĞU PSİKO-SOSYAL RİSK FAKTÖRLERİ: STRES FAKTÖRÜ

Kasım TATLILIOĞLU*

* Yrd. Doç. Dr., Bingöl Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü, Bingöl. kasimatlili@hotmail.com.

ÇALIŞMA YAŞAMINDA ÇALIŞANLARIN KARŞI KARŞIYA OLDUĞU PSİKO-SOSYAL RİSK FAKTÖRLERİ: STRES FAKTÖRÜ

Öz

Son yıllarda iş yaşamında meydana gelen önemli değişimler, iş güvenliği ve sağlığı alanında yeni risk faktörlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Teknolojik, fiziksel, biyolojik ve kimyasal risk faktörleri dışında kalan ve iş sağlığı ve güvenliğini olumsuz etkileyen bu faktörler psiko-sosyal risk faktörleri olarak bilinmektedir. Kurumsal (örgüt) yapıdaki sorunlar, iş yerinde stres yaratıcı faktörler ve çalışanların iş görme biçimindeki olumsuzluklar psiko-sosyal risk faktörlerinin belirleyicileri olarak sayılabilir. Psiko-sosyal risk faktörleri, çalışanın yaptığı işi olumsuz etkileyebilen ve iş yeri artlarına karşı geliştirdiği tepkiler olarak tanımlanmaktadır. Çalışma yaşamını etkileyen koşullar Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından şöyle sıralanmıştır: İş içeriği, iş yükü, mesai düzenlemesi, gözetim, iş ortamı ve kullanılan malzeme, örgüt kültürü, iş yerinde kişilerarası ilişkiler, örgütsel rol tanımlamaları, kariyer gelişimi ve iş-özel yaşam etkileşimidir. Bilgi teknolojilerindeki hızlı değişim, iş hayatına ilişkin yeni çalışma biçimlerini de beraberinde getirmektedir. Bu çalışmanın amacı, günümüzde yaşanan teknolojik, ekonomik, hukuki, sosyal, kültürel alanındaki değişimler doğrultusunda bireyin iş hayatını etkileyebilecek yeni psiko-sosyal risklerini ve buna ilişkin önerileri ortaya koymaktır. Bu bağlamda, literatür taraması yapılmıştır.

Anahtar kelimeler: Çalışma yaşamı, psiko-sosyal risk, stres, iş sağlığı ve güvenliği.

THE PSYCHO-SOCIAL RISK FACTORS THAT EMPLOYEES FACING IN WORKING LIFE: STRESS FACTORS

Abstract

Significant changes occurred in recent years in working life has led to emerge of the new risk ractors in the fields of occupational safety and health. These factors, which kept out from technological, physical, biological and chemical risk factors, negatively affect the occupational safety and health are known as psycho-social risk factors. Problems in the organizational structure, stressful factors at work and the negativity in the work of employees can be considered as a determinant of the psycho-social risk factors. Psychosocial risk factors is defined as these factors may adversely affect the work done by the employees and developed reactions contary to the workplace conditions. The conditions which affecting the working life has been listed by World Health Organization (WHO) as follows: the content of the work, work-load, regulation of shifting, supervision, work environment and the materials, culture of organization, interpersonal relationships at work, the role definitions in the organization, career development and the interaction of working- private life. Rapid changes in information technology bring the new forms of work related to the business life. The aim of this study is to reveal new psycho-social risks that may affect the work life of the individuals regarding its recommendations in accordance with experiencing changes in the technological, economic, legal, social and cultural fields. In this regard, the literature research was performed.

Key words: Working life, psycho-social risks, stress, occupational health and safety.

1. GİRİŞ

“Yaşamdan kaçış yolu yoktur. Hayatın gerçeklerinde kaçmayı seçmek, hayattan vazgeçmektir”. (Zühal Baltaş)

“Hayatın zorlukları sizi felç etmek için değil, kim olduğunuzu keşfetmek için vardır”.

(B. J. Reagon)

“Hayatta yapılacak en büyük hata, hata yapmaktan korkarak yaşamaktır”.

(E.G. Hubbard).

“Kaygı, korku, stres hakkında, nedense, bunlar bizden bağımsız, somut varlıklarmış gibi konuşuruz”. (W.Deyer)

Toplum içinde bireyi tehdit eden ve zorlayan tehlikelere karşı bireyin gösterdiği bedensel ve ruhsal tepkilere stres denmektedir. İnsan, hayatı boyunca mücadele etmesini gerektiren olaylar ve karşılanmakta zorlanacağı taleplerle karşı karşıya kalmaktadır. Kendi kapasitesini zorlanmalarla başa çıkabilmek için yetersiz olarak algılayan kişi, stres yaşamaktadır. Modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres, aslında günlük yaşamın olağan bir parçasıdır. Stresin pek çok kaynağı vardır. Her bireyin günlük yaşamında stres yaratacak pek çok faktör vardır. Genel yaşam olayları, kimyasal ve çevresel etkiler, olumsuz olaylar, yaşam tarzı ve duygusal faktörler, diğerleriyle ilişkiler, iş sorunları vb. gibi. Günlük rutin yaşamımızda değişikliğe neden herhangi bir şey, stres vericidir. Ancak stres altında olup olmamak da kişiden kişiye değişebilmektedir (Baltaş, 2011; Cüceoğlu, 1994). Çalışma yaşamındaki hızlı değişim, işçiden kişisel gereksinimlerini, beklentilerini, özlemlerini yok sayarak bu değişime ayak uydurması ve gereklerini yerine getirmesini istendiğinde ortaya çıkmaktadır. Genellikle işçi buna hazırlanmadığı ya da var olan kapasitesini aştığı için, kapasitesini zorlamaya başlar, bu koşullarla bir süre dayanabilen işçi, bir süre sonra tükenir.

Stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, diğer insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, durup dururken ya da kendiliğinden oluşan bir durum değildir. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam ve çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekir. Ortamdaki değişmelerden her birey etkilenir. Ortam ve koşulların ortaya çıkardığı bu değişmelerden bazı bireyler daha çok etkilenirken, bazı bireyler ise daha az etkilenmektedirler. Stres, insanın yaşadığı ortamda meydana gelen bir değişimin veya insanın ortamı değiştirmesinin onun üzerinde etkiler bırakması ile ilgili bir durumdur (Pehlivan,1995). Toplumsal, ekonomik ve sosyal yönden hızlı değişikliklerin yanında günümüzde stres, günlük hayatımıza daha çok girmekte ve gerek ruhsal gerekse de fizyolojik sağlık yönden bireyleri etkilemektedir (www.hastaliklar.gen.tr).

2. ÇALIŞMANIN AMACI

Bu çalışmada, çalışma ortam ve koşullarında, çalışanların maruz kaldıkları psiko-sosyal risk faktörlerinden stres faktörü ele alınmıştır. Günümüzde çalışanlar ve yöneticiler çok rekabetli, değişken, belirsizlik ve hatta muğlaklığın hakim olduğu iş ortamlarında

çalışmaktadırlar. Stres, işyerinde bulunan toksik elemanların en zehirlisi olup, günümüzün hızlı değişim, çatışma ve rekabet dolu dünyasında bireyin sağlığını ve verimliliğini etkilemektedir. Günlük yaşantılarında insanların hepsi çeşitli türden psikolojik stres altında yaşarlar. Bireyleri rahatsız eden stres durumları birbirlerinden farklı olmakla birlikte yaşamın farklı zamanlarında insanlar stres altına girerler. Çalışma ortamında, stresin oluşmaması ya da var olan stresin azaltılması için gerekli önlemlerin zamanında alınması, verimlilik açısından son derece önemlidir.

3. ÇALIŞMANIN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

3.1. Risk Etmeni Nedir?

Sorunların ortaya çıkmasına ya da artmasına neden olabilecek daha çok psiko-sosyal kökenli etmenleri içermektedir. Psiko-sosyal risk faktörleri; “çalışanın işe ve işyeri durumlarına karşı geliştirdiği psikolojik tepkilerini etkileyen ve potansiyel olarak psikolojik sağlık sorunlarına neden olan unsurların tümüdür”. Ortaya çıkan psiko-sosyal riskler stres yapıcı özellik kazanır ve çalışanın sağlığını etkilemeye başlar. Psiko-sosyal riskler (tehlikeler) sağlığı doğrudan ya da stres aracılığı ile dolaylı olarak etkiler. Bireyin bedensel ve duygusal yapılarına etki eden ve zorlayan bir durum olan stres, aşırı olduğunda, kişinin çevre ile başa çıkma yeteneğini tehdit etmektedir (Ardıç, 2009).

Çalışma Ortamında Başlıca Risk Etkenleri şunlardır:

- Biyolojik risk faktörleri
- Biyo-mekanik risk faktörleri
- Kimyasal risk Faktörleri
- Fiziksel risk faktörleri
- Psiko-sosyal risk faktörleri

3.2. Stres Nedir?

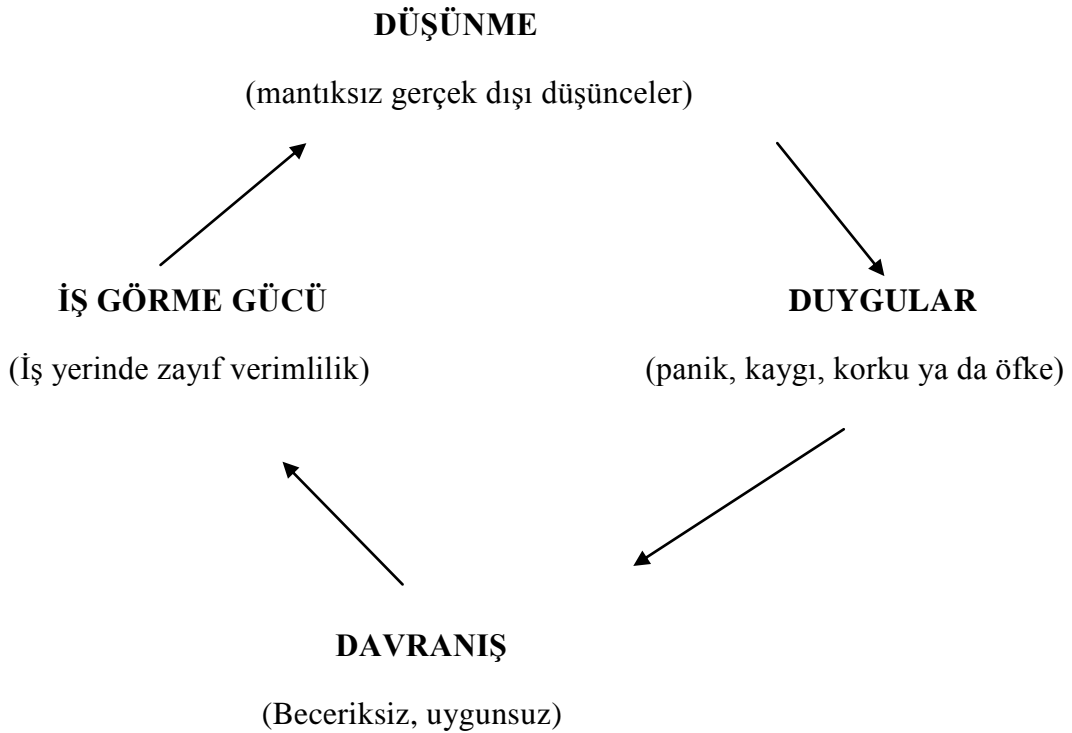
Selye (1956), stres konusuyla ilgilenen öncü bilim adamlarındandır. Ona göre stres, "*vücuda yüklenen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisidir*". Selye, stresi, bireyi etkileyen çevresel uyarıcı olarak görmüştür. 1950 yılında yaptığı bir çalışmadan sonra stres terimini, organizmanın içindeki çevreye karşı aldığı bir durum olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşımın sonunda Selye, stres ve stresör kavramlarını ön plana çıkarmış, bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcıyı stresör, bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepkiye de stres demiştir. Herhangi bir uyarıcının stres oluşturucu olabilmesi için, belli bir duyu organına yönelik önceden programlanmış olan rahatlık eşiğini aşmış, sistemin dengesini bozması gerekir. Sistem, bu stres tepkisi sayesinde tekrar dengeye dönmek için bir uyum süreci başlatır (Erdoğan, 1999; Şahin, 1995; Pehlivan, 1995).

Günümüzün hızlı değişim, çatışma ve rekabet dolu dünyasında bireyin sağlığını ve verimliliğini etkileyen bir kavram olarak görülen stres, farklı şekillerde tanımlanmaktadır (Ardıç, 2009). TDK'ya (1998) göre stres, "*ameliyat şoku, travma, soğuk, heyecan vb. etkenlerin organizmada, iç organlarda, metabolizmada oluşturduğu bozuklukların tümü*";

MEB'in (2002) Türkçe sözlüğünde, "çeşitli kötü tesirlerin, organizmada, iç organlarda ve metabolizmada meydana getirdiği bozuklukların hepsi; Baltaş ve Baltaş'a (1992) göre, "organizmanın fizik ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durum"; Ertekin'e (1993) göre, "bir örgütte, daha çok belli bir konumda bulunan çalışanların içinde bulunduğu durumu anlatmak için, bir anlamda öteki örgüt üyelerine göre farklılığı vurgulamak için kullanılan bir terim"; Cüceloğlu'na (1994) göre, "bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret"; Klarreich'e (1993) göre, "insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepki"; Psiko-sosyal yaklaşım ise stresi, "kişi ile çalışma çevresi arasındaki dinamik etkileşim" olarak görmektedir.

3.3. Kısır Stres Döngüsü

Birey bir kere çarpık düşünmeye alışınca, bu durum bireyi rahatsız edici duygulara ve yetersiz, etkisiz tepkilere mahkum eder. Eğer kişi, işyerindeki pek de önemli olmayan olayların sağlığını ve esenliğini tehlikeye attığını düşünüyorsa, büyük bir olasılıkla kronik stres haline ya da "stres döngüsüne" girecektir. Kişi önce, panik ya da kaygı duyguları uyandıran, gerçekçi olmayan düşüncelere dalar, bu da beceriksiz ya da uygun olmayan davranışlara yol açar. Böylece, işinde daha da mantıksız düşünmeye başlar. Bu düşünceler kişiyi ümitsizliğe ve sıkıntıya sokar. Ümitsizlik ve kaygı ise davranışlarını etkiler, gittikçe daha yetersiz ve etkisiz kalır. Strese ayak diredikçe, daha saçma anlamsız düşünceler üretilir. Sonuçta, dönüp dolaşıp hep aynı noktaya gelir. Yani, düşüncelerimizden duygularımıza, davranışlarımıza ve tekrar düşüncelerimize ve yine aynı döngüye devam ederiz. Bunlar, birbirlerini etkiler ve sonunda inatçı, kısır bir stres döngüsü ortaya çıkar (Klarreich, 1993).



3.4. Strese Yol Açan Faktörler

Stres oluşumunda birçok çevresel faktör, rol oynamakta ve stres yaratıcı ortam oluşturmaktadır. Özellikle stres yaratan faktörler, yönetici ve çalışanların kontrol altına alamayacakları nitelikte, diğer bir deyişle, yakın ve genel çevre koşullarından kaynaklanmakta ise yönetici ve çalışanlar bu ortamlara özveri ve uyum göstermekte zorlanmaktadır. Stres yaratan faktörleri başlıca üç grupta toplayabiliriz (www.psikiyatr.com). Bunlar;

- Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları
- Bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları
- Bireyin yaşadığı genel çevre ortamının oluşturduğu stres kaynakları (Pehlivan, 1995).

3.4.1. Kişisel Stres Kaynakları

Stres ve örgütsel ilişki arasındaki bağ incelendiğinde işgörenin kişiliğinin de bir örgütsel stres kaynağı olduğunu görebiliriz. Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili kişinin kişiliği ile de ilgilidir. İşgörenin otokratik yapılı biri olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe-dönük veya dışa-dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çok çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilir (Erdoğan, 1999).

Genellikle bireyler, strese eğilimli olma düzeyleri açısından birbirlerinden farklıdır. İşgörenler, strese eğilimleri bakımından üç grupta sınıflandırılmaktadır. Bunlar; A Tipi, B Tipi ve Karma Tip Kişilik özellikleridir (Baltaş ve Baltaş, 1992; Pehlivan, 2000).

A Tipi: A tipi davranış özellikleri genellikle acele konuşmak, diğer insanlar konuşurken acele etmek, hızlı yemek, sırada beklemekten nefret etmek, asla bir şeye yetişmek durumunda olmamak, zamanın elverdiğinden daha fazla etkinlikte dolu bir programa sahip olmak, zamanı boşa harcamaktan nefret etmek, aynı anda bir çok şeyi yapmaya çalışmak, çok yavaş insanlara karşı sabırsızlık, dinlenme, dostluk veya zevk verici şeyler için çok az zaman ayırmaktır. Bunlar mücadeleyi ve yarışmayı severler. Örgütlerin çoğu A tipi davranışlar gösteren kişileri ödüllendirmekte ve kendi yöneticilerinden A tipi davranış modellerini benimsemelerini beklemektedir. Bu nedenle de örgütlerdeki pek çok birey, fiziksel ve zihinsel sağlığı pahasına bu özellikleri göstermektedir (Pehlivan, 1995; Klarreich, 1993).

B Tipi: B tipi davranış özelliği gösteren bireyler, A tipindeki bireylerin tam tersidir. B tipi insanlar, katı kurallardan arınmış ve esnektirler. B tipi bireyler, hiçbir yöneltici arzuları ya da başarıma istekleri olmayan tipler olarak tanımlanmışlardır. Güçlü bir başarıma gereği duymazlar. Zamanı sorun etmezler, açık, rahat ve sabırlıdır. Başarı konusunda aşırı hırslı değildirler. Kolay kolay sinirlenmez ve tedirgin olmazlar. Yaptıkları işten zevk almaya bilirler. İşleriyle ilgili rahatlıkları onlara suçluluk duygusu vermez, sakin ve düzenli çalışırlar. B tipi birey, A tipi bireyin tersine kolay yaşayan bir tiptir. Başkaları ile yarışa girmezler. Konuşmaları bile daha rahat ve sakin bir tondadır. B tipi birey, kendisinden ve çevresinden emin bir tiptir (Klarreich, 1993).

Karma Tip: Örgütlerde çalışan bireyler, A ve B tipinin özelliklerini karışık olarak da taşıyabilirler. Bu tip bireylere karma tip denmektedir. Ancak önemli olan, bireyin hangi tipin özelliklerine daha yakın davranışlar sergilediğidir. Amaç, işgörenlerin kendisine zarar vermeden, işle ve iş ortamındaki diğer insanlarla barışık bir biçimde çalışmasını sağlamaktır.

3.4.2. Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları (Stresörler)

Örgütsel stres kaynakları şöyle sıralanabilir (Schafer, 1987; Pehlivan, 2000; Ertekin, 1993; Özalp ve Kirel, 2010):

3.4.2.1. Örgütsel Politikalar

- Adaletsiz veya yetersiz performans değerlendirme
- Ücret eşitsizlikleri
- Keyfi ve belirsiz politikalar, çelişkili yöntemler
- İşin dönerli olarak verilmesi (İş gruplarını değiştirme)
- Gerçekçi olmayan iş tanımları
- Örgütsel kuralların katılığı
- Sık sık yer değiştirmeler

3.4.2.2. Örgütün Yapısal Özellikleri

- Merkezilik, karara katılmada yetersizlik
- Gelişme veya ilerleme fırsatının azlığı
- Aşırı biçimsellik
- Emeğin bölünmesi ve aşırı uzmanlaşma
- Örgütün, birimlerin birbirine bağımlılığı
- Yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma vb.

3.4.2.3. Örgütsel Süreçler

- Zayıf iletişim
- Performansa ilişkin dönüt eksikliği veya zayıflığı
- Amaçların belirsizliği veya çatışması
- Yetiştirme programları
- Başarı değerlendirmesinin çelişkili ve yanlış olması
- Adaletsiz denetim düzeni
- Yetersiz bilgi vb.

3.4.3. İş gerekleri ve rol özelliklerine ilişkin stres kaynakları

İş gerekleri ve rol özelliklerine ilişkin stres kaynakları ise şöyle sıralanabilir (Schafer, 1987; Pehlivan, 1995; Ertekin, 1993):

3.4.3.1. Çalışma Koşulları (Fiziksel Koşullar)

- Kalabalık
- Gizliliğin korunamayışı
- Mekân düzenlemesinin kötü oluşu
- Zehirli kimyasal maddelerin varlığı
- Aşırı gürültü, sıcak, yada soğuk çalışma ortamı
- Hava kirliliği
- Güvenlik tehlikesi
- İş kazaları
- Yetersiz aydınlatma
- Radyasyon vb.

3.4.3.2. Kişilerarası İlişkiler

- Adaletsiz veya saygısız deneticiler
- Kabul ve tanınma yoksunluğu
- Güven yoksunluğu
- Yarışma (Rekabet)
- Temsil sorumluluklarında güçlük
- Gruplar arası ve grup içi çatışmalar

3.4.3.3. İş Gerekleri

- Tekrarlı çalışma
- Zaman baskısı ve iş teslimatı
- Beceri gereğinin azlığı
- Başka kişilerden sorumlu olma
- Eksik veya fazla istihdam

3.4.3.4. Rol Özellikleri

- Rol çatışması
- Rol belirsizliği
- Rolün az veya fazla oluşu
- Rol-statü uyumsuzluğu.

3.4.4. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

İşgörenlerin örgüt içinde çalıştıkları çevrenin dışında bir de toplumsal çevresi vardır. Toplumsal çevrenin işgörenden istediği eylem ve işlemler, işgörenlerle ilgili diğer bireylerin beklentileriyle şekillenir. Birey üzerinde toplumsal bir baskı vardır. Bu baskı, yasal yollarla olabileceği gibi, gelenek ve göreneklerle de olabilir (Başaran, 1982).

Modern dünyanın insanı açısından stres kaynaklarını işe bağlı olup olmaması bakımından ayırmak her zaman kolay olmamaktadır. Çünkü, günümüzde birey, iş, aile ve sosyal çevre üçgeni arasında yaşantısını sürdürmekte, zaman zaman iş hayatını, iş dışı yaşantısı etkilemekte veya tersi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Belirli sorumluluk kademesine gelen kişiler, iş ve aile yaşantısını dengelemek, her iki yaşantıyı da özel bir sosyal ortamda yürütmek zorundadırlar. İş yaşamı ile aile yaşamının beklentileri de kişi üzerinde strese neden olmaktadır. Bireyin günlük yaşantısında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişimlerin, aile içi ilişkilerinin, gün içerisindeki ulaşım sorunlarının ve yaşanan yerin değiştirilmesinin, ekonomik koşulların, ülke ekonomisinin gidişatı ve çeşitli ekonomik sorunlar stres kaynağı olmaktadır. Sosyal ve teknik değişimin insanların hayat tarzı üzerindeki etkisi büyüktür. Kalabalık, hareketli ve telaşlı bir hayatın yaşandığı büyük şehirlerde yaşayan insanların iş stresi de buna paralel olarak artmaktadır (Erdoğan, 1999).

İş dışı olan ancak bireyi işinde de etkileyen stres kaynakları, genellikle yeni bir çocuğun doğumu, şiddetli geçimsizlik, ekonomik yetersizlikler gibi ailevi olaylar; beklenmedik bir harcama yapmak zorunda kalınması, düşük ücretle çalışmak gibi ekonomik sorunlar ve daha önce uğraşılan bir hobiden vazgeçilmesi ya da kişinin düzenli bir hayat yaşayamaması gibi kişisel ilişkilerdir (Pehlivan, 2000). Aile hayatında günlük ilişkiler içinde gerginlik ve stresin önemli bir bölümü aile bireylerinin, birbirleriyle olan ilişki biçiminden kaynaklanır. Ekonomik yetersizlikler ve ücretlerin düşüklüğü nedeniyle işgörenlerin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayamamaları ilgili kişilerin ikinci bir iş bulup çalışmak zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Ekonomik nedenlerden dolayı gelecek endişesi yaşayan bireylerdeki stres durumları daha da ileri boyutlara ulaşmaktadır (www.psikodestek.com).

4. STRESLE İLGİLİ BELİRTİLER

Stresle ilgili belirtiler, fiziksel, duygusal, zihinsel ve davranışsal olmak üzere dört grupta toplanabilir (Braham, 1998; Klarreich, 1993; Baltaş, 2000; www.hastaliktavesaglikta.com).

4.1. Stresin Fiziksel Belirtileri

İş stresi kalp dolaşım sistemi hastalıklarının oluşumuna neden olur. Bu etki, strese bağlı hormonal değişikliklerle veya stresle birlikte artış gösteren sigara ve içki içme, aşırı ve kötü beslenme ile belirginleşir. Midede şişkinlik-dolgunluk hissi, geğirme ve hazımsızlık ile iş stresi arasında ilişki vardır. Baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma, kabızlık, ishal ve kolit, döküntü, kas ağrıları, hazımsızlık ve ülser, yüksek tansiyon veya kalp krizi, aşırı terleme, iştahta değişiklik, yorgunluk veya enerji kaybı,

kazalarda artış. Stres, kronik kalp rahatsızlığı için yüksek bir risk taşıyan aşırı yeme-içme ve sigara kullanımının artmasına da neden olmaktadır (Kahn ve Cooper, 1993; Ardiç, 2009). Stres psiko-somatik bir çok hastalığı tetikler. Solunum yolu rahatsızlıkları, gastroentestinal şikayetler, hipertansiyon ve buna bağlı riskler, hormonal tabloda değişim ve dermatolojik şikayetler, bunlardan bazılarıdır (www.hastaliklar.gen.tr; www.psikiyatr.com).

4.2. Stresin Duygusal Belirtileri

Kaygı veya endişe, depresyon veya çabuk ağlama, ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, asabılık, gerginlik, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, öfke patlamaları, saldırganlık veya düşmanlık, duygusal olarak tükendiğini hissetme, huzursuzluk, sıkıntı, tahammülsüzlük, neşesizlik, durgunluk, kayıtsızlık, değersizlik ve yetersizlik duyguları...

4.3. Stresin Zihinsel Belirtileri

Konsantrasyon, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, zihinsel durgunluk, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, iş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama, ilgisizlik, matematiksel hatalarda artış, olumsuzluklara odaklanma, insanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, insanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek, haddinden fazla savunmacı tutum, bir çok kişiye birden küs olmak, konuşmamak vb. gibi...

4.4. Stresin Davranışsal Belirtileri

Sorumluluktan kaçınma, artan alkol ve sigara kullanımı, tırnak yeme, ayak veya bacak sallama, iştah değişikliği, çok yenmek yeme isteği veya iştahsızlık gibi. (www.rehberogretmen.biz; www.kadinlarportali.com).

5. STRESİN NEDEN OLDUĞU İŞLE İLGİLİ AKIL HASTALIKLARI

5.1. Nevrozlar

Telefon santrallerinde, yazı, hesap makinesi ve bilgisayarla çalışanlarda tanımlanmış olan iş nevrozları vardır. Bu nevrozlarda;

- Uyku bozuklukları
- Mizaç bozuklukları
- Genel-yaygın sinirsel yorgunluk sendromu
- Mesleki lapsuslar (hatalar) görülür.

5.2. Depresyon

İşin sürdürülebilmesi için isteğin bastırılması ve sıkıntıya direnilmesi sıklıkla depresyona yol açar. Depresyon iş ile ilişkili en önemli akıl sağlığı sorunudur. İşe bağlı psiko-sosyal risk etmenlerinin pek çoğu depresyona yol açabilir. Ben'in, değersizleşmesi,

toplumsal ilişkilerden ve çoğu etkinlikten zevk almama akut depresyon öncesi durumu tanımlayan, tıbbi muayeneyi, ilaç kullanımını gerektiren ve işten kalmaya yol açan genel bulgulardır. Depresyonda görülen belirtileri başlıklar halinde sıralamak gerekirse;

- İştah azalması ve kilo kaybı
- Uyku bozukluğu
- Hayattan alınan zevkin azalması ve ilgi kaybı
- Hareketlerde yavaşlama veya yerinde duramayacak şekilde huzursuzluk
- Cinsel isteksizlik
- Değersizlik ve suçluluk duyguları
- Umutsuzluk ve keder duyguları (www.psikodestek.com).

5.3. Doyumsuzluk

Doyumsuzluk kişinin yapısı, tarihsel geçmişi, tıbbi ve psikiyatrik öyküsü ile bağlantılı olarak; “*Perseküsyon Sendromu*” ile birlikte gelişen bir nevrotik yetmezliktir. Perseküsyon sendromu, “*kişinin çevresinde istenmediği, umursanmadığı, önemsenmediği, gözetlendiği, izlendiği veya iftiralara uğradığı gibi duygulara kapılması*” anlamına gelmektedir. Çalışan bir işçinin olağan psişik işleyişine kavuşması için günlerce, haftalarca dinlenmesi gerekir, bu aşama gerçekleştiğinde ise, kendi isteği karşısında şaşkınlığa kapılmak gibi ağır bir psişik gerçekle yüzleşir. Bireylerin işlerinden aldıkları tatmin, geniş ölçüde iş ve onunla ilgili her şeyin, ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama derecesine bağlıdır. İş tatmini, iş görenlerin bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında bireysel fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir (Bingöl 1996).

5.4. İşe Bağlı Anksiyete (Kaygı)

Aşırı iş yükü, hızlı tempo, son teslim tarihi baskısı, işçinin işini denetleyememesi ile işçinin kalıtımsal, gelişimsel ve kişilik yapısı etkileşerek sorun ortaya çıkarır. İşten çıkarma ya da söylentileri, küresel rekabet, yeniden yapılanma gibi kurumsal etmenler işçinin sürekli bir işi olacağı duygusunu erozyona uğratarak işe bağlı anksiyeteye katkıda bulunur. .

5.5. Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB)

Kişinin gündelik yaşamı için olağan dışı sayılan, kişiyi ezen, beklenmedik ve genellikle yaşamı tehdit eden bir yaralanmayla ya da ölümle sonuçlanmış, sıklıkla şiddet de içeren ve kişide korku, dehşet ve çaresizlik yaratan bir olay (iş kazası, saldırı, ölüm olayı vb) yaşadığında ya da o olaya tanık olduğunda veya bu olay sonrasında, donup kalma, psikolojik ve sosyal geri çekilme, başta öfke atakları olmak üzere duyguları denetleme güçlüğü ve yaşanan olayı veya durumu yeniden yaşama bulgularıyla ortaya çıkan bozukluklardır.

5.6. Strese Bağlı Tükenmişlik (SBTS)

Duygusal tükenme kişinin yaptığı iş nedeniyle emosyonel olarak kendini aşırı yüklenmiş tükenmiş hissetmesidir ve tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir. Tükenme, işçinin enerjisinin tükendiği, giderek duygu, düşünce ve davranışlarında değişimin ortaya çıktığı bir aşırı yüklenme durumudur. Tükenmişlik kavramı ilk olarak, 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik, “enerji ve güç kaynaklarda aşırı isteklerde bulunulması sonucunda yaşanan başarısızlık, aşınma ve bitkinlik duygularının toplamıdır” (Freudenberger 1974; akt: Kaya, 2010). Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği, “insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlamışlardır. Tümkeya'ya (1996) göre, tükenmişlik, bir stres denklemdir ve ilerleyici bir süreçtir. Tükenmenin nedenleri, insanın beklentileri ile ilişkilendirilmektedir. Genellikle gerçek dışı beklentilerin ve gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucunda gelişen bir durumdur. Tükenmişliğe maruz kalan kişilerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sonuçlar ve depresyon, kaygı, çaresizlik, öz-saygının azalması, alınganlık gibi duygusal sorunlar sıklıkla görülmektedir (Torun, 1995). Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler sıkıntılarını azaltmak için sigara, uyuşturucu ve sakinleştirici tüketimini arttırmakta ve zamanla bu maddelere bağımlı hale gelmektedirler. Performansta düşüş işe devamsızlık, işten ayrılma ise sendromun örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarıdır (Izgar 2001). Tükenmişlik verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya yol açtığı gibi hizmeti veren bireylerin sağlığını da olumsuz etkilemektedir (Çam 1992). İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu, insanlarla daha çok yüz yüze çalışılan mesleklerde (tıp doktorluğu, öğretmenlik, yöneticilik gibi), yapılan iş gereği, tükenmişlik durumuna daha sık rastlanmaktadır (Schwab & Iwanichi, 1982; akt: Kaya, 2010).

5.7. Karoshi (Aşırı Çalışmaya Bağlı)

Bu vakalarda ölüm nedeni, beyin veya kalp damarlarından birinde kanamaya yol açan dolaşım sistemi sorunlarıdır. Bu kişilerin yaptıkları işin gereklerinin çok ağır, sosyal desteğin zayıf, işin gereklerini denetleme olanağının ise değişken olduğu görülmüştür. Ölenler, işini seven, işine çok bağlı, dinlenme sürelerini bile kullanmayan kişilerdir.

6. STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Stresle baş edebilmenin yolu, stresi kontrol altına alabilmekten geçer. Bu şekilde stres azaltılabilir ve sizin yararınıza işleme sağlanabilir (Ardıç, 2009). Stresi kontrol etmenin ilk adımı onu tanımaktır. Başlangıç olarak, her tür stres kötü değildir. Bu sağlıklı ve normal bir durumdur; bizi mutlu kılar ve motive eder. Bu durum, “pozitif stres” olarak adlandırılır. *Negatif stres* ise, üzerimizde çok fazla baskı hissettiğimiz ve bunların üstesinden gelemeyeceğimizi düşündüğümüz zamanlarda yaşarız. Olumsuz ya da fazla stres, “fazlasıyla canlanma, uyanma” anlamına gelmekte olup, etkinliği, yeterliliği arttırmak bir yana, kişisel sağlığı ve esenliği tehdit eden iş görme gücüne ve verimliliğine zarar veren sonuçlara yol açar. Sıkıntı ve kaygı duymak, bireyin çalışma yeteneğini etkiler. Başa çıkma kişinin stres yaratıcı faktörleri önleme ya da üstesinden gelme çabasıdır (Demir, 2002;

www.e-psikiyatri.com). Kişiler stres tepkisini azaltmak için çeşitli yöntemler kullanırlar. Bunların bir kısmı olumlu, bir kısmı da olumsuz ve etkisiz yöntemlerdir. Stresle baş etmede etkili olmayan yöntemler; sigara ve alkol kullanımı, saldırganlık, içe kapanma, aşırı yemek yeme gibi davranışlardır (Klarreich, 1993; Baltaş, 1987; Baltaş, 2011; Baltaş, 2012).

Stresle başa çıkma yollarından bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

6.1. Gevşeme teknikleri

Nefes alma, meditasyon ve zihinsel gevşeme. Bu yöntemin temel amacı, sinir sisteminin gerilimini azaltmak ve tüm bedeni denetim altına almaktır. Gevşeme egzersizleri önce kaslardaki gerginliği azaltarak, dolaylı yoldan kalp atışının, kan basıncının ve solunumun yavaşlamasını ve tüm bedende derin bir rahatlamayı sağlar. Bu yöntemi kullanarak stres tepkisi sırasında bedenimizde ortaya çıkan gerilimi ortadan kaldırmamız mümkündür. Stresli olduğumuzda nefes alıp verişimiz değişir; daha çok hızlanır. Bunun nedeni, vücudun oksijen almak için her zamankinden daha çok efor sarfetmesidir. Yavaş ve derin nefes almak, stresli anlarda vücudumuzu kontrol altına almak için etkili bir yoldur.

6.2. Fiziksel Egzersiz

Oksijen kullanımını artırarak, yüksek verim için haftada 2-3 kez yapmakta fayda vardır. Spor yapmak stresle baş etmede en etkili yöntemlerden biridir. Egzersiz kas gücünü ve dayanıklılığı geliştirir, gerilimi hafifletir, bedenin genel fizyolojik koşullarını iyileştirir. Stresle baş etmede uygun egzersizi seçmek önemlidir. Yaş, sağlık durumu, uygun zaman, maliyet, rahatlık, fiziksel kondisyon ve zevklerimize göre kendimize en uygun egzersizi seçmek dikkat edilmesi gereken noktalardan biridir.

6.3. Doğru beslenme

Stres yaratıcı faktörlerden biri de beslenme alışkanlıklarımızdır. Stres, yeme alışkanlıklarını değiştirir, genelde metabolizma hızlanır. Bazı besinler, sempatik sinir sisteminin ortaya çıkardığı stres tepkilerini doğrudan uyarak veya yorgunluğu ve duyarlılığı arttırarak stres oluşumuna katkıda bulunur. Kafein içeren, kolalı, kakaolu yiyecekler, çay, şeker, tuz ve alkol buna örnek olarak verilebilir. Ayrıca C ve B vitamini eksikliği de strese yol açabilir. Bu yüzden doğru beslenme alışkanlıkları edinmek stresle baş etmede etkili olan yöntemlerden birisidir.

6.4. Zihinsel Yöntemler

Olumlu ve yapıcı düşünme tarzını öğrenmek stresi azaltıcı bir faktördür. Stresli durumlarda kişinin kendisine söylediği olumsuz sözler, o olay sırasında hissedilen gerginliği arttırmaktadır. Olumsuz ve kişinin kendisine zarar veren düşünce tarzı stresle baş etmeyi zorlaştırır. Bu yüzden stres düzeyimizi azaltmada olumsuz düşüncelerimizin farkına varmayı ve bu düşüncelerin yerine daha gerçekçi, daha olumlu düşünceler koymayı öğrenmek oldukça etkili bir yöntemdir.

6.5. Zamanı iyi kullanma

Stres, zamanı nasıl değerlendirdiğimize bağlı olarak da ortaya çıkabilir. Günümüzde zaman baskısının, zamanı iyi kullanamamanın yarattığı stres oldukça sık karşılaştığımız bir durumdur. Etkili bir zaman planlaması için düzenli olmak, planlama yapmak, öncelikleri belirlemek, olabilecek problemleri önceden tahmin etmeye çalışmak ve gerektiğinde sorumluluklarımızı paylaşmak yararlıdır.

6.6. Sosyal destek sistemlerinden yararlanma

Sosyal destek kaynakları; aile, akraba, yakın arkadaşlar, okul arkadaşları gibi sıkıntılı zamanlarda başvurabileceğiniz, sizinle ortak ilgi ve kaygıları paylaşan, stresli bireylere destek olabilecek kişilerdir.

6.7. Etkili iletişim becerileri geliştirmek

Kişilerarası ilişkilerdeki sorunlar önemli stres kaynaklarından biridir. Bu sorunları çözebilmek için etkili iletişim becerileri geliştirmek oldukça önemlidir.

6.8. Girişkenlik becerilerimizi geliştirmek

Kendimizi uygun şekilde ifade edememek, duygu, düşünce ve isteklerimizi diğer insanlara aktaramamak, gerektiğinde kendi haklarımızı savunamamak stres yaratabilir. Girişkenlik becerilerimizi geliştirmek bu gibi durumlardan kaynaklanan stresleri azaltmada etkilidir.

6.9. Problem çözme becerilerimizi geliştirmek

Günlük hayatımızda hepimiz birçok problemle karşı karşıya kalıyoruz. Bunlardan bazıları ufak sorunlar oluyor ve neredeyse otomatik bir şekilde çözümlüyoruz. Bizi zorlayan özellikte olan problemler ise stres yaratıcı hale gelebiliyor. Stres yaratan bir problemi ele alırken aşağıda sıralanan basamakları kullanmak, problemi etkili bir şekilde çözmeye yardımcı olur. Bu basamaklar;

- Problemi tanımlama
- Çözüm seçeneklerini oluşturma
- Bir çözümü seçme
- Seçtiğimiz çözümü uygulamaya geçirme
- Sonuçları değerlendirme.

6.10. Davranışsal Yöntemler

Birey önce içgüdüsel davranışlar gösterir. Davranışlarını değiştirmesi istenebilir. Öz-güvenini artırmaya yönelik eğitimler verilebilir (Özalp, ve Kırel, 2010).

7. STRESLE BAŞA ÇIKMADA ÖRGÜTSEL STRATEJİLER

Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir. Birçok durumda kullanabileceğimiz, kalıcı başa çıkma yöntemleri olsa da, stresle etkili bir şekilde baş edebilmek için kullandığımız yöntemlerin zamana ve farklı stres durumlarına göre değişebilir. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Stresle başa çıkmada yararlanılabilecek örgütsel mücadele yöntemleri, bireyler üzerindeki iş stresini azaltmak veya önlemek amacıyla geliştirilmelidir. Örgütsel stresörler arasında yer alan genel politikalar, işletmenin yapısal bozuklukları, fiziksel ortam yetersizliklerine ilişkin olumlu düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel boyutunu ilgilendirmektedir. İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, iş görenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir. Örgüt düzeyinde ortaya konan politikalar, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili stres kaynaklarının azaltılması veya önlenmesi gerekmektedir (Erdoğan, 1999; Baltaş, 2000).

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılabilecek genel stratejiler arasında şunları saymak mümkündür (Ertekin, 1993; Pehlivan, 2000).

7.1. Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak

Birçok örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az merkeziyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olabilir. Örgütün işleyişi planlanırken yapıyı merkeziyetten uzak, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresi azaltacaktır.

7.2. İşin Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirme, hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Bazı işgörenler için zenginleştirilmiş işlerin daha çok stres yarattığı da unutulmamalıdır. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarılabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir.

7.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması

Rol çatışması ve belirsizlikler, bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilir. Her görev, işgörene destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. İyi bir organizasyon, yeterli hizmet içi eğitimi ve bizzat iş üzerinde

verilecek bilgi ve eğitim, kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişilerarası çatışmayı önemli ölçüde azaltabilir.

7.4. Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık

Örgütlerde genellikle, işgörenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmenin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri, genellikle bir yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük örgütlerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağı ve ne yapacaklarını bilmemek, büyük bir stres kaynağıdır. Oysa mesleki planlama tekniklerinin kullanılması, örgütlerde stresle mücadele etmede önemli bir rol oynamaktadır.

7.5. İşyerinde Neşeli Bir Ortam Yaratmak

Büyük örgütlerin çoğu, işyerinde neşeli bir ortam yaratmanın önemini kavramış olduğundan, bu örgütlerde işgörenler arasında mizah ve şakanın kullanılması teşvik edilmektedir. İşyerinde mizahın ve insanları güldüren etkinliklerin artırılması, mevcut stres kaynaklarını azaltmakta ve işgörenlerin verimliliklerini arttırmaktadır. Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada ve örgütsel kararlılığı sürdürmede yöneticilerin önemli etkileri olduğu kuşkusuzdur. Etkili yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez. Sağlıklı, iş doyumunu yüksek işgörenlerin örgütün uzun dönemli yararları için hayati bir öneme sahip olduğunu bilir. Başarılı yöneticiler, optimal iş stresinin verim için gerekli olduğuna inanır. Örgütlerde yöneticilere, işgörenlerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir (Schafer, 1987; akt. Pehlivan, 2000). Bunun için şunlar yapılabilir:

- Örgütte çalışmak için yeterince çekici bir ortam sağlayarak iş doyumunu yükseltmek
- Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak
- Sürekli olarak ne aşırı işyükü ne de işyükü azlığı olması konusunda duyarlı olma ve uygun yöntemler kullanarak çatışmaları yönetmek
- Örgütte değişme ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak.
- Çalışanları sürekli destekleyerek, teşvik etmek, personelin gereksinimlerini karşılayarak onları değerlendirmek, çalışanlar arasında grup çalışmalarını desteklemek ve gruba bağlılığın sağlanmasını teşvik etmek
- Mümkün olduğu ölçüde, her işgörene kısa dönemli verimlilik kadar, uzun dönemli sağlıklı iş doyumunu, kendini ifade etme olanağı sağlayarak, işyerindeki yöntem ve ilerlemenin gerçekleştirilmesi için en üst düzeyde esneklik göstermek
- Bütün çalışanlara, onların kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak
- Gereksiz strese yol açabilecek iş koşullarına ve örgüt içindeki stres düzeyine karşı dikkatli olmak
- Stres içindeki işgörenler için stres yönetimi hizmetlerinin desteklemek

Çam, O. (1992). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 155–156.

Demir, A. H. (2002). *İlköğretim Öğrencilerinde Stres Yaratan Yönetici Davranışları ve Öğrencilerin Başa Çıkma Davranışları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.

Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE). Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.

Izgar H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri Ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Kahn, H. & Cooper, C. L. (1993). *Stress in the Dealing Room. High Performers Under Pressure*. London.

Kaya, A. (2010). *Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü., Isparta.

Klarreich, S. H. (1993). *Stressiz Çalışma Ortamı*. (Çev., B. Güngör). Ankara: Öteki Yayınevi.

Maslach C.& Jackson, S. E. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout*. Jour of Occupational Behavior, 2, 99–103.

Millî Eğitim Bakanlığı (MEB). (2002). *Örneklerle Türkçe Sözlük*, Cilt 4, Millî Eğitim Basımevi, İstanbul.

Özalp, E. ve Kirel, Ç. (2010). *Örgütsel Davranış*. (4. Baskı). Bursa: Ekin Yayınevi.

Özgüven, İ.E. (2003). *Endüstri Psikolojisi*. Ankara: PDREM Yayınları.

Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.

Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*. (1. Baskı). Ankara: Pegem Yayınları.

Türk Dil Kurumu (TDK). (1998). *Türkçe Sözlük-2*, (9. Baskı.). Ankara.

Schafer, W. (1987). *Stress Management For Wellness*. New York: Mc Graw Hill.

Şahin, N. H. (1995). *Stresle Başa Çıkma. Olumlu Bir Yaklaşım*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

İnternet kaynakları:

<http://www.hastaliklar.gen.tr/stres.html>, *Stres*, Erişim tarihi:18.07.2015.

<http://www.hastaliktavesaglikta.com/stres-nedir-ve-belirtileri-nelerdir.html>, *Stres Nedir ve Belirtileri Nelerdir?*, Erişim tarihi:18.07.2015.

<http://www.psikiyatr.com/stres.htm>, *Stres ve Nedenleri*, Erişim tarihi:18.07.2015.

<http://www.rehberogretmen.biz/stres-nedir.htm>, *Stres Nedir? Stres ve Stresin Etkileri*. Erişim tarihi:18.07.2015.

<http://www.psikodestek.com/stres.htm>, *Stres*, Erişim tarihi:18.07.2015.

<http://www.e-psikiyatri.com/stresi-yenmenin-yollari-55610>, *Stresi Yenmenin Yolları*, Erişim tarihi:18.07.2015.

<http://www.kadinlarportali.com/stres/>, *Stres*, Erişim tarihi:18.07.2015.