



# **Çalışma Yaşamında Psikososyal Faktörler**

**Dr. TEVFİK PINAR**

- Çalışan kişi, çalıştığı ortamın bir parçasıdır. İşteki rolü, kariyer gelişimi, karar serbestisi ve denetimi, işteki kişiler arası ilişkiler, görev tanımı, iş yükü ve iş hızı, vardiya ve uzun çalışma süreleri gibi pek çok psikososyal etmen kişinin yaşamını etkiler.

# Psikososyal Faktörler

- Stres
- Vardiya
- Şiddet ve diğer tehlikeli davranışlar
- Madde kullanımı

# Psikolojik risk faktörleri:

1. İş memnuniyetsizliği
2. İş monotonluğu
3. Yetersiz iş arkadaşı desteği
4. Ağır iş yükü ve baskısı
5. Yetersiz iş organizasyonu

- İnsanoğlu son 100.000 yıldan buyana pek değişmemiştir. Oysa çevre ve özellikle iş çevresi dramatik bir şekilde değişmiştir, özellikle de geçtiğimiz yüzyılda ve on yıllarda. Bu değişim kısmen daha iyi yönde olsa da bazı “gelişmeler” beklenmedik yan etkilere neden olmuşlardır.

- Örneğin National Swedish Central Bureau of Statistics'in 1980 yılında topladığı verilere göre:
- İsveçli işçilerin %11'i sağırlığa neden olan gürültüye maruz kalmaktadırlar
- %15'i çok kirletici işlerde (petrol, boya vs) çalışmaktadır
- %17'si uygun olmayan çalışma saatlerinde çalışmaktadırlar, yani sadece gün içinde değil aynı zamanda erken ya da gece geç saatlerde, vardiyada ve diğer düzensiz çalışma saatlerinde çalışmaktadırlar

- %9'u günde 11'in saatin çok üzerinde çalışmaktadırlar
- %11'i işlerini hem "telaşlı" ya da "monoton" olarak değerlendirmektedir
- %34'ü işlerini "zihin yorucu" olarak değerlendirmektedir
- %40'ı "dinlenme aralarının düzenlenmesi konusunda etkilerinin olmadığını" düşünmektedir

- %45'i işyerinde yeni şeyler öğrenme fırsatlarının olmadığını düşünmektedir
- %26'sı işlerinin para kazanmak dışında bir yarar sağlamadığını, kişisel doyum hissetmediklerini" düşünmektedir. İş tamamen gelir sağlama aracı olarak addedilmektedir.



- 12 avrupa birliği üyesi ülkesini kapsayan çalışmada (1991-92) işçilerin %30'unun işlerini sağlıkları için risk olarak gördükleri saptanmıştır.

# Psikososyal tehlike

- “İş tasarımının, iş örgütlenmesinin ve yönetiminin ve gerçekleştirildiği toplumsal ve çevresel koşulların psikolojik, toplumsal veya fiziksel hasara yol açma potansiyeli” olarak tanımlanır.

Fiziksel ve psikososyal tehlikelere maruziyet psikolojik ve fiziksel sağlığı etkileyebilir.

Bu etkiler :

- A. Doğrudan fiziksel yol,
- B. Psikolojik stres üzerinden ortaya çıkar.

Bu iki yol birbirinin alternatifi değildir.

# Tehlike-stres- sağlık ilişkisi:

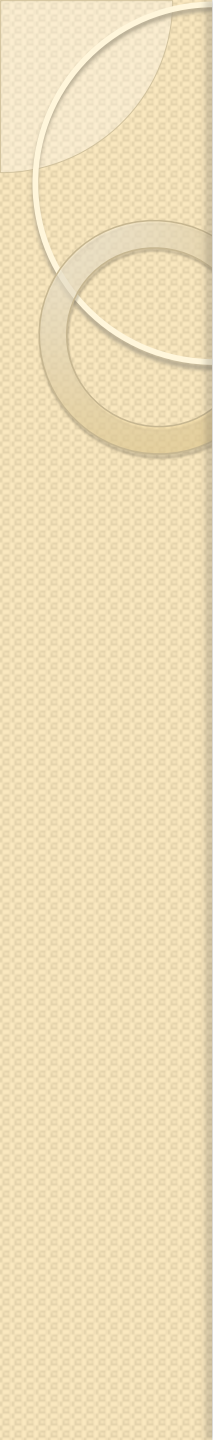
- Fiziksel tehlikeler, tehlikeye maruz kalma nedeniyle oluşturdukları kaygı ve korku üzerinden psikososyal etkileri vardır.

Bu etki işçinin tehlikeden haberdar olmasına ve tehlike hakkındaki bilgilerine bağlıdır.

Bu durumda stres, **fiziksel ve psikososyal tehlikelere maruz kalmaya bağlı stres** olarak tanımlanır.

işin sağlığı etkileyebilecek psikososyal özellikleri dört başlıkta sınıflandırılır:

- nicel yük,
- nitel yük,
- iş üzerinde denetim eksikliği,
- sosyal destek eksikliği.

- 
- İşin yapıldığı koşullar, iş çevresi ve işin içeriğinden kaynaklanan bu etmenler strese neden olabilir.

- **Stres**, çalışanın işte fiziksel ve psikososyal nitelikli koşullara maruz kalması ve bu koşullarla başa çıkmakta sorun yaşayacağını gormesi durumunda ortaya çıkar.

# STRES

- Stres, mühendislikte “kütleyi deforme eden zorlama/güç” şeklinde tanımlanmaktadır.
- Biyoloji ve tıpta ise genellikle vücuttaki bir süreci ifade eder; vücudun maruz kaldığı tüm etkilere, değişimlere, taleplere, zorlamalara vücudun genel adaptasyon niyetini/planını ifade eder.
- Bu niyet/plan, örneğin, bir kişi sokakta saldırıya uğradığında, toksik bir maddeye ya da aşırı sıcak veya soğuğa maruz kaldığında harekete geçer.



- Stres bir zorlanma, bir yüklenme ve aynı zamanda bir motivasyon aracıdır.
- Stres, etkilenmelere, taleplere ya da zorlanmalara vücudun cevabının stereotipidir.
- Bu planı/niyeti sadece fiziksel maruziyetler aktive etmez; mental ve sosyal faktörler de aynı etkiyi yapar. Örneğin amirinizden hakaret gördüğünüzde, hoş olmayan bir deneyim yaşadığınızda...

Bu gibi sık görülen durumlarda vücut adapte olmaya girişir/yeltenir.

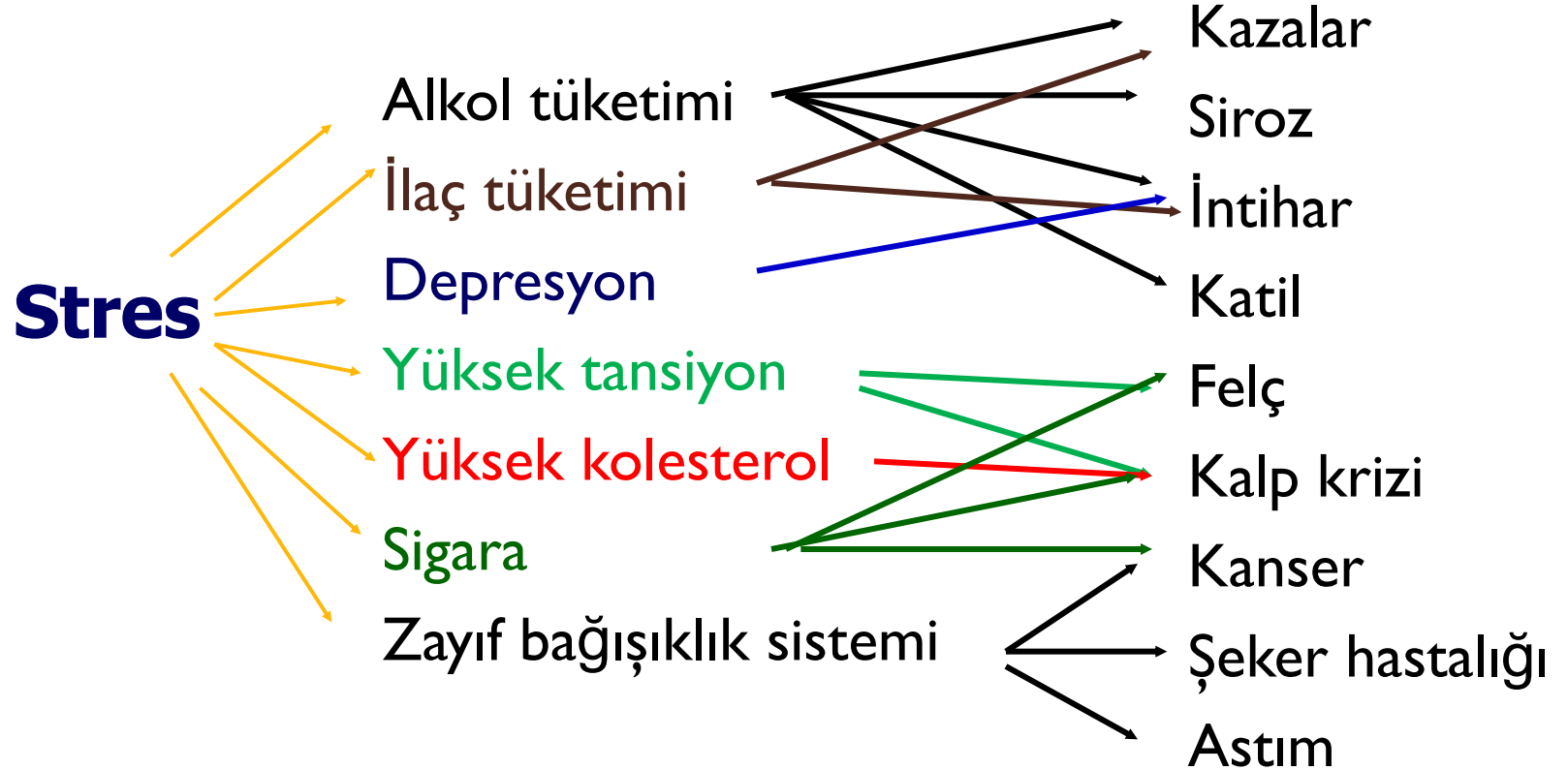
Bu durumda vücut iki türlü tepki verebilir:

☞ savunma ya da

☞ uyum sağlama

- Stres, akıl sağlığı, kalp ve dolaşım, solunum, sindirim, kas iskelet ve bağışıklık sistemlerinde fiziksel değişikliklere ve hastalıklara neden olmaktadır.
- Aynı zamanda, iş stresiyle sigara, çay, kahve, alkol tüketime, madde bağımlılığı, uyku bozuklukları, işten kalma gibi davranışsal bozukluklar arasında ilişki vardır.

# STRES - HASTALIK İLİŞKİSİ



## **Neden Olduğu Sorunlar**

- Kalp hastalıkları
- Sinir ve kas hastalıkları
- Psikolojik hastalıklar
- İş kazaları
- İntihar
- Kanser
- Ülser
- Bağışıklık sisteminin zayıflaması

# STRESÖR

Birey ve organizmanın uyumunu bozan;

➤ Stres hissetmesine neden olan

➤ iç ortamlardan veya

➤ dış ortamlardan

kaynaklanan uyarılara **stresör** denir

# STRESÖRLER

## ➤ Ruhsal ve sosyal nedenler

- işyerinde geçimsizlik,
- işi kaybetme endişesi,
- terfi edememe,
- ücret azlığı,
- vardiyalar,
- akort ücret sistemi, (birim başına ücret)
- grev –lokavt,
- aile içi sorumluluklar ile iş sorumluluklarının çatışması,
- keder, sevinç vb.

## • **Fiziksel nedenler**

• gürültü,

• titreşim,

• basınç,

• termal konfor şartları,

• Aydınlatma düzeni

• sessizlik



# İŞKOLUNA GÖRE STRES DERECESESİ

## Yüksek Stres Düzeyli Meslekler

| Meslek Grubu                                    | Ölçüm Aralığı |
|---|---------------|
| Madenci   | 8.3           |
| Polis memuru                                    | 7.7           |
| Gardiyan, İnşaat işçisi, Pilot, Gazeteci        | 7.5           |
| Reklam yöneticisi, Diş hekimi                   | 7.3           |
| Aktör   | 7.2           |
| Doktor, Radyo-TV çalışanı                       | 6.8           |
| Hemşire, Film yapım ekibi                       | 6.5           |
| Ambulans personeli, Müzisyen, İtfaiye personeli | 6.3           |
| Öğretmen  | 6.2           |
| Sosyal işçi, Personel müdürü                    | 6.0           |

## Olaylara göre stres derecesi

- Çocuğun ölümü 92
- Eşin ölümü 90
- Eşi tarafından aldatılma 87
- Anne veya babanın ölümü 87
- Hapse mahkum olma 86
- Çocuğun sakatlanması 85
- Evlilik dışı hamilelik 83
- İstemediği evliliği yapma 83
- Eşin ağır kaza yapması 79
- Anne-baba geçimsizliği veya ayrılma 77
- Ağır hastalık,kaza ,yaralanma 75
- Boşanma 72
- Büyük ölçüde borçlanma 72
- Evlilik dışı ilişkiye girme 68

# **İş Stresi Kaynakları**

## **A. Çevresel koşullar ve işin doğasından kaynaklanan faktörler**

- Kötü çalışma koşulları
- Vardiyalı çalışma
- Uzun çalışma saatleri
- Sürekli seyahat
- Tehlikeli ve riskli işler
- İş yükü fazlalığı-azlığı


# İŖe bağlı psikososyal etmenler


- Süre ile sınırlı, tekrarlayıcı iŖlerin neden olduğu nevrozlar;
- yüksek tempolu iŖlerde alıŖanlarda tatil, emeklilik veya iŖsizlik döneminde ortaya çıkan psikosomatik hastalıklar;
- depresyon;
- iŖe bağlı bunalım;

# İŞE BAĞLI PSİKOSOSYAL TEHLİKELER


- İŞİN İŐERİĐİ:
- Lack of variety or short work cycles, parçalanmış ya da anlamsız iş, yeteneklerin yeterince kullanılamaması, ileri düzeyde belirsizlik, çalışırken insanların devamlı müdahale etmesi


- İŞ YÜKLENMESİ VE İŞ HIZI:
- Aşırı iş yükü ya da az iş yükü, makine hızı, ileri derecede zaman baskısı, sürekli yetişmesi gereken işler


- 
- İŞ PROGRAMI:
  - Vardiyalı çalışma, gece vardiyası, katı iş programları, öngörülemeyen saatler, uzun ya da asosyal saatler

- 
- **KONTROL:**
  - Kararlara katılımın az olması, aşırı iş yükü, hızı, vardiya vs konusunda kontrolünün olmaması




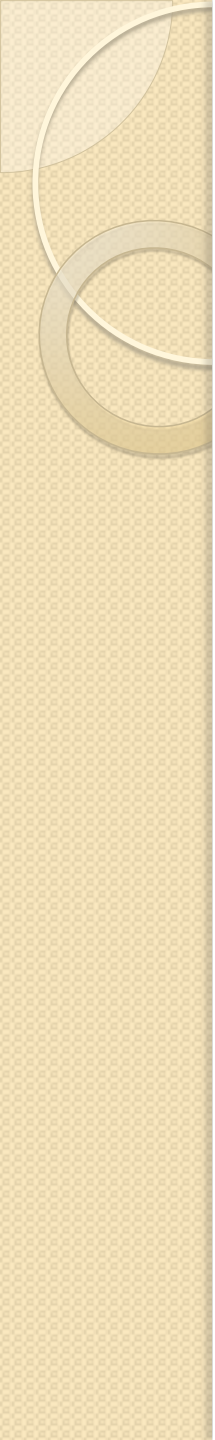
- 
- **ÇEVRE VE EKİPMAN:**
  - Ekipman bulundurma, kullanım ya da bakımında yetersizlik; kötü çevresel koşullar, örneğin yer sıkıntısı, kötü aydınlatma, aşırı gürültü gibi.

- 
- **ORGANİZASYONEL KÜLTÜR VE FONKSİYON:**
  - Yetersiz iletişim, problem çözümünde ve kişisel gelişimde düşük düzeyli destek, organizasyonel konularda tanım ya da anlaşma olmaması

- 
- İŞYERİNDE KİŞİLER ARASI İLİŞKİLER:
  - Sosyal ve fiziksel izolasyon, iş arkadaşları ya da üstler ile iletişim yetersizliği, kişiler arası çatışma, sosyal destek yokluğu

- 
- **ORGANİZASYONDAKİ ROL:**
  - Rol belirsizliği, rol çatışması, insanlardan sorumlu olmak

- 
- KARIYER GELİŞİMİ:
  - Kariyerinde ilerleyememe ve belirsizlik, gereğinden az ya da gereğinden çok yükselme, düşük ücret, iş güvencesinin olmayışı, low social value to work

- 
- **EV-İŞ ÇATIŞMASI:**
  - İş ve evin taleplerinin çatışması, evden destek görememe, ikili kariyer problemleri

- travma sonrası stres bozuklukları (iş gereği ya da ciddi bir iş kazasındaki tablo nedeniyle ortaya çıkan);
- strese bağlı tükenmişlik sendromu ve hatta aşırı çalışmaya bağlı ölüm (Karoshi Sendromu);
- işsizlik;
- iş güvencesinin olmaması;
- düşük ücretle çalışma;
- vardiyalı çalışma

# İş'te Temel Psikososyal Stressörler

Stres, işyerinde ya da başka ortamda “kişi-çevre uyumu” nun objektif, sübjektif ya da her ikisinin birlikte kötü olmasıdır ve genetik faktörlerle de ilgisi vardır.



- Kişi belli bir işi yapabilme kapasitesine sahiptir, fakat bu kişiden çok daha fazlası istenebilir ya da hiç bir işi yapmasına izin verilmeyebilir.
- İşçi sosyal bir ağın/grubun parçası olma ihtiyacı hisseder, ait olma duygusu yaşamak ister, yaşamının anlamı olduğunu hissetmek ister, fakat bu ihtiyaçlarını karşılamasına fırsat verilmeyebilir.

- **Kantitatif aşırı yüklenme:** Çok fazla iş yapmak, zaman baskısı ve tekrarlayıcı iş akışı. Bunun tipik örneği seri imalat ve rutin ofis işleridir.

- **Kalitatif yetersiz yüklenme:** Çok sınırlı ve tek yönlü iş içeriği, uyarı yokluğu, yaratıcılık ve problem çözmek gerektirmeyen, sosyal iletişim fırsatları az olan işler. Optimal olarak tasarlanmamış otomasyon ve fazla bilgisayar kullanmak gereken işler.

- **Rol çatışması:** Herkes aynı anda çeşitli roller üstlenir. Birilerinin amiri birilerinin memurudur. Bizler, çocuk, ebeveyn, eş, arkadaş ve klüp ya da sendika üyesiyizdir. Çeşitli roller arasında çatışma kolaylıkla ortaya çıkabilir ve stresi uyarabilir.

- Çalışandan değerleriyle çatışan bir rol ya da birbiriyle uyuşmayan roller üstlenmesi istendiğinde ortaya çıkar.
- Çatışma arttıkça iş doyumunu azalır, iş gerilimi ve kalp hızı artar.
- Kalp hastalıkları ve ülser, rol çatışması olan kişilerde artar.

- **Rol belirsizliği:**
- alışan, işteki rolü hakkında yeterince bilgilendirilmediğinde, amaçlar, beklentiler, hedefler ve sorumluluklarda belirsizlik olduğu durumlarda ortaya çıkar.
- İş doyumunu azalır, işe bağlı gerilimin artar ve sıklaşır, öz güven azalır, iş güdüşü azalır, kan basıncı ve kalp hızı artar, depresyon sık görölür ve işten ayrılma eğilimi artar.

- ***Rol yetersizliği:*** Örgütün çalışanın yeteneklerinden ve eğitiminden yararlanamadığı durumlarda ortaya çıkar. İş doyumunu azaltır, gerilimi artırır.

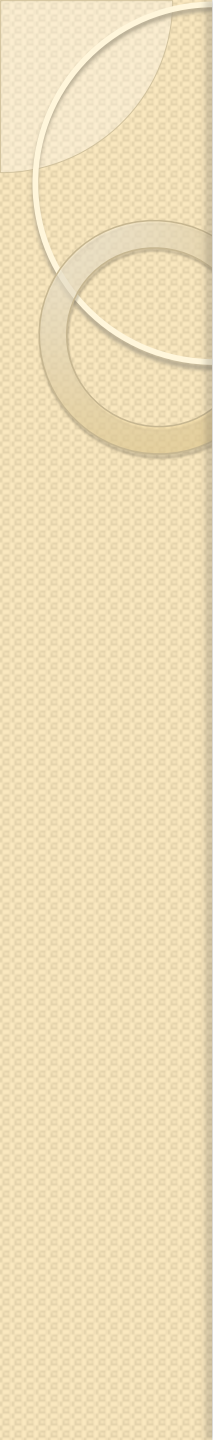
- **Kendi durumu hakkında kontrol sahibi olamama:** Yapacağımız Őeye baŐkaları karar verdiğinde, ne zaman, nasıl; örneğin iş hızı ve çalışma yöntemleri iŐŐi hiÇ bir etkiye hiÇ bir kontrole ve hiÇ bir söz hakkına sahip değildir. Ya da çalışma koşulları ile ilgili olarak belirsizlik ya da aŐıklık olmaması.




- **Fizik stresörler:** Bu tür faktörler işçiyi hem fizik hem de kimyasal olarak etkiler. Örneğin, organik solventlerin beyin üzerindeki doğrudan etkisi. İkincil olarak psikososyal etkileri, ağız kokusu, göz kamaşması, gürültü, aşırı hava ısıları ya da nem ve bunun gibi şeylere bağlı olarak gelişen gerginlikten kaynaklanır. Bu etkiler, işçinin farkındalığına, şüphesine ya da hayatı tehdit eden kimyasal bir tehlikeli maddeye maruz kaldığı korkusuna ya da kaza riskine bağlı olarak da oluşabilir.

- ***Kişilerin üstlendiği sorumluluk:*** Kişilerin sorumluluğu arttığı ölçüde kalp basıncının, kolesterol düzeyinin ve kalp hastalıklarını arttığı, duygulanımsal tükenmenin ve ilişkilerde kişiliksizleşmenin arttığı gösterilmiştir. Kişilerle sürekli ilişki içinde olunan mesleklerde de bu sorun artmaktadır.

- **Kariyer gelişimi**
- Beklenen kariyer gelişiminin sağlanmaması stres nedenidir.
- İş güvencesinin olmaması, işte eskimiş olarak görülme (işten atılma korkusu ve erken emekliliğe zorlanma gibi), statü uyumsuzluğu (düşük ya da aşırı statü tanınması, statünün sonuna gelindiği duygusu). Yaşlı işçilerin sık maruz kaldığı bir durumdur.

- 
- Liyakat sisteminin değil de kayırmacılığın olduğu iş yerlerinde, yetersiz kariyer, abartılı kariyer hem çalışanın kendisi hem de diğer çalışanlar için stres nedenidir.


- **İşsizlik, iş güvencesizliği ve düşük ücret:** İşçilerin daha az ücretle, daha az sosyal hakla, daha kötü koşullarda çalışmak zorunda kalmaları çalışma yaşamındaki en önemli stres nedenlerindedir.
- İş güvencesizliği ve işten atılma korkusu stres nedenidir.

- 
- Hakkaniyetsiz davranıldığı duygusu strese yol açar.
  - Düşük ücret, çalışanların asgari yaşam standardına ulaşmalarında zorlanmaya ve böylece strese yol açar.

- ***Statü uyumsuzluğu:***
- Güncel statünün geçmiştekiyle uyumsuz olması (örneğin sürgün, statü indirimi v.b.) psikolojik sorunlara yol açabilmektedir.

- **Karar serbestisi ve denetim**
- İşçinin işiyle ilgili kararlara ne ölçüde katılabildiğini ifade eder.
- Denetim yetersizliği ya da denetim kaybı (karar serbestisinin azalması) stresi, sıkıntıyı, depresyonu, isteksizliği ve tükenmeyi artırır.



- 
- ***Katılım:***
  - Karar verme sürecinde katılımın artması, memnuniyeti, özgüveni, iş doyumunu ve fizik verimliliği artırır.

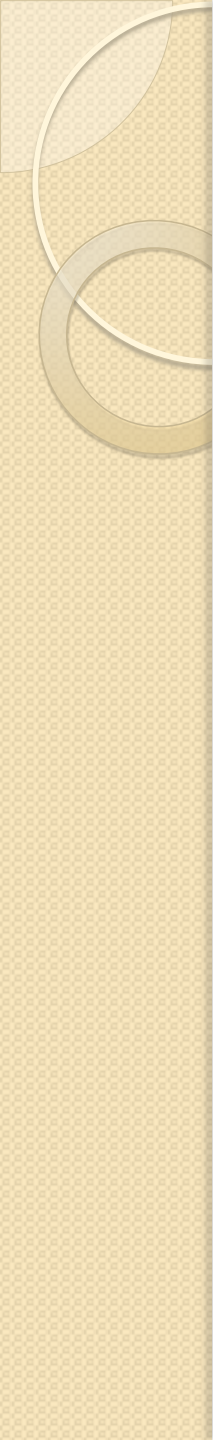
- **Sosyal destek yokluğu:** evde ve patronundan ya da iş arkadaşlarından destek görememe.
- Kişiler arası desteğin azalması sıkıntı hissini, duygusal tükenmeyi, iş gerilimini ve iş doyumsuzluğunu artırır.
- Desteğin artması psikososyal etkileri hafifletir.

- Üstlerin ya da iş arkadaşlarının desteği stres yapıcıların oluşturduğu gerilimi, stres yapıcı algısını, stres-gerilim ilişkisini azaltır. Üstlerin takdir duyguları, hissedilen iş baskısını azaltır.


- **İşte kişiler arası ilişkiler**
- Bu ilişkiler bireysel ve örgütsel sağlıklılık açısından önemlidir.

Bu ilişkiler:

- 1. üstlerle,
- 2. astlarla ve
- 3. aynı statülerdekilerle olan ilişkilerdir.

- 
- **İş ev çatışması**
  - Yalnızca iş ile ev arasında değil iş ile iş dışı yaşam arasındaki çatışmadır.

- ***İş ve aile:***
- Bu çatışma evde küçük çocuğu olan kadın çalışanlarda belirgindir.
- Özellikle orta sınıf ailelerde, ayrıca yönetici ailelerde kadınların evdeki rolleri erkeğin işini desteklemek olarak görölmektedir.

- 
- ***Boş zaman yetersizliği sendromu:***
  - Boş zaman kalmadıkça işçiler boş zaman beklentilerini sınırlarlar ve giderek yaşam anlamını yitirmeye başlar.

# İş yükü ve iş hızı


- Ağır bir işte hızlı çalışma gereği özellikle süre uzadıkça stres oluşturur.



# İş Yüğü

- I. **Niceliksel iş yüğü**, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersizliğı, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olmasıdır. İşlerin önceden belirlenen bir tarihte veya zamanda bitirilmesini gerektiren çalışma düzeni, gerilim oluşturan aşırı yüklenme türüdür.

**Niteliksel iş yükü** ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında bir uyumsuzluğun olmasıdır. İş yapacak kişi işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip değilse zorlanacaktır.

- 
- Gerçek yaşamda işte ve dış hayatta genellikle bu faktörlerin bir çoğunun kombinasyonuna maruz kalınır. Bunlar birbirleri üzerinde additif ya da sinerjistik etkide bulunabilirler.

# Psikolojik hastalıklara neden olabilen kimyasallar

- Kurşun buharı
- karbonmonoksit
- klorlu çözücüler
- cıva
- karbondisülfid
- toluen
- arsenik

# İŞTE ŞİDDET

- İşte şiddet psikolojik ve fiziksel sağlığı etkiler.
- AB'de 3 milyon işçinin cinsel tacize, 6 milyonunun fiziksel şiddete, 12 milyonunun da yıldırmaya ve psikolojik şiddete maruz kaldığı saptanmıştır.




# **MOBBING**

# MOBBİNG

- Psikolojik Taciz  
Yıldırma  
Zorbalık
- Konrad Lorenz (Avusturya, 1960' lar)

- Mob-- Kararsız kalabalık, şiddete yönelmiş topluluk Latince “mobile vulgus” sözcüğünden gelmekte
  - “workplace bullying” olarak da adlandırılmakta
- 1980’ li yıllarda Dr. Heinz Leymann,**
- **“Mobbing” terimi ile iş hayatındaki baskı, şiddet ve yıldırma hareketlerini tanımlamış**



- 
- **“Mobbing” eylemi olması için:**
    - en az altı aylık dönem içinde
    - en az haftada bir yapılmış olmalıdır

# “Mobbing” davranışları

Çok çeşitli, doğrudan ve dolaylı olacak tarzda;

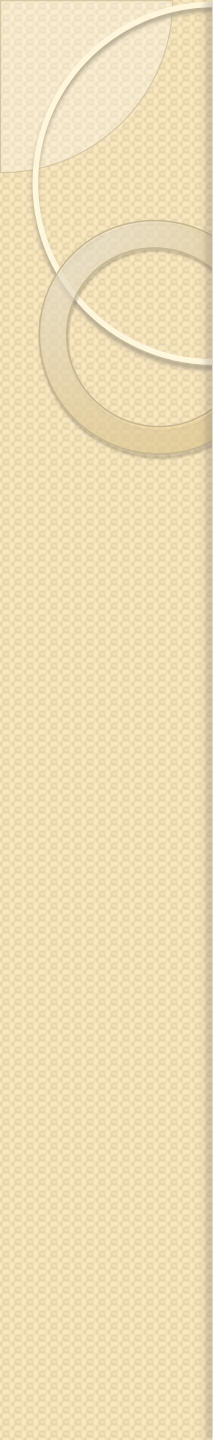
- planlı,
  - bilinçli,
  - güdülenmiş
- saldırgan davranışları kapsamakta

# “Mobbing” e Uğrayanlar

- İşini çok iyi, hatta mükemmel yapan,
- İlişkileri olumlu ve çevresindekilerce sevilen,
- Çalışma ilkeleri ve değerleri sağlam, bunlardan ödün vermeyen,
- Dürüst, güvenilir ve kuruluşa sadık,
- Bağımsız ve yaratıcı,
- Zorbanın yeteneklerinden üstün özelliklere sahip olan
- Bazen de işyerinde sessiz, iletişim kuramayan kişilere yönelebiliyor

# Zorbalar

- Aşırı kontrolcü, korkak, nevrotik ve iktidar açlığı olan kişiler olarak tanımlanıyor .(Leymann)
- Kişileri grup kuralını kabul etmeye zorlamak
- Düşmanlıktan hoşlanmak
- Can sıkıntısı içinde zevk arayışı
- Önyargıları pekiştirmek
- “Mobbing” uygulayanın kötü kişiliği ve patron olarak bunu hak olarak görmesi, şişirilmiş benmerkezcilik, narsist kişilik, çocukluk travmaları da sayılabilir.

- 
- Erkekler yüzde 69 oranında kadınlara, kadınlar ise yüzde 84 oranında kadınlara zorbalık yapmaktadır

# Mobbing nasıl yapılır?

**Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkilemek**

- Sözüünün kesilmesi,
- Yaptığı işin sürekli eleştirilmesi,
- Jest ve bakışlarla ilişkinin kesilmesi,
- Yazılı ve telefonda tehditler

## **Bireyin sosyal ilişkilerine yapılan saldırılar**

- Kimse kişiyle konuşmaz,
- Diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir,
- Çalışanların kişiyle ilişkiye geçmeleri yasaklanır,
- Orada değilmiş gibi davranılır

## İtibarına yapılan saldırılar

- Arkasından kötü konuşulur,
- Asılsız söylentiler çıkarılır,
- Kararları sürekli sorgulanır,
- Özgüvenini olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanır



## **İş ve yaşam kalitesine yapılan saldırılar**

- Hiçbir özel görevi yoktur,
- Sürdürmesi için anlamsız ve sahip olduğundan daha az nitelik gerektiren işler verilir,
- İş sürekli değiştirilir,
- Özgüvenini etkileyecek şekilde işler verilir.

## **Bireylerin Sağlığına doğrudan yapılan saldırılar**

- Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanır,
- Fiziksel şiddet tehditleri yapılır,
- Doğrudan cinsel taciz ve fiziksel zararlar gorebilir.

# Kurban üzerindeki etkileri

- Mesleki bütünlük ve benlik duygusunu zedeler,
- Kişinin kendine yönelik kuşkusunu artırır,
- Paranoyaya ve kafa karışıklığına neden olur,
- Kurban kendine güven duygusunu yitirir,
- Kendisini yalıtabilir,
- Huzursuzluk, korku, utanç, öfke ve endişe duyguları yaşar.
- “Mobbing” ;
  - ağlama, uyku bozuklukları, depresyon, yüksek tansiyon, panik atak, kalp krizine kadar giden sağlık sorunları ve travma sonrası stres bozukluğu yaratabilir.

# VARDİYALİ ÇALIŞMA

- ***Vardiyalı çalışma:***
- vardiyalı çalışma, özellikle gece çalışması, sirkadyen ritmi ve uyku düzenini bozarak sağlığı etkiler.
- “İnsanlarda biyolojik sistem çeşitli durumlarda ve farklı sürelerde osilasyon gösterir. Bu biyolojik ritimleri araştıran bilim dalı **kronobiyolojidir.**

- Dış etkenler; dünyanın kendi eksenini etrafında yirmi dört saatlik dönmesine bağlı gündüz-gece döngüsü, uydumuz olan ayın oluşturduğu lunar ay döngüsü ve güneş yılı gibi fiziksel değişiklikler ile yemek öğünleri ve gündüz mesai saatleri gibi sosyal düzen döngüleri tarafından oluşturulur.

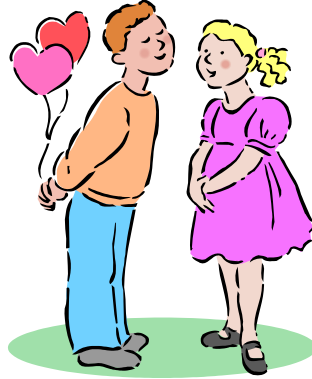
- Özellikle depresyon olmak üzere, duygudurum bozukluklarında biyolojik ritm düzensizliğini gösteren çeşitli sirkadiyen değişiklikler gözlenmekte, çeşitli hormon ve nörotransmitterler ile uyku yapısında ortaya çıkmaktadır.
- Gece çalışması, biyolojik döngüdeki bozukluğa bağlı olarak uyku bozuklukları, sindirim sistemi bozuklukları ve genel yorgunluk haliyle ilişkilendirilir.

## ***Uzun alışma suresi:***

- Pek çok sağlık sorunu ile uzun çalışma suresi arasında ilişki vardır.
- Yorgunluk, uyku bozuklukları, var olan kronik hastalıkların kontrolünde gclk uzun çalışma suresine bağlı olabilmektedir.

# OLUMLU STRES

- Duygusal bir ilişkiye başlamak
- Üniversiteyi kazanmak
- Yeni bir iş



# OLUMSUZ STRES

- Boşanma
- Ölüm
- Ağır iş yükü
- Problemler ilişkiler





- **Günlük iş süresi 11 saati, gece çalışma süresi 7,5 saati, profesyonel ve ağır vasıta ehliyeti ile taşıt kullananların günlük çalışma süresi de 9 saati geçemez.**
- **(Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği – Resmi Gazete 06,04,2004-25425)**

# İşle ilgili akıl hastalıkları

- Zehirli madde maruziyetine bağlı bozukluklar
- Süre ile sınırlı, tekrarlayıcı işin yol açtığı nevrozlar
- Tatil, emeklilik ve işsizlik psikopatolojisi:
- Depresyon
- *Esansiyel depresyon ve somatik hastalıklar:*
- İşe bağlı bunalım (anksiyete):
- Travma sonrası stres bozukluğu (tssb):
- Strese bağlı tükenmişlik sendromu (sbts):
- Karoshi:Aşırı çalışmaya bağlı ölüm:
- İşe bağlı psikozlar:



- **İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar**

# **İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar**

## **KAROSHI-AŞIRI ÇALIŞMAYA BAĞLI ÖLÜM**

Bu olgularda ölüm nedeni beyin veya kalp damarlarından birinde kanamaya yol açan dolaşım sistemi sorunlarıdır. Genelde bu nedenle ölenlerin işinin çok ağır olduğu, sosyal desteğin zayıf olduğu, işini seven, işine bağlı, dinlenme sürelerini bile kullanmayan hatta sağlık muayenesi bile yaptırmayan kişiler olduğu anlaşılmıştır.

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **DEPRESYON**

İşin sürdürülebilmesi için isteğin bastırılması ve sıkıntıya direnilmesi sıklıkla depresyona yol açar.

“Ben”in değersizleşmesi, toplumsal ilişkilerden ve çoğu etkinlikten zevk almama, akut depresyon öncesi durumu tanımlayan, tıbbi muayene, ilaç kullanımını gerektiren ve işten kalmaya yol açan bulgulardır.

On işçiden ikisi tüm yaşamları boyunca bir depresif dönem ile karşı karşıya kalacak ve her on işçiden birisi ise işten ayrı kalmasına neden olacak düzeyde ciddi klinik bir depresif epizod yaşayacaktır.

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **ESANSİYEL DEPRESYON VE SOMATİK HASTALIKLAR**

Biyolojik düzen bozukluklarıyla başlayan ve kimi zaman ölümlerle de sonuçlanabilen hastalıklarla ve komplikasyonlarla ilerleyen bir sürecin başlangıcıdır.

Somatik hastalıklar, organik etyolojisi gösterilemeyen, uzun süreli bedensel yakınmalarla seyreden hastalıklardır. Bir başka deyişle; ruhsal olan rahatsızlığın bedensel yoldan ifade edilmesidir. {Fibromiyalji S., Kronik Yorgunluk S., Çok sayıda kimyasal duyarlılık, Fonksiyonel Barsak S. (İrritabl kolon, Gastro-özefageal reflü, Non-ülser dispepsi), Non-kardiyak göğüs ağrısı, Üretral S., Pelvik ağrı}

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **İŞE BAĞLI ANKSİYETE**

İşi üzerinde denetimi olmayan ve aşırı psikolojik baskı altında kalan işçiler anksiyete bozukluklarıyla karşı karşıya kalırlar.

Anlamsız korkular, takıntılar, panik ataklar, rahatsızlık duygusu, aşırı yorgunluk hali, konsantrasyon azalması, kas gerginlikleri, uyku bozuklukları anksiyete yakınmalarıdır. Pek çok ülkede bu yakınmalar ayıp sayıldığı ya da işçinin damgalanmasına yol açtığı için dile getirilemez ya da daha kabul edilebilir bedensel belirtiler ile dışa vurulur.

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **TRAVMA SONRASI STRES BOZUKLUĞU**

Kişinin gündelik yaşamı için olağan dışı sayılan, kişiyi ezen beklenmedik ve genellikle yaşamı tehdit eden bir yaralanmayla ya da ölümlle sonuçlanmış, sıklıkla şiddet de içeren ve kişide korku, dehşet ve çaresizlik yaratan bir olay (iş kazası, saldırı 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.



# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **STRESE BAĞLI TÜKENMİŞLİK SENDROMU**  
Çalışma temposu ve iş yükü çalışanın var olan kapasitesini aştığı durumlarda, bu koşullara bir süre dayanabilen işçi, bir süre sonra tükenir. İşçinin çalışma güdüsü azalır, aşırı yorgunluk, sindirim sistemi yakınmaları, kas ve eklem ağrıları, baş ağrısı, çeşitli deri yakınmaları, açıklanamayan kalp-dolaşım sistemi yakınmaları, uyku bozuklukları, çabuk sinirlenme, cinsel işlev bozuklukları, özgüvensizlik, toplumdan geri çekilme süreci depresyonla sonuçlanır. Kişilik özellikleri, aile içi sorunlar gibi dış özellikler süreci hızlandırır.

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

## İŞE BAĞLI PSİKOZLAR

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

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

## ZEHİRLİ MADDE MARUZİYETİNE BAĞLI PSİŞİK BOZUKLUKLAR

- Kurşun buharları, karbonmonoksit, klorlu çözücüler, iyonizan ışınlar, yükseklik, derinlik, bakteri ve virüsler gibi etmenlerin yol açtığı akut ya da kronik ansefalopatiler genellikle geri döner. Bulgular; konfüzyon, dikkat, konsantrasyon, bellek ve yönelim bozuklukları, perseküsyon deliryumu ile işitsel, bazen de görsel varsanılarla giden tablodur.

Cıva, karbon disülfid, toluen, arsenik, kurşun gibi kimyasalların psikoza yol açtığı bilinmektedir.

## İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **SÜRE İLE SINIRLI, TEKRARLAYICI İŞLERİN NEDEN OLDUĞU NEVROZLAR**

Telefon santralinde, yazı, hesap makinesi ve bilgisayarla çalışanlarda tanımlanmış olan “iş nevrozları”, uyuma ve uyanma güçlüğü ve kalitesiz uyku biçiminde ortaya çıkan uyku bozuklukları, irritabilite ile ortaya çıkan mizaç bozuklukları, ansefalopatiler, sık spontan düşük ile sonuçlanan “genel yaygın sinirsel yorgunluk sendromu”

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **DOYUMSUZLUK**

Doyumsuzluk kişinin geçmişi, tıbbi-  
psikiyatrik öyküsü ve yapısı ile bağlantılı  
olarak, perseküsyon sendromu ile birlikte  
gelişen bir nevrotik yetmezlik ya da  
psikotik atak süreci biçiminde de ortaya  
çıkabilir. Ancak, işten kaynaklanan  
baskıların bu gelişmeye yaptığı katkınının  
belirlenmesi güçtür.

# İşle İlgili Ruhsal Hastalıklar

- **TATİL, EMEKLİLİK VE İŞSİZLİK PSİKOPATOLOJİSİ**

Aşırı yoğun iş temposunda çalışan bir işçinin olağan psikik işleyişine kavuşması için günlerce, haftalarca dinlenmesi gerekir.

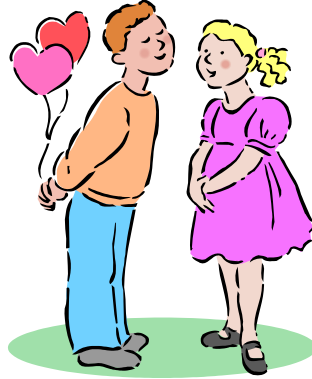
Pek çok doyumsuzluk ve psikosomatik bozukluk dinlenme dönemlerinde ve tatillerde açığa çıkar.

Aynı durum, etkin yaşam dışında işsizlik ve emeklilik dönemlerinde de yaşanır.

# STRES

# OLUMLU STRES

- Duygusal bir ilişkiye başlamak
- Üniversiteyi kazanmak
- Yeni bir iş



# OLUMSUZ STRES

- Boşanma
- Ölüm
- Ağır iş yükü
- Problemlili ilişkiler





# Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)

## Psikososyal tehlikeleri;

- İş doyumu
  - İş örgütlenmesi ve yönetimi
  - Çevresel ve örgütsel koşullar ile
  - İşçilerin uzmanlığı ve gereksinimleri
- arasındaki etkileşim temelinde tanımlamıştır

## Psikososyal tehlike:

- İşin;
  - Psikolojik veya
  - Fiziksel hasar oluşturma potansiyeli taşıyan
    - tasarım,
    - örgütlenme ve
    - yönetim özellikleri
- ve
- gerçekleştirildiği toplumsal ve çevresel koşullardır



## **STRES**

Stres bir zorlanma, bir yüklenme ve aynı zamanda bir motivasyon aracıdır.

- **Kişinin kendisini tehdit altında hissetmesine neden olan,**

- **Fiziksel zorlanmalar veya**

- **Psikolojik zorlanmalar karşısında,**

- ☞ savunma ya da

- ☞ uyum sağlama

**amacıyla verdiği tepkidir**

Çalışanın yeteneklerinin ve becerilerinin, işin gereksinimleri ile uyummadığında oluşan, zararlı fiziksel ve duygusal yanıtlardır. Sağlık bozuklukları ve yaralanmalara neden olabilir. **OSHA,**  
**1999**

İş organizasyonu, çevresi, işin zararlı ve çekinilecek yönlerine duygusal, bilişsel, davranışsal ve fiziksel reaksiyondur. Sıklıkla baş edilemeyen duygularla ve aşırı uyarı ve üzüntüyle karakterizedir. **Avrupa**  
**Komisyonu**

Kendilerinden talep edilen görevlerin değişik tipleri veya aşırı baskısıyla oluşan insan reaksiyonlarıdır.  
**İngiltere Sağlık ve Güvenlik Komisyonu,**  
**1999**

# BİREYİN STRESE TEPKİSİ

Stres altındayken değişim tehdit olarak algılanır ve

- Endokrin sistem,
- Hipotalamus,
- Pankreas,
- Tiroid

gibi doğrudan kana karışan hormonları üreten bezler uyarılır.

- **Vücut 3 aşamalı tepki verir:**

- Alarm

- Direnç

- Tükenme

# I. ALARM AŞAMASI

- Birey stres kaynağı ile karŐılaŐtıđında sempatik sinir sistemi etkin hale gelir ve beden “**savaş ya da kaç**” tepkisi gsterir.
- Bu tepki sırasında bedende deđiŐmeler sonucu kişi stres kaynağıyla yzleŐmeye yada kaçmaya hazır hale gelir.



Stres



Sempatik sinir sistemi



Savaş yada kaç tepkisi




Organizmada değişimler




Beden yüzleşmeye yada kaçmaya hazır

# Alarm Aşamasında Fiziksel Belirtiler



- 
- Solunma, hızlı nefes alma
  - Daha fazla adrenalin üretme
  - Daha hızlı kalp atışı
  - Kan basıncındaki artış
  - El ve ayaklardaki kanın çekilmesi
  - Vücut metabolizmasında hızlanma
  - Mide ve karın bölgesine giden kanda azalma
  - Kaslara giden kan akışında artma

- 
- Kas gerginliği
  - Tüm duyuların hassaslaşması
  - Mide ve bağırsak fonksiyonunda yavaşlama
  - Bağışıklık sisteminin etkisinde azalma
  - Beynin daha hızlı çalışması
  - Kısa sürede yargılama
  - Daha hızlı karar verme
  - Gelişmiş bellek gücü
  - Daha keskin bir dikkat

# Duygusal Belirtiler

- Huzursuzluk, sıkıntı, gerginlik
- Kaygılı olma
- Karamsarlık
- Durgunlaşma
- Çökkünlük
- Sinirlilik, öfke patlamaları
- Aşırı duygusallık, kolay kırılabilirlik
- İşte isteksiz tavırlar
- Özgüven azalması, güvensizlik

# Zihinsel Belirtiler

- ➡ Unutkanlık
- ➡ Konsantrasyonda azalma
- ➡ Kararsızlık
- ➡ İlgil azalması
- ➡ İş kalitesinde düşüş
- ➡ Hatalarda artış
- ➡ Aşırı hayal kurma
- ➡ Olumsuzluklar üzerinde odaklanmak

## Sosyal Belirtiler

- ➡ Sosyal hayatın yoksunlaşması
- ➡ Randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek
- ➡ İnsanlarda hata bulmaya çalışmak
- ➡ Sözle rencide etmek
- ➡ Birden fazla kişiyle küsmek

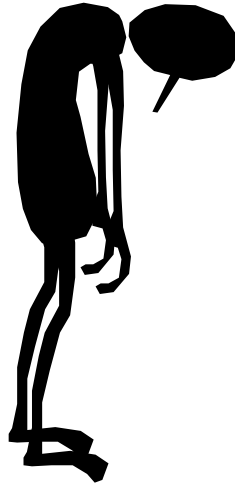
## 2. UYUM YA DA DİRENME AŞAMASI

- Stres kaynağına uyum sağlanırsa veya stresin nedeni etkili bir şekilde çözülürse her şey normale döner, vücut alarm aşamasında meydana gelen zararları onarır.
- Direnme söz konusu ise birey strese karşı koymak için elinden gelen tüm gayreti ortaya koyar, stresli davranışları devam eder.



### 3. TÜKENME AŞAMASI

- Stres kaynağı ile başa çıkılamaz ve uyum sağlanamaz ise fiziksel kaynaklar kullanılamaz ve tükenme aşamasına geçilir.
- Kişi tükenmiştir, stres kaynağı hala mevcuttur. Kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir.
- Kronik stres belirtileri ortaya çıkar.



# STRESİN UZUN DÖNEM ETKİLERİ

➤ Depresyon

➤ Fobiler

➤ Kişilik değişikliği

➤ Ruhsal hastalıklar

➤ Düşünce ve hafıza kusurları

➤ Uyku bozuklukları

➤ Kronik hastalıklar (baş ağrısı, kalp hastalığı)

# Stres

# İş Kazaları

**ÇALIŞMA ORTAMI**

**Psikososyal tehlikeler**

**Tehlikeli durumlar**

**Bilinmeyen iş riskleri**

**Ortam koşulları**

**Özel sağlık durumları**

**Çalışanı etkiler**

**Ani kontrol kaybı**

**Hatalı davranış**

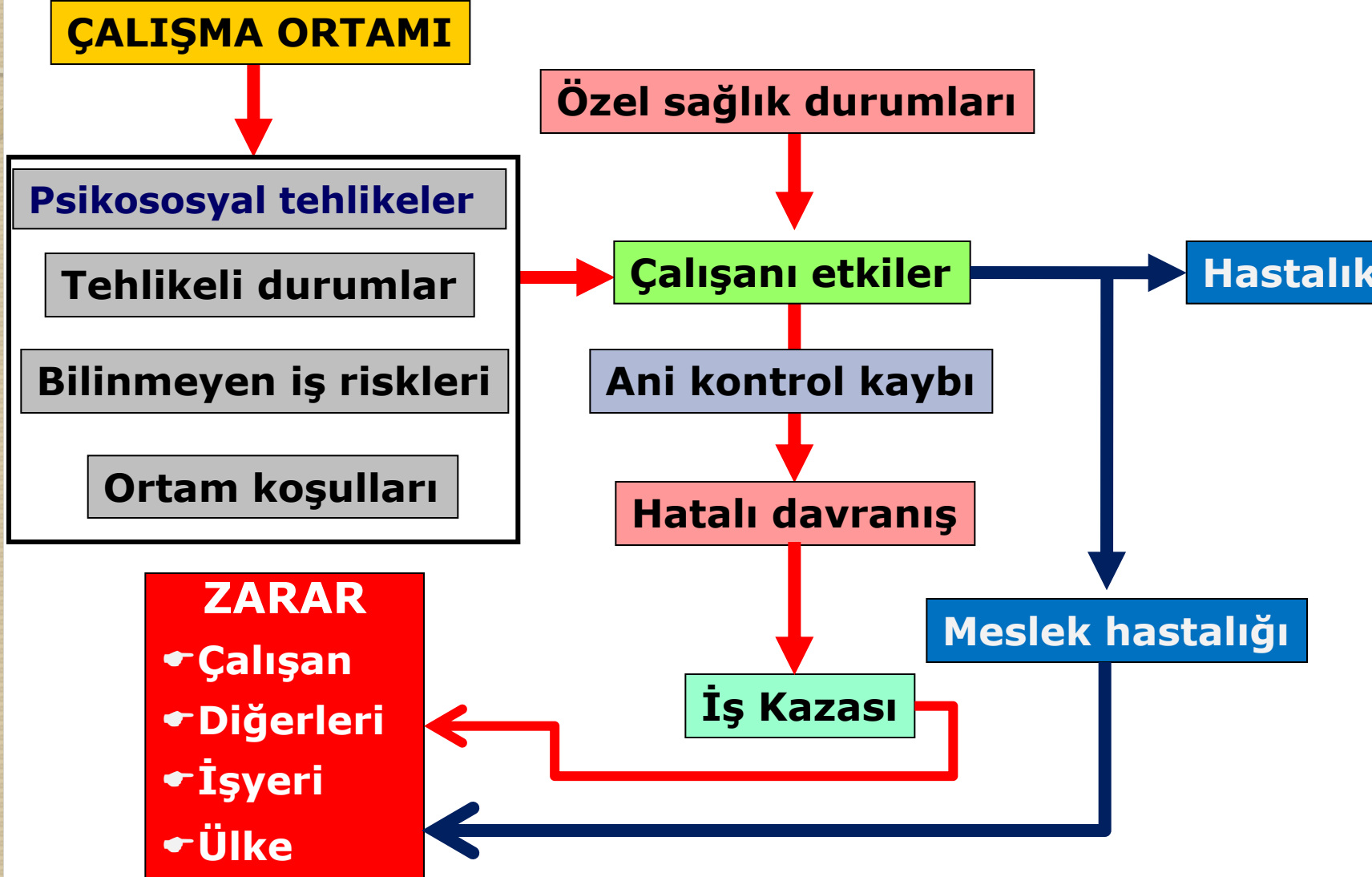
**İş Kazası**

**Hastalık**

**Meslek hastalığı**

**ZARAR**

- Çalışan
- Diğerleri
- İşyeri
- Ülke



# STRESİN MALİYETİ

1. Kişisel  $\Rightarrow$  Sağlık, verim, ilişki vb...
2. İşletme  $\Rightarrow$  İşe devamsızlık, yüksek medikal harcama, işten çıkarmaya yeni eleman eğitimi, üretimde azalma vb...

- İngiltere’de yılda 40 milyon işgününden fazla kayıp
- Avustralya’da ~30 000 000 A\$ kayıp, 1994
- A.B.D.’de stres  $\Rightarrow$  işe devamsızlık  $\Rightarrow$  550 milyon işgününden yarısından fazlası her yıl kayıp

EASHW, 2000

# PERFORMANSA ETKİSİ

- İşe gitmede isteksizlik
- Örgütten ayrılma
- Yetersizlik duygusu
- İşbirliği sağlayamama
- İşte hata yapma
- Devamsızlık
- İsabetsiz karar verme
- Nitelik ve nicelik

# STRESE TEPKİLER

- **Fiziksel Tepkiler;** akıl sağlığı, kalp, dolaşım, solunum, sindirim, kas iskelet ve bağışıklık sistemlerini de etkilediği; bu etkilerin hormonal sistemin etkilenmesine bağlı olarak ortaya çıktığı düşünülmektedir.
- **Davranışsal Tepkiler;** madde bağımlılığı (sigara, çay, kahve, gıda, alkol, uyuşturucu vb.); uyku bozuklukları, absenteizm.

# STRESLE BAŐETME

- Olumlu düşünce tarzı geliştirin
- Zamanınızı etkin kullanın
- Düzenli egzersiz yapın
- Gevşeme tekniklerini kullanın
- Uyku düzeninize dikkat edin
- Beklentileriniz gerçekçi olsun
- İletişim kurun ve dışa dönük olun
- Kafein, sigara ve alkol alımını azaltın
- Beslenmenize dikkat edin
- Gerektiğinde “hayır” deyin
- Vazgeçmeyi öğrenin
- Olumlu hayal kurun

# STRES YÖNETİMİNDE OLUMSUZ TEPKİLER

## BEDENE YÖNELİK

- İlaç/Alkol/Sigara Bağımlılığı
- Kötü Beslenme

## DUYGULARA VE ZİHNE YÖNELİK

- Psikolojik savunma mekanizmalarının aşırılığı
- Bilişsel çarpıtmalar

## DAVRANIŞLARA YÖNELİK

- İç Kapanma
- Saldırganlık



# STRESİ YÖNETİMİNDE OLUMSUZ TUTUMLAR

- 1- “Ya hep ya hiç türü” düşünme
- 2- Aşırı Genelleme
- 3- Zihinsel Süzgeç
- 4- Olumluyu Geçersiz Kılmak
- 5- Hemen Bir Sonuca Varmak
- 6- Aşırı Büyütme ya da Aşırı Küçültme
- 7- Duygusal Mantık Yürütme
- 8- “Me”li “Ma”lı Cümleler
- 9- Etiketleme ve Yanlış Etiketleme
- 10- Kişiselleştirme

# STRESİ YÖNETİMİNDE OLUMSUZ TUTUMLAR

- Bir insanın herkes tarafından sevilmesi gerekir
- Her zaman mükemmel olmak gerekir
- Bütün kötü olaylar benim başıma gelir
- Olaylar her zaman benim istediğim şekilde gerçekleşmelidir
- Yaşamış olduğum terslikler gelecekte de devam edecek
- Bir şey ya iyidir ya da kötü
- Diğer insanların istediği gibi olmazsam yalnız kalırım
- Önce kendi değil başkalarının mutluluğunu düşünmeliyiz
- Yalnız olmak korkunçtur

# STRES YÖNETİMİNDE ÖRGÜTSEL YAKLAŞIM

- İŞ TASARIMI
- İŞ ÇEVRESİNİN TASARIMI
- ROLLERİN ANALİZİ, HEDEFLERİN BELİRLENMESİ, ÇALIŞANA GERİBİLDİRİM SAĞLAMA
- YÖNETİMSEL ÇÖZÜMLER
- ÖRGÜTSEL SOSYAL DESTEK
- SEÇME VE YERLEŞTİRME STRATEJİLERİ
- TOPLANTILAR
- MÜZİK YAYINI

# Örgütsel Stres Yönetimi

1. Denetim (işçinin işini denetleyebilmesi)
2. Katılım (Çalışanların örgüt içi bilgi akışına katılımları)
3. Özerklik (hiyerarşik yapı yerine çalışma ekiplerine sorumluluk)
4. Esnek çalışma programları (işverenler için çekici işçilere de yüksek iş doyumunu sağlayabilir)