



**T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**PSİKOSOSYAL FAKTÖRLER
BİLGİLENDİRME REHBERİ**

ANKARA, 2024

REHBER HAZIRLIK KOMİSYONU

Fatma Nur BÜYÜKKARA

Mert DURŞEN

Erkan Serdar SERTER

Ahmet CANKURTARAN

Serra ELA

Psikososyal Risk Faktörleri Bilgilendirme Rehberi T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan bu rehberdeki hususlar tavsiye niteliğindedir.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	1
2. İŞ KAYNAKLI PSİKOSOSYAL TEHLİKE VE RİSK FAKTÖRLERİ.....	2
2.1. İşin Mahiyeti	4
2.2. İş Yükü ve İş Temposu	5
2.3. İş Programları.....	5
2.4. Kontrol	6
2.5. Çevre ve Ekipman	6
2.6. Kurum Kültürü	7
2.7. Kişilerarası İlişkiler.....	7
2.8. İşyerindeki Görev	7
2.9. Kariyer Gelişimi.....	8
2.10. İş ve İş Dışı Yaşam Etkileşimi	8
3. MOBBİNG	9
3.1. Mobbing Davranış Türleri.....	10
3.2. Mobbingin Nedenleri	12
3.3. Mobbingin Sonuçları.....	13
3.4. Mobbingin Önlenmesine Yönelik Öneriler.....	15
<u>4. İŞ STRESİ</u>	<u>16</u>
4.1. Stres Sırasında Bireyde Meydana Gelen Değişiklikler	17
4.2. Psikososyal Faktörleri Sonucu Ortaya Çıkan Stresin Belirtileri	18
4.3. Stres Yönetimi.....	18
<u>5. TÜKENMİŞLİK.....</u>	<u>21</u>
<u>6. PSİKOSOSYAL TEHLİKE VE RİSKLERİN YOL AÇTIĞI FİZİKSEL, DAVRANIŞSAL, PSİKOLOJİK VE KURUMSAL SORUNLAR.....</u>	<u>22</u>
<u>6.1. Fiziksel Sorunlar</u>	<u>23</u>
4.2. Davranışsal Sorunlar	24
<u>4.3. Psikolojik Sorunlar.....</u>	<u>24</u>
<u>4.4. Kurumsal Sorunlar</u>	<u>25</u>
KAYNAKÇA	26
EKLER.....	29

1. GİRİŞ

İş sağlığı ve güvenliği kavramı, TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nde '*İşyerindeki alışanların veya geçici çalışan ve alt işveren personeli de dâhil olmak üzere diğer çalışanların, ziyaretçilerin ve çalışma alanındaki diğer insanların sağlık ve güvenliğini etkileyen veya etkilemesi mümkün olan şartlar ve faktörler*' olarak tanımlanmaktadır. İş sağlığı ve güvenliğinin disiplinler arası bir bilim dalı olduğu ve bir bütün olarak değerlendirilmesi gerektiği göz önünde bulundurulursa; işyerlerinde fiziksel, biyolojik ve kimyasal risklerin yanı sıra psikososyal risklerin de olduğu unutulmamalıdır.

Bu rehber çalışmasında, öncelikle psikososyal tehlike ve risk faktörleri hakkında temel bilgiler verilerek, iş kaynaklı psikososyal tehlikeler ve mobbing, iş stresi ve tükenmişlik açıklanmıştır. Daha sonra; psikososyal risklerin yol açtığı fiziksel, davranışsal, psikolojik ve kurumsal sorunlar hakkında bilgi verilmiştir. Son olarak psikososyal faktörlerin ölçümü için kullanılabilir bazı örnek araçlara ait bilgiler ekte sunulmuştur.

2. İŞ KAYNAKLI PSİKOSOSYAL Tehlike ve Risk FAKTÖRLERİ

İş sağlığı ve güvenliği alanının görece olarak daha yeni ve gittikçe artan riskleridir. Psikososyal kelimesi kişinin düşünce ve davranışlarının sosyal faktörlerle ilişkisini ifade etmektedir. Çalışma yaşamı için ifade edilecek olursa, çalışma yaşamındaki 'sosyal durumların' kişinin düşünce ve davranışları üzerindeki etkileridir [1].

Yönetici ile olumsuz etkileşim, çalışma arkadaşları arasında çatışma, işinde yükselme imkanı olmaması, ayrımcılık, iş yükü, işini kaybetme korkusu, yetersiz eğitim ve destek görememe, işin zorluğu gibi çeşitli faktörlerin psikolojik sağlığı ve sosyal hayatı olumsuz etkileyerek, performans kaybına ya da çeşitli kazalara neden olabilecek ihmallere ve dalgınlıklara sebep olmasıdır [2]. Bu durumlar psikososyal tehlike faktörlerine örnek olarak verilebilir. Psikososyal faktörlerde riskler içinse iş stresi ve tükenmişlikten söz edilebilir.

Genel olarak iş sağlığı ve güvenliği alanında tehlike, zarar verme potansiyeli olan etken iken risk ise zararın şiddet olasılığıdır [3].

Fiziksel, biyolojik, kimyasal ya da psikososyal kaynaklı olsun çalışma hayatında her türlü tehlike ve risk faktörü karşılıklı ve çok yönlü etkileşim halindedir (Bkz. Şekil 6.1).

Özellikle iş kaynaklı stresin yol açtığı sağlık sorunları düşünüldüğünde psikososyal risk faktörleri çalışanın verimini kötü etkileyen bir olgu olarak kabul edilmektedir. İş kaynaklı stres sonucu sigara, alkol ve uyuşturucu madde kullanımını artmakta bunun sonucunda psikososyal risk faktörleri çalışanın sadece çalışma hayatını etkileyen bir unsur olmaktan çıkarak çalışanın aile ve sosyal hayatını da olumsuz olarak etkilemektedir [4].

Avrupa ülkelerinde, çalışma ortamındaki psikososyal risklerin yaygınlığının etkisiyle, Avrupa Birliği (AB)'nin 1989 yılında yürürlüğe giren 89/391 sayılı Çerçeve Direktifi'ne psikososyal riskler eklenmiştir. Bu Direktifin ardından, çalışma yaşamının iyileştirmesi için çalışan Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA) gibi uluslararası kurumlar çalışan sağlığını etkileyen psikososyal risk faktörlerinin belirlenmesi ve önlenmesi amacıyla programlar oluşturmuşlardır. Psikososyal Risk Yönetimi Mükemmellik Modeli (PRIMA-EF) Konsorsiyumu bu oluşumlardan birisidir. Söz konusu Konsorsiyum, DSÖ'nün

bir iştiraki olarak, İngiltere’de Nottingham Üniversitesi koordinatörlüğünde Avrupa’nın belli başlı ülkelerindeki iş sağlığı ve güvenliği kurumlarıyla birlikte psikososyal riskleri önlemeye yönelik bir program hazırlamıştır [5].

Bu program için hazırlanan bilgilendirme rehberinde, iş kaynaklı psikososyal tehlikeler 10 temel kategoride toplanmaktadır. İş kaynaklı psikososyal tehlikeler Tablo 2.1.’de gösterilmektedir.

Tablo 2.1. İş kaynaklı psikososyal tehlikeler [2]

Kategoriler	İçerik
1.İşin mahiyeti	İşte çeşitliliğin az olması İşin çok bölünmüş küçük bir parçasını yapma İşin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi Belirsizliğin çok olması
2.İş yükü ve iş temposu	Fazla çalışma ya da atıl kalma Üretim hızının neden olduğu baskı Zaman baskısı İş bitim tarihlerinin baskısı
3.İş programları	Vardiyalı çalışma Gece çalışması Esnek olmayan çalışma programları Son anda belli olan fazla mesai programları Uzun saatler boyunca tek başına çalışma
4.Kontrol	Çalışanların kararlara düşük katılımı Çalışanların iş programları üzerinde kontrollerinin az olması
5.Çevre ve ekipman	Yeterli ekipmanın olmaması Yetersiz mekan, aydınlatma ve gürültü gibi olumsuz fiziksel ortam
6.Kurum kültürü	Yetersiz iletişim Sorunların çözümünde desteğin olmaması Kişisel gelişim için desteğin olmaması Şirket hedeflerinin çalışanlarca bilinmemesi, paylaşılmaması

7. Kişilerarası ilişkiler	Sosyal ya da fiziksel olarak izolasyon Çalışanlarla ya da yöneticilerle olan ilişkiler Kişilerarası çatışmalar Sosyal desteğin azlığı
8. İşyerindeki görev	Rol belirsizliği Rol çatışmaları İnsanlara ilişkin sorumluluklar
9. Kariyer gelişimi	Terfilerin olmaması ya da belirsiz olması Düşük ücretler İş güvencesinin olmaması İşin sosyal değerinin düşük olması
10. İş ve iş dışı yaşam etkileşimi	İş ve ev yaşamının birbiriyle çelişmesi Evdeki desteklerin azlığı Çift kariyer sorunları

2.1. İşin Mahiyeti

İşin mahiyetinde; içeriğin dar olması, vasıfların kullanılamaması, görev çeşitliliğinin olmaması, tekrarlayıcı iş, belirsizlik, öğrenme fırsatı bulamama, istem çatışmaları ve yetersiz kaynaklar gibi tehlikeli olan pek çok boyut vardır.

Teknolojik gelişmeler sonucunda üretimin otomatik makinelerle yapılmaya başlanması ile seri imalat teknolojisinde makinelerin, çalışanın çalışma hızı ve temposunu belirlemesi ve işin küçük bir parçasını yapmaya izin vermesinden kaynaklı tekdüze çalışma ve monotonluk gibi stres kaynakları ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda *işin içeriğinin çok dar, monotonluğun yüksek, hüner düzeyinin düşük ve ekip çalışmasının yetersiz olduğu seri imalat teknolojisinin hâkim olduğu işyerlerinde* çalışanlar arasında, yalnızlık, birbirlerine karşı soğuma ve yabancılaşma, aşırı stres gibi verimsizliğe yol açan birtakım duygu ve davranışlar kendini göstermektedir [6]. Aynı şekilde monotonluğun çalışan üzerindeki diğer etkileri ise; umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, ilgisizlik, pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklar olarak sıralanabilir [7].

2.2. İş Yükü ve İş Temposu

İşle ilgili psikososyal tehlike faktörlerinin başında, aşırı veya yetersiz iş yükü ve zaman baskısı gelmektedir. Aşırı iş yükü, genel olarak iki grupta toplanabilir. Birincisi niceliksel (kantitatif) iş yükü, diğeri ise niteliksel (kalitatif) iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir. Buna göre, bir kısım işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya vakitte yapılmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut çalışan aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur. Buna göre, işi yapacak olan çalışan işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı zaman, bu iş kendisine zor gelecektir. Bu kapsamda iş yüküne etki ettiği düşünülen farklı etkenler fiziksel de olsa, zihinsel de olsa çalışanın sağlığını, performansını veya verimini etkileyebilmektedir.

Aşırı iş yükü kadar, çalışanlarda strese neden olan bir diğer faktör ise yetersiz iş yüküdür. Özellikle zamanının çoğunu oturarak geçirmek durumunda kalan veya zekâ ve yeteneğinin altında rutin işleri yapmak zorunda kalan personelin sıkıntı nedeniyle strese girdiği görülmektedir. Otomasyona bağlı toplu üretim ile makinenin hızına uymak zorunda kalan çalışanlar işleri yetiştirmek zorundadırlar ve yoğun bir iş temposuyla karşı karşıya kalırlar. Çalışanların üzerindeki bu iş temposu strese neden olmaktadır. Otomasyona bağlı olmayan diğer üretim koşulları açısından da durum farklı değildir. Özellikle mesai bitimine doğru işleri bitirme telaşına giren çalışanlar kendilerini baskırlar ve iş kazalarına maruz kalma olasılıkları artar [8].

2.3. İş Programları

Vardiyalı çalışma düzeninde, işyerindeki çalışma süreleri 24 saat içine yayılır ve çalışma saatleri periyodik olarak değiştirilir. Vardiyalı çalışma düzenine bağlı olarak çalışanlarda birçok uyku problemi yaşanabilmekte ve buna bağlı olarak fiziksel ve ruhsal değişik komplikasyonlar meydana gelebilmektedir. Çalışma saatlerinin çalışanların sağlıkları üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmaların bulgularına göre vardiyalı çalışma, bireyin vücut sıcaklığını, metabolizmasını, kan şekerini ve motivasyonunu olumsuz etkilemektedir [9].

Devamlı olarak gece vardiyasında çalışanların zamanla kendilerini yalnız hissetmeye başladıkları, bağışıklık ve sindirim sistemi düzenlerinin bozulduğu, soğuk algınlığı, grip gibi hastalıklara daha kolay yakalandıkları belirlenmiştir [10].

Yapılan araştırmalar, insan fizyolojisine en uygun çalışma süresinin günlük azami 7,5 saat haftalık 45 saat olduğunu ortaya koymaktadır. Gerekli planlama yapılmadan, çalışanların sosyal ve kültürel ihtiyaçları dikkate alınmadan fazla mesai yaptırılması halinde; iş verimi ve çalışma saatleri arasındaki denge bozulur ve kişilerde aşırı yorgunluk ve stres durumu ortaya çıkar [11]. Bu ise etkin ve verimli çalışmayı engelleyerek, iş kazaları vb. olumsuz durumların yaşanmasına neden olabilir.

2.4. Kontrol

Günümüzde üzerinde en çok konuşulan konular arasında çalışanların yönetime katılımının sağlandığı katılımlı yönetim anlayışı gelmektedir. Katılımlı yönetim anlayışından anlaşılması gereken, çalışanların yönetimce alınan örgüt kararlarına katılması değil, karar alma süreçlerine dâhil olmasıdır [12]. Bu yönde politika izleyen bir örgütte çalışanlar kendilerini etkileyen kararlarda etkin rol oynayabilmektedir. Çünkü kararlara katılımın temelinde yatan düşünce, kişilerin kararlara katıldıklarında verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri gerçeğidir [13]. Çalışanların kararlara katılımı durumunda iş tatmini yükselecek, işle ilgili tehditler hissedilmeyecek, bireyin kendine karşı olan güven ve saygısı artacak ve mesleği ile ilgili nitelikleri gelişecektir.

2.5. Çevre ve Ekipman

Çalışanlar, iş sistemlerinin en önemli unsurlarıdır. Bu sebeple sistemler, araçlar ve donanımlar çalışanın düşünce sınırlarına göre ve potansiyel yeteneklerine göre tasarlanmalıdır. Öte yandan üretimin yapıldığı binanın güneş alıp almaması, havalandırma, nem gibi fiziksel özellikleri ile üretimin yapılmasını sağlayan makinelerin çalışanın kullanımına uygunluk durumları; aralıklarının rahat olması, güvenlik önlemlerinin alınmış olması, kişisel koruyucu donanımlarla çalışmaya olanak sağlaması, karmaşık olmaması ve kontrol etme özelliklerinin yeterli olması gibi etkenler iş kazalarının azalmasını sağlayacaktır. Ayrıca makine ve çalışan uyumuna özen gösterilmesi verimliliği de arttırarak ergonomik faktörlerden de kaynaklanabilecek iş kazalarını azaltacaktır [14].

İşyeri düzeninin ve iş disiplininin sağlanmasıyla işyerlerindeki huzursuzluklar azaltılabilecek ve verimlilik artırılacaktır. Çalışma ortamının iyileştirilmesiyle çalışanların moral ve motivasyonlarının yüksek olması sağlanabilecektir.

2.6. Kurum Kültürü

Organizasyonel iletişimin temel amaçları; işlerin koordinasyonunu sağlamak, problem çözmek, bilgi paylaşımını gerçekleştirmek ve çatışmaların çözülmesine katkıda bulunmak olarak sayılabilir. İletişimi geniş anlamıyla tanımlamak gerekirse; iletişim, istenen sonuçları başarmak ve davranışları etkilemek amacıyla insanlar arasında sözlü ya da sözlü olmayan diğer araçlarla bilgi alışverişini sağlamaktır. Organizasyonel hedeflere varılmasında ve verimliliğin artırılmasında işyerinde etkin bir iletişimin varlığı temel bir zorunluluk olarak yönetim kademelerinin karşısına çıkmaktadır [15].

Kurum kültürü oluşturmada en önemli faktörlerden birisi de eğitimidir. Eğitim, önceden belirlenmiş olan ve özellikle insan davranışlarında gelişmeler sağlamak amacıyla yapılan bilgi verme, yetenek ve becerileri geliştirme sürecidir. Eğitim sürecinin planlı olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Eğitim insana yapılan yatırım giderlerindedir ve insan kaynaklarını geliştirme olanağı sağlamaktadır [16].

2.7. Kişilerarası İlişkiler

Sutherland ve Cooper'e [17] göre "liderlik stili" işyerlerinde önemli bir stres kaynağı olarak ifade edilmektedir. Özellikle otoriter yönetim biçimi ile oluşturulan çalışma ortamı; gerilim, korku ve endişe doğurucu niteliktedir. Buna göre, *bilimsel teknik yönü ağır basan yönetici, yönetim süreçlerinde etkileşimli usulleri kullanan bir yöneticiden daha stres verici* olarak görülmektedir. Böylece sürekli baskı altında ceza verileceği korkusu ve endişesi içerisinde iş yapan birey, doğal olarak stres yaşayacaktır. Bununla birlikte, *üstü tarafından takdir edilmeyen, işyerinde aradığı ilişki tiplerini bulamayan çalışan* için çalışma ortamı son derece sıkıcı ve çekilmez bir hale gelebilecektir.

2.8. İşyerindeki Görev

Çalışma ortamında rol çatışmaları, nedenlerine göre farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır: Yöneticinin, çalışandan tutarsız ve çelişkili beklentilerde bulunması yöneticiden kaynaklanan

bir rol çatışmasıdır. Birden fazla yöneticinin aynı çalışana, çakışan rol davranışlarını içeren taleplerde bulunması da çalışanda rol çatışması doğurabilmektedir. Örneğin; bir yöneticinin bir işin yapılması için talimat vermesinin ardından başka bir yöneticinin aynı iş için çalışana yapmaması yönünde talimat vermesi, çalışanda rol çatışması doğurabilmektedir. Diğer bir rol çatışması türü ise roller arası çatışma olup, çalışanın yerine getirmesi gereken rollerden bir tercih yapamamasından kaynaklanmaktadır. Yine çalışana, kapasitesinin üzerinde aşırı rol yüklenmesi de, onu rol çatışmasına itmektir[18].

Rol belirsizliği ise çalışanın işinde nelere yetkisinin olup olmadığını bilmemesi, işiyle ilgili olarak açık, net ve planlı hedeflerinin ve ulaşması gereken standartların olmaması, işinde zamanını en uygun şekilde kullandığından emin olamaması, işiyle ilgili sorumluluklarının neler olduğunu bilmemesi, işinde kendisinden beklenenlerin neler olduğunu tam ve kesin olarak bilmemesi, görevinin ne olduğuna dair kendisine bildirilen hususların açık olmamasıdır. Bu bağlamda rol belirsizliği, daha çok işyerinde iletişim eksikliğinin ve kopukluğunun bir sonucu olarak kendisini göstermektedir.

2.9. Kariyer Gelişimi

Kişinin iş yaşamında belli bir hedefe ulaşmak, kariyer basamaklarında yükselerek bunun karşılığında daha fazla güç, saygınlık ve para elde etmek, kariyer gelişimini sağlamak yönündeki istek ve ihtiyacının işyeri tarafından karşılanamaması ve çeşitli şekillerde engellenmesi çalışanda strese yol açmaktadır. Bilgi ve yeteneklerini yeteri kadar kullanamayan personel kapasitesini tam olarak sunamadığından yükselmemenin ve engellenmenin neden olduğu bir gerilim içerisine girebilmektedir. İşyerinde yükselmesi engellenen ya da ilerleme olanağı kısıtlı olan bireyde işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve moral bozukluğu ortaya çıkabilmektedir. Yeterince ilerleyememenin yanında hızlı ilerleme ya da terfi de çalışanlarca istenmeyen bir durumdur. Çünkü hızlı terfi, çalışana kapasitesini aşan sorumluluklar yüklüyor ise, bu durumda personel için yeni görevinde kalmak, vazgeçip geriye dönmek yoğun bir gerilimi beraberinde getirebilmektedir [19].

2.10. İş ve İş Dışı Yaşam Etkileşimi

Çalışanların işyerinde çalıştıkları çevrenin dışında bir de toplumsal yani genel çevresi vardır. Modern insanın, stres kaynaklarını işe bağlı olup olmaması bakımından ayırması 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 da karşı karşıya kalmaktadır. Belirli sorumluluk kademesine gelen kişiler, iş ve aile yaşantısını dengelemek, her iki yaşantıyı da özel bir sosyal ortamda yürütmek zorundadırlar [20]. İş yaşamı ile aile yaşamının gerektirdikleri de kişi üzerinde strese neden olmaktadır. İş dışı olan ancak bireyi işinde de etkileyen stres kaynakları, genellikle yeni bir çocuğun doğumu, şiddetli geçimsizlik, beklenmedik bir harcama yapmak, düşük ücretle çalışmak gibi ekonomik sorunlar ve daha önce uğraşılan bir hobiden vazgeçilmesi ya da kişinin düzenli bir hayat yaşayamaması gibi sosyal sorunlar olarak sıralanabilir. Diğer bir ifade ile çalışanlar gerek işteki gerekse evindeki olumsuz koşulları söz konusu her iki ortama da taşıyabilmektedir. Bu olumsuz koşullar, bireylerin iş ve ev ortamlarında daha fazla stres yaşamalarına neden olabilmektedir.

Psikososyal tehlike kaynaklarının etkileri yarattıkları stres üzerinden olmaktadır. Stresle bağlantılı, iş yerindeki bir diğer kaynak mobbingdir.

3. MOBBİNG

Günümüzde oldukça sık karşılaşılan ancak ne olduğu pek bilinmeyen mobbing, sosyal yaşantının olduğu her yerde karşımıza çıkmakta ve üzerinde pek düşünülmeden olağan karşılanmaktadır. Sözlük anlamı olarak mobbing (Latince; psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı vermek) “Özellikle hiyerarşik yapılanmış gruplarda ve kontrolün zayıf olduğu kurumlarda, gücü elinde bulunduran kişinin ya da grubun, diğerlerine psikolojik yollardan, uzun süreli sistematik baskı uygulamasıdır.” şeklinde tanımlanmaktadır [21].

Mobbing literatüre yeni giren bir kavram olduğu için, Türkçe karşılığı konusunda da henüz bir netlik bulunmamakta ve bir terminoloji sorunu yaşanmaktadır. Mobbing üzerine araştırma yapanlar, bu olguyu bir tek sözcükle ifade etmek yerine kavrama Türkçe karşılık olarak “işyerinde psikolojik taciz”, “işyerinde psikolojik-terör”, “işyerinde psikolojik-şiddet”, “işyerinde duygusal taciz”, “işyerinde moral taciz”, “işyerinde manevi taciz”, “duygusal şiddet”, “işyerinde zorbalık”, “yıldırma” ve “işyerinde yıldırma yönelik psikolojik saldırı” sözcüklerini kullanmaktadır [22].

Kavramın Türkçeleştirilmesi gereksinimi göz önünde bulundurulduğunda, yabancı dillerde kullanılan “mobbing” sözcüğüne karşılık olarak Türk Dil Kurumu tarafından “bezdiri” sözcüğü önerilmiştir. Fakat birçok akademisyen ve otorite bu fikre çok sıcak bakmamış ve “mobbing” sözcüğünün Türkçe karşılığı olarak “yıldır kaçır” kavramının kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Pek çok ülkede “mobbing” terimi değişikliğe uğramadan kullanılmaktadır.

3.1. Mobbing Davranış Türleri

Mobbing genellikle kötü muamele ile aynı anlamda kullanılsa da kötü muamele her zaman ortaya çıkmamaktadır. Kötü muamelenin işyerinde mobbing olarak tanımlanabilmesi için sürekli ve en az altı ay boyunca devam etmesi gerekir. Rayner ve arkadaşları (1999) [23] işyerinde kötü muamelenin mobbing sayılabilmesi için aşağıdaki koşulların bulunması gerektiğini ileri sürmüşlerdir:

- İşyerinde mobbing durumlarının yaşanması,
- Mobbingin frekansının yüksek olması (sürekli tekrar etmesi),
- Mağdurun mobbinge maruz kaldığını algılaması,
- Mağdurun üzerinde mobbingin olumsuz etkiler bırakması,

-
- Taraflar arasında güç dengesizliğinin bulunması,
- Mağdurun kendisini savunamayacak durumda olması gerekir.

Davenport ve arkadaşları (2005) [24] Leyman'ın belirlediği mobbing davranışlarının hepsini 5 grup altında toplamıştır. Mobbingin 5 grubunun örnekleri aşağıdaki şekildedir:

1.Grup: Kişinin İletişimine Yönelik Saldırıları

Bu grupta;

- Amir çalışanın kendini gösterme olanaklarını kısıtlar,
- Sözüünü sürekli keser,
- Çalışana bağırır ve yüksek sesle azarlar,
- Yaptığı işi ve özel yaşamını sürekli eleştirir,
- Telefonla rahatsız eder,
- Sözlü tehdit eder,
- Yazılı tehditler gönderir.

2.Grup: Sosyal İlişkilere Saldırıları

Bu grupta;

- Çevredeki insanlar mağdur ile konuşmaz,
- Mağdurun başkalarına ulaşması engellenir ve sanki orada değilmiş gibi davranılır,
- Meslektaşlarının mağdur ile konuşması yasaklanır,
- Mağdura diğerlerinden ayrılmış bir çalışma alanı verilir.

3.Grup: İtibara Saldırıları

Bu grupta;

- Mağdurun arkasından kötü konuşulur,
- Asılsız söylentiler çıkarılır ve mağdur gülünç duruma düşürülür,
- Mağdur akıl hastasıymış gibi davranılır,
- Mağdurun özrü ile alay edilir,
- Mağdurun dini ya da siyasi görüşü ile alay edilir,
- Mağdurun özel yaşamı ve milleti ile alay edilir, • Kararları sorgulanır ve mağdur alaycı lakaplar ile anılır,

-
- Mağdura cinsel imalar yapılır.

4.Grup: Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları

Bu grupta;

- Mağdur için hiçbir özel görev yoktur, verilen işler geri alınır, Mağdura anlamsız işler verilir ve işi sürekli değiştirilir,
- Mağdura özgüvenini olumsuz etkileyecek işler verilir,
- Mağdura mali yük getirecek, onu zarara sokacak davranışlarda bulunulur.

5.Grup: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları

Bu grupta;

- Mağdur fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanır,
- Mağdur fiziksel şiddet ile tehdit edilir,
- Mağdurun gözünü korkutmak için hafif şiddet uygulanır,
- Fiziksel zarar verilir veya mağdur doğrudan cinsel tacize maruz kalır.

3.2. Mobbingin Nedenleri

Mobbing kapsamındaki olumsuz davranışların listesi çok geniştir. Mobbingin işyerlerinde ortaya çıkma nedenleri üzerine yapılan araştırmalar, yanlış personel seçimi ve işe alımı, dönemsel çalışan istihdamı, işyerindeki bazı mevkilerin elde edilebilmesi için yaşanan rekabet gibi nedenleri ortaya çıkarmıştır [22]. Ancak sadece bu nedenlerin mobbinge yol açtığını söylemek mümkün değildir. Bazı bireysel ve kurumsal nedenler de mobbing sebebidir.

Bireysel Nedenler:

- Birisini bir grup kuralını kabul etmeye zorlamak,
- Düşmanlıktan hoşlanmak,
- Can sıkıntısı içinde zevk arayışı,
- Önyargıları pekiştirmek bireysel olarak mobbinge başvurma nedenidir.

Kurumsal Nedenler:

- İşyeri içinde istenmeyen bir kişiden kurtulmak istendiğinde,
- İşyeri içinde istenen değişime ayak uyduramayanlar olduğunda,

-
- Çalışanların güncel bilgi ve teknolojideki değişikliklere ayak uyduramaması durumunda,
- Küçültme politikası nedeniyle istihdamın daraltılması istendiğinde,
- İşgücünün genç çalışanlardan oluşturulması istendiğinde,
- Çalışanların, kurumun yeni amaçlarını benimsemediklerinde,
- Herhangi bir konuda kurumun başarısının artırılması istendiğinde,
- İşyerinin yönetim kademelerinde radikal değişiklikler olduğunda,
 - Yönetimin işyeri içindeki alt gruplar arasında yaşanan güç çekişmelerinde gruplardan birinin yanında tavır takındığında,
- Kurumun maliyet bazlı düşünerek daha maliyetli olan eski personel yerine daha az maliyetli yeni personel ile değiştirmek istemesi durumunda kurumlar mobbinge başvurabilir.

3.3. Mobbingin Sonuçları

Mobbingin Bireye İlişkin Sonuçları

Mobbing mağdurun kişiliğinin yanında sağlığına, ailesi ve arkadaşları ile olan ilişkisine ya da bunların hepsine birden zarar verir. Mobbinge uğrayan mağdurların yaşayabileceği olası psikolojik rahatsızlıklar ve bazı sonuçlar aşağıda belirtilmiştir [25].

- Uyku düzensizliği,
- Gerginlik ve öfke,
- Konsantrasyon bozukluğu,
- Kaygı ve depresyon,
- Panik ataklar,
- Kendini suçlama,
- Sosyal olarak geri çekilme,
- Sigara ve alkol kullanımı,
- Aşırı yemek yeme,
- Bireysel hatalar ve iş kazaları.

Mobbingin İşyerine İlişkin Sonuçları

Mobbingin, birey üzerinde olduğu kadar işyeri üzerinde de tahrip edici sonuçları vardır.

Bunlar ekonomik zararlar olabileceği gibi sosyal zararlar da olabilir. Mobbingin işyerine ilişkin sonuçları aşağıdaki gibidir [26]:

- Çalışanlarda verimliliğin düşmesi,
- Ekip içinde uyumun bozulması,
- İşten soğuma,
- Devamsızlık,
- İşten ayrılma,
- İşyerine bağlılık ve motivasyonun azalması,
- İşyerine karşı güven, saygı ve sevgi azalması.

Mobbingin Aileye İlişkin Sonuçları

İşyerinde yaşanan mobbingin mağdurun özel yaşamına yansımaları, aile yaşantısında bazı olumsuz sonuçlar doğuracaktır. Bu sonuçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir [22]:

- Karı-koca ilişkilerinin bozulması,
- Ebeveyn-çocuk ilişkilerinin olumsuz etkilenmesi,
- Aile üzerinde oluşan baskı sonucu ayrılıklar ve boşanmalar.

Mobbingin Topluma İlişkin Sonuçları

Mutsuz bireyler ve ailelerin yer aldığı, çalışma barışının olmadığı bir iş yaşamı mobbingin ortaya çıkardığı büyük bir toplumsal problem olarak düşünülebilir. Mobbingin topluma ilişkin sonuçları aşağıdaki gibidir [22] [24]:

- Mutsuz bireyler,
- Sağlık harcamaları nedeniyle hem işverene hem de devlete gelen mali yük,
- Kamu yardım programlarına talebin artması,
- Emeklilik taleplerinin artması.

3.4. Mobbingin Önlenmesine Yönelik Öneriler

Bireysel Mücadele Önerileri

Yaşanılan sürecin işyerinde mobbing olduğu yönünde kanaate varılırsa kişi aşağıda belirtilen hususlara dikkat etmelidir [27]:

- Kişi, öncelikle içinde bulunduğu durumu sağlıklı bir şekilde değerlendirmelidir.
- Özgüvenini geliştirmeli, gerekirse yardım alarak kendini ortamdan uzaklaştırmamalıdır.
- Kişi, öncelikle çatışmadan kaçınmalı ve sakin olmaya gayret etmelidir.
- Mobbing üst yönetim tarafından gerçekleştirilmiyorsa konuyu üst yönetime uygun bir dille iletmelidir.
- Mobbinge uğradığını kanıtlayacak yazışma, not, mesaj, e-posta vb. belgeleri saklamalıdır.
- Üyesi olduğu sendikadan destek talep etmelidir.

- İhtiyaç duyduğunda tıbbi ve hukuki destek almalıdır.
- Mobbinge uğrayan çalışan, Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi ALO 170 hattını arayarak işverenini şikâyet edebilir.
- İşyerinde mobbinge maruz kalan kişi sorunu işyerinde çözemediği takdirde konuyu yargıya taşımalıdır.

Kurumsal Mücadele Önerileri

- İşyerleri, işyerinde mobbing unsurlarının ortaya çıkması halinde, konu hakkında bilgi sahibi olmalı ve kurumsal yapılarını bu tür uygulamalara karşı koruma altına almalıdır. Bu sayede marka değerleri ve itibarları zarara uğramamış olur.
- İşyerleri işyerinde psikolojik taciz politikaları geliştirmelidir.
- İşyerlerinde mobbing konusunda broşürler dağıtılmalı, çalışanlara yönelik eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır.
- İşyerlerinde mobbing şikâyetleri dikkate alınmalı ve adil çözüm yolları geliştirilmelidir.
- İşyerlerinde mobbingi önlemek için alınacak tedbirlerde, bu yöndeki iddiaların araştırılması ve soruşturulmasında “gizliliğin korunmasına” özel hassasiyet gösterilmelidir [27].

4. İŞ STRESİ

Günümüz dünyasında bilgi çağına geçişin hızlanması, üretim ve müşteri ilişkilerinde yaşanan rekabetin etkin hale gelmesi, nitelikli işgücüne olan talebin artması, yenilik ve değişimin her alanda var olan sistemlerin yapı ve yönetim biçimlerini etkilemesi gibi faktörler iş yaşamını derinden etkilemektedir. Böyle bir ortamda çalışanlar, hızlı hareket etme zorunluluğu duymaları, değişime uyum sorunları yaşamaları veya kapasitelerinin üzerinde bir iş yükü ile karşı karşıya kalmaları gibi nedenlerden dolayı yoğun bir iş stresine girebilmektedirler. [11].

İş stresi, kişilerin iş ilişkilerinden doğan ve insanı normal fonksiyonlarından alıkoyan değişiklikler getiren bir durum olarak da tanımlanmaktadır [28]. Stres; fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları hızlandırabilmekte, iş tatminsizliği ve performans sorunlarına neden olabilmekte, çalışanların işten ayrılmasını ve devamsızlığını artırabilmekte, depresyon ve kaygı yaratabilmekte ve çeşitli fiziksel rahatsızlıklara yol açabilmektedir. Stresle ilgili birçok rahatsızlık işyerlerinde motivasyonun kaybolması, işi yavaşlatma, performansın değişmesi, üretkenliğin azalması, çeşitli hastalıklar ve ölüm gibi sonuçlar doğurabilmektedir [29].

4.1.Stres Sırasında Bireyde Meydana Gelen Değişiklikler

İnsan bedeninin bir sistem olarak incelenmesinin önemini ilk fark eden bilim adamlarından biri olan Cannon, 1930'larda insan organizmasının kendi iç dengesindeki sürekliliği koruma özelliğinden söz etmiş; bedenin stres karşısında gösterdiği "savaş ya da kaç" tepkisine ilişkin ilk araştırmaları yapmıştır. Stresin bilimsel olarak ortaya konulmasında en önemli isimlerden biri olan Selye ise 1936'da yaptığı bir dizi deneyden sonra "Genel Uyum Sendromu" adını verdiği bir süreci tanımlamıştır. Bu sendrom, bedenin stres karşısında 3 aşamada tepki gösterdiğini açıklamaktadır. Bunlar alarm, direnme ve tükenme aşamalarıdır [30]:

Alarm Aşaması: Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik sinir sisteminin etkin hale gelmesi nedeniyle beden "savaş ya da kaç" tepkisi gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalin salgılanması biçiminde gelişir. Savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı aşama "alarm aşaması" olarak adlandırılır. Bu aşamada, strese neden olan kaynaklar ve bunların yoğunluğu arttığı ölçüde stres eğrisi hızla normal direnç düzeyinin üzerine çıkarak normal davranıştan sapmanın ilk işaretleri verilmeye başlanır.

Direnme Aşaması: Alarm aşamasını "uyum ya da direnme" aşaması izler. Stres kaynağına uyum sağlanırsa her şey normale döner. Bu aşamada kaybedilen enerji, yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılır. Kalp atışı, tansiyon, solunum düzene girer, kas gerilimi azalır. Direnme aşamasında birey, strese karşı koymak için elinden gelen tüm gayreti ortaya koyar ve stresli bir insanın davranışlarını gösterir. Belirli bir süre bireyin davranışlarında ve yaşantısında bu durum gözlenebilir.

Tükenme Aşaması: Direnme aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece ya da artış gösterdikleri durumlarda bireyin gayreti kırılır ve davranışlarında ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilir. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılamaz ve uyum sağlanamaz ise, fiziksel kaynaklar kullanılamaz ve tükenme aşamasına geçilir. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bu aşamada uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir.

4.2. Psikososyal Faktörler Sonucu Ortaya Çıkan Stresin Belirtileri

Stresle ilgili belirtiler; fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere Şekil 4.1.'de gösterildiği gibi dört grupta toplanabilir [31]:



Şekil 4.1. Stresle ilgili belirtiler [31]

4.3. Stres Yönetimi

Stres, bireyle çevresi arasındaki ilişki sonucu ortaya çıktığından; stresin olumsuz etkilerini önlemek bir anlamda çevreyi kontrol edebilmekle mümkün olabilecektir. Bu kapsamda öncelikle; stres nedenlerini ortadan kaldırmak ve/veya kontrol altına almak, ikinci olarak stresin etkilerini yok etmek ve üçüncü olarak ise bireyleri streslere karşı daha güçlü kılarak, dirençlerini arttırmak gerekmektedir [32].

Kurumsal düzeyde stresle başa çıkmada yöneticiler ve çalışanlar genellikle “sorun odaklı” ya da “duygu odaklı” yaklaşımlardan birisini tercih etmektedirler. Sorun odaklı yaklaşım, stresin kaynakları üzerinde odaklanmayı önermekte ve diğerine göre daha etkin bir yaklaşım olarak kabul görmektedir. Bu yaklaşımı izleyenlerin daha iyimser ve stresle başa çıkmada daha başarılı oldukları görülmektedir. Duygu odaklı yaklaşım ise, genellikle, stresin kaynaklarından daha çok, olayın iyi yönleri üzerinde odaklanmayı ve “Daha kötüsü de olabilirdi!”, “Her işte bir hayır vardır!” gibi düşüncelerle stresle baş etmeyi tavsiye eden bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir [33]. Bu yaklaşımı izleyenlerin stres kaynağını pasif bir şekilde kabul ettikleri ve dolayısıyla da, stresle başa çıkmada daha az başarılı oldukları görülmektedir.

Kurumsal açıdan stresle mücadele etmede izlenecek aşamalar Şekil 4.2.’de gösterilmiştir [34]. Kurum yönetimi öncelikle çalışanları strese sürükleyen stres kaynaklarını bulmak durumundadır. Her kurumun yapısı, kültürü ve özellikleri farklı olacağından stres kaynakları da kendi içerisinde farklılık gösterebilecektir. Kurum, stres kaynaklarını azaltmak ve yok etmek konusunda kendi geliştirdiği yöntemleri ve stratejileri çalışanlarla paylaşmak durumundadır. Çünkü çalışanlara stresle mücadele deneyimi kazandırmak ancak onları da bu sürece katmakla mümkün olabilecektir. Diğer taraftan kurum yönetimi stresin sonuçları konusunda çalışanlarla sürekli iletişim halinde olmalı ve gelişmelerden onları haberdar ederek daha etkili stresle mücadele tekniklerine ulaşmada sürekli değişiklikler yapmalıdır.



Şekil 4.2. Stresle mücadelede kurumsal aşamalar [34]

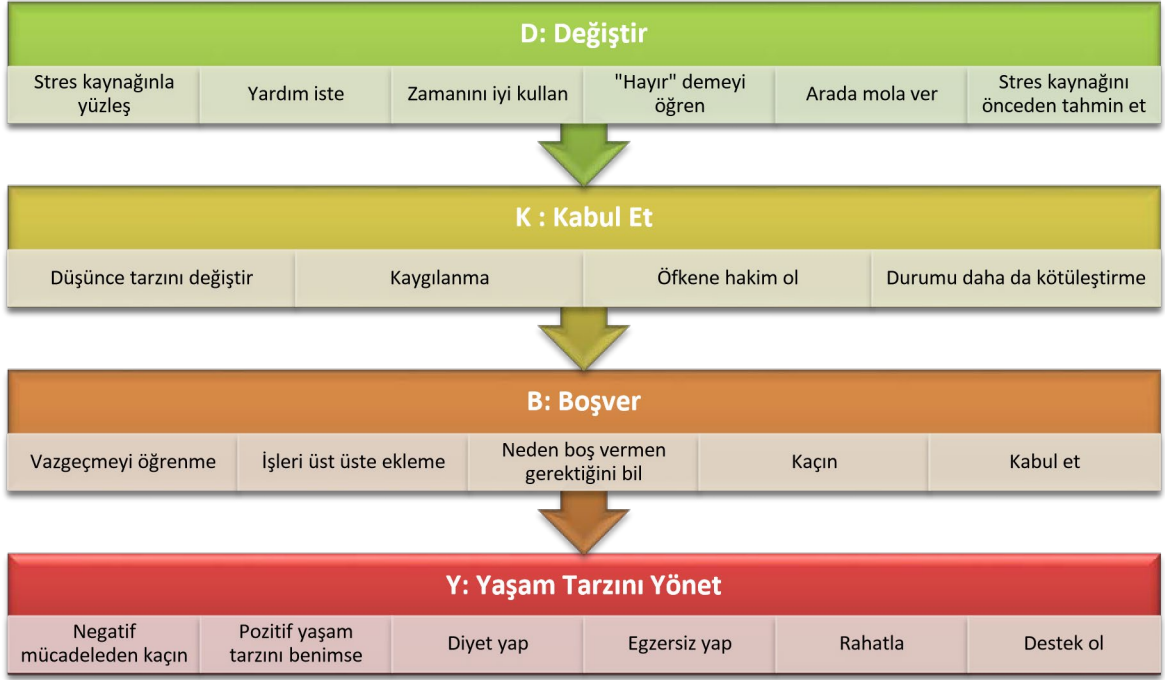
Stresle başa çıkmada bireysel yöntemlerin rolü de oldukça büyüktür. Bu yöntemlerin ortak yönleri, hemen hemen hepsinin bireysel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını kabul etmeleridir. Braham'ın geliştirdiği Değiştir-Kabul EtBoşver-Yaşam Tarzını Yönet (DKBY) Modeli, bireylerin yaşadıkları stresi kontrol altına almaları ve yönetmeleri için geliştirilen bireysel yöntemlerden biridir. Bu dört aşamalı olan yaklaşım aşağıda kısaca açıklanmaktadır [31].

D: İlk adım olan “Değiştir”, imkânınız varsa, içinde bulunduğunuz olumsuz durumu değiştirmektir. Olumsuz durumu değiştirebilerseniz, bu durumun sebep olduğu stresi tamamen ortadan kaldırmayı başarabilirsiniz.

K: İkinci adım “Kabul et” adımıdır. Kontrol edemeyeceğiniz durumlarla karşılaşabilirsiniz. Bu adımda, kontrol edemeyeceğiniz koşulları öfkelenmeden kabul etmeyi ve pozitif yaklaşımınızı kaybetmemeyi öğrenmelisiniz.

B: Üçüncü adım “Boşver” i temsil etmektedir. Boşvermek duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan işe yarayan güçlü bir yöntemdir. Değiştiremeyeceğimiz durumları kontrol etmeye çalışmak bizi kontrol saplantısına götürür. Bu durum da strese sebep olur.

Y: Dördüncü adım ‘Yaşam Tarzını Yönet’ adımıdır. Bu adımda egzersiz, diyet, rahatlama ve duygusal destek yoluyla, gelecekte stres oluşturabilecek unsurlarla bu günden mücadele etmeyi sağlar. Şekil 4.3.’te stresi yönetmede kullanılan DKBY modeli görülmektedir.



Şekil 4.3. Stresle mücadelede aşamalar [34]

5. TÜKENMİŞLİK

Psikososyal ya da iş yerindeki farklı tehlike kaynaklarının oluşturabileceği bir diğer psikososyal risk faktörü tükenmişliktir.

Çalışma yaşamının gerektirdiği rekabet ortamı, ürün ve hizmet özelliklerinin birbirine çok yaklaşması, her ürün ve hizmetin çok sayıda alternatifinin oluşu özellikle hizmet sektöründe çalışanların çalışma koşullarını zorlaştırmaktadır. Hizmet sunanlarla hizmet alanların yüz yüze ve iletişimin yoğun olduğu eğitim, sağlık, bankacılık gibi sektörlerde bu zorlayıcı koşul daha da hissedilir duruma gelmiştir. Sözü edilen bu durum tükenme ya da tükenmişliğe neden olabilir.

Çağın hastalığı şeklinde dile getirilen tükenmişlik; günlük yaşam içinde ve özellikle çalışma hayatında hemen herkesin kendisini içinde bulabileceği bir durumdur. Çoğu zaman iş hayatına büyük hayallerle ve ideallerle başlayan başarılı bireylerin; bir süre sonra farklı sebeplerle kendilerini duygusal açıdan yıpranmış hissetmeleri, daha önce duyarlı oldukları iş çevrelerine karşı ilgilerini kaybederek duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı duygularında azalma hissetmeleri şeklinde belirtilerle tükenmişliği rapor ettikleri görülmektedir. Bu durum, performanslarının düşmesine, yaptıkları işe ve beraber çalıştıkları insanlara karşı saygılarını yitirmelerine, işlerine ve çalıştıkları yere bağlılıklarını kaybetmelerine sebep olmaktadır [35].

Günümüzde, tükenmişlikle ilgili en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni

geliştiren Sosyal Psikolog Christina Maslach'a aittir. Maslach'a göre tükenmişlik; işi gereği yoğun duygusal taleplerle karşılaşan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendromdur.

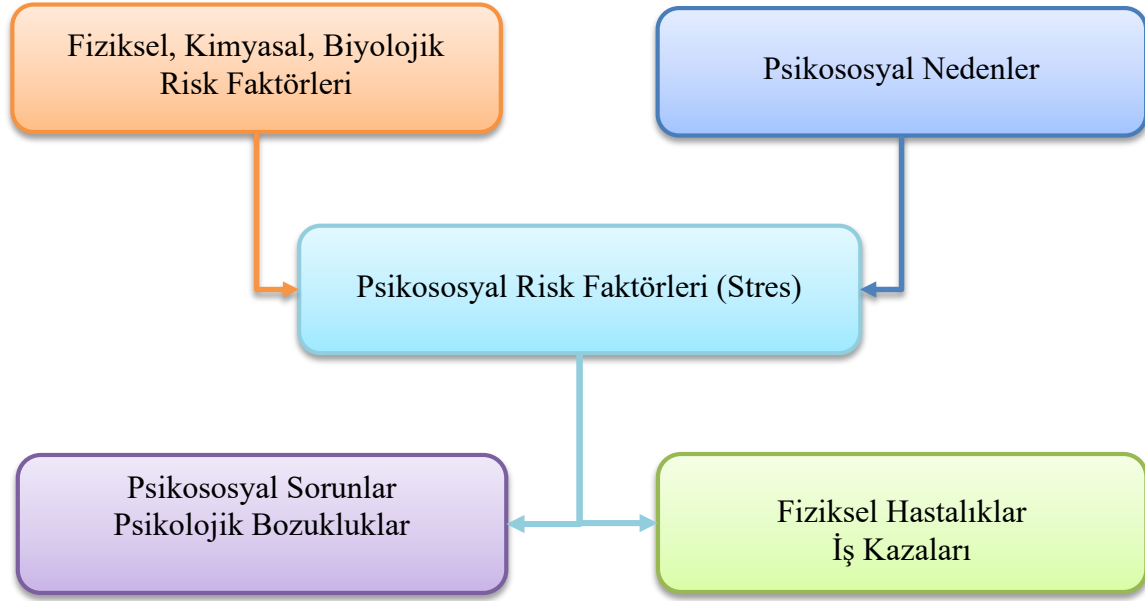
Maslach modeline göre tükenmişliğin; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunun azalması (personal accomplishment) olmak üzere üç bileşeni bulunmaktadır. Duygusal tükenme; tükenmişliğin stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı, duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil etmekte ve hizmet verilen kişilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi, düşük kişisel başarı duygusu ise; kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir [36].

6. PSİKOSOSYAL Tehlike ve RİSKLERİN YOL AÇTIĞI FİZİKSEL, DAVRANIŞSAL, PSİKOLOJİK VE KURUMSAL SORUNLAR

Psikososyal risk faktörlerinin içinde yer alan stres kavramının sadece psikososyal nedenlerle oluştuğu düşüncesi yanlıştır. İşyerinde stres, psikososyal nedenlerle oluşabileceği gibi fiziksel, kimyasal ve biyolojik risk faktörlerinin etkisiyle de oluşabilmektedir. Örneğin; kişinin içe kapanık bir kişilik özelliğine sahip olması nedeniyle diğer çalışanlarla iyi bir iletişim kurmakta başarısız olması strese neden olabilirken; işyerinde fiziksel (gürültü, titreşim vb.), kimyasal (patlama, zehirlenme vb.) ve biyolojik (bulaşıcı hastalıklar vb.) risk faktörlerinin varlığı da strese neden olabilir. Dolayısıyla işyerinde fiziksel, kimyasal ve biyolojik risk faktörleri de psikososyal risk faktörlerinin ortaya çıkmasına neden olabilir.

İşyerinde fiziksel, kimyasal ve biyolojik risk faktörlerinin varlığı çalışanda psikolojik bozukluklara, çalışma ortamında psikososyal sorunlara ve psikopatolojik bozukluklara yol açabilir. Örneğin; şapka sanayiinde civanın çalışanlarda psikoza neden olduğu saptanmış ve “çılgın şapkacı psikoza” olarak isimlendirilmiştir [37].

Benzer şekilde, psikososyal risk faktörleri de fiziksel bozukluklara, hastalıklara ve iş kazalarına yol açabilir. Örneğin; İngiltere’de kas-iskelet sistemi hastalıklarının üçte ikisinin altında psikososyal bir sorunun varlığı saptanmıştır [38]. İş yerinde farklı tehlike kaynakları ve riskler arasında oluşabilecek ilişkiler Şekil 6.1.’de gösterilmiştir.



Şekil 6.1. İş yerinde farklı tehlike kaynakları ve riskler arasındaki ilişkiler

6.1. Fiziksel Sorunlar

Psikososyal riskler; hormonal sistemi etkileyerek dolaşım, solunum, sindirim, kas-iskelet ve bağışıklık sisteminde birçok rahatsızlığın oluşmasına neden olabilmektedir. Bu hastalıklar şunlardır:

- Dolaşım Sistemi, Kalp ve Damar Sistemi Hastalıkları: Çarpıntı, kalp atım sayısında düzensizlik ve artış, göğüs ağrısı, hipertansiyon
- Sindirim Sistemi Hastalıkları: Aşırı yeme, iştah kesilmesi, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi mide hastalıkları, kabızlık, kolit
- Bağışıklık Sistemi Hastalıkları: Bağışıklık sisteminin zayıflaması ve bulaşıcı hastalıklara yakalanma riskinin artması
- Üreme Sistemi Hastalıkları: İktidarsızlık vb.
- İç Salgı Bezleri Hastalıkları: Tiroid salgısının artması, şeker hastalığı
- Kas İskelet Sistemi Bozuklukları: Kireçlenme, kas gerilmesine bağlı hastalıklar, migren, kronik baş ağrıları
- Deri Hastalıkları: Kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi

6.2. Davranışsal Sorunlar

- Madde bağımlılığı: Alkol alma eğilimi stresin en çok görülen davranışsal sonucudur. Günlük sorunlardan kurtulmak için başvurulan ve geçici bir rahatlık veren alkol kullanımı zamanla artmaktadır. Bu kişilerde alkol kullanımı bağımlılık haline gelmektedir. Aynı durum sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek için de söz konusudur.
- İşe devamsızlıkta artış: Çalışanlar psikososyal risklerin ortaya çıkardığı olumsuz sonuçlarla başa çıkabilmek için, hafif baş ağrısı veya baş dönmesini bile yeterli neden olarak görüp işe gitmeyerek psikososyal risklerin etkilerinden uzaklaşmaya çalışırlar.

6.3. Psikolojik Sorunlar

- Konsantrasyon güçlüğü: Konsantrasyon güçlüğü kişinin belli bir iş veya eylem üzerinde zihinsel olarak belli bir süre odaklanamamasıdır. Kişi yaptığı işe kendini veremez, başka şeyler düşünür.
- Huzursuzluk: İnsanda tuhaf durumlarda oluşan duygulanım durumudur. Yaşama dair oluşan olumsuz tavırlar ve içten yükselen bir sıkıntı huzursuzluk durumunu oluşturur.
- Karar vermede güçlük: Çalışan psikososyal risklerin oluşturduğu olumsuz durumlar karşısında neye, ne zaman, nasıl karar vereceği konusunda problemler yaşar.
- Uyku bozukluğu: Uykuya dalamama ve gece boyunca uykuyu sürdürmede zorlanma, normalden daha erken uyanma, gün boyunca yorgun olma, gündüzleri aşırı uyku eğilimi ve kısa süreli uyku atakları uyku bozukluğunu oluşturur.
- Tükenmişlik: Tükenme, çalışanın enerjisinin tükendiği, giderek duygu, düşünce ve davranışlarında değişimin ortaya çıktığı bir aşırı yüklenme durumudur.
- Depresyon: İşin sürdürülebilmesi için isteğin bastırılması ve sıkıntıya direnilmesi sıklıkla depresyona yol açar. Depresyon iş ile ilişkili en önemli akıl sağlığı sorunudur. İşe bağlı psikososyal risk faktörlerinin pek çoğu depresyona yol açabilir.

- Anksiyete: Aşırı iş yükü, hızlı tempo, son teslim tarihi baskısı, çalışanın işini denetleyememesi ile çalışanın kalımsal, gelişimsel ve kişilik yapısı etkileşerek sorun ortaya çıkarır.

6.4. Kurumsal Sorunlar

İşyerindeki yönetici ve çalışanların yoğun ve sürekli olarak psikososyal risklerin oluşturduğu olumsuz durumlara maruz kalmaları; kalite, üretim ve verimlilik sorunlarına, çalışanlarda tatminsizliğe ve moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluğa neden olabilir.

Psikososyal risklerin neden olduğu verim kaybı, işe devamsızlık, sağlık harcamalarındaki artış, hırsızlık ve sabotaj, yol açtığı sakatlık ve erken emeklilik ödemeleri nedeniyle işyerlerine önemli bir maddi yük getirmektedir.

Verimsizlik ve performans düşüklüğüne yol açan psikososyal risklerin, gerek çalışanlara gerekse işyeri yönetimine çok ağır bedeller ödettiği bilimsel bulgularla ortaya konmaktadır. Diğer taraftan psikososyal riskler, çalışanların psikolojik rahatsızlıklar yaşamalarına, hasta olmalarına hatta yaşamlarını kaybetmelerine bile yol açabilmektedir.

Görüldüğü üzere işyerinde psikososyal risklerin varlığı, bir yandan işyerlerinde üretim ve verim kayıplarına, diğer yandan sağlık harcamalarının artmasına neden olmaktadır. Bireysel açıdan bakıldığında ise kısa ve uzun süreli hastalıklara neden olabilen psikososyal riskler, kişilerin yaşamlarını yitirmesine dahi neden olabilir. Sonuç olarak psikososyal risklerden kaynaklanan fiziksel, davranışsal ve psikolojik sorunlar göz önünde bulundurulduğunda konuyla, bireysel ve kurumsal olarak mücadele edilmesi gerektiği unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- [1] Ela, S. (2024). Psikososyal Faktörler [PowerPoint Sunumu].
- [2] Psikososyal Risk Nedir? (28.06.2022). psikososyalrisk.org.
- [3] Vatansever, Ç. (2020). ÇEİS Psikososyal Tehlikelerin Yönetimi Rehberi.
- [4] <http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm> (Erişim Tarihi: 15/02/2015).
- [5] World Health Organization. (2008). PRIMA-EF: guidance on the European framework for psychosocial risk management: a resource for employer and worker representatives.
- [6] Esin, P. (1982). İş Bölümü, Yabancılaşma Ve Sosyal Politika. Ankara Üniversitesi.
- [7] Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- [8] Çoban, H. (2006). İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları: Estaş ve Tüdemsaş'ta Bir Araştırma.
- [9] Aytaç, S. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi.
- [10] Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri çalışma sistemi ve işyeri fiziksel faktörlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt.20, Sayı.6, Cilt.21, Sayı.1, Mayıs/ Ağustos.
- [11] Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. Çimento İşveren: 17.
- [12] Kocaoğlu, M. (2007). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz, Yıldırma) Uygulamaları ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma.
- [13] Sabuncuoğlu, Z. (1987), Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Yayını, Bursa.
- [14] Korkut, A. E. (2014), Psikososyal Risk Faktörleri ve İnşaat Sektöründe Bir Çalışma, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Ankara.
- [15] Genç, N. (2005). Yönetim ve Organizasyon, 2.b., Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- [16] Yumuşak, S. (2008). İş Gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.13, S.3 s.241-251.

- [17] Tutar, Hasan. (2004) Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- [18] Silah, M. (2005). Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.b., Seçkin Yayınevi, Ankara.
- [19] Yılmaz, A., Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma, S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, Sayı.1, s.31-58.
- [20] Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21, Sayı 1, s.91-109.
- [21] Erdoğan, G. (2009). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz). TBB Dergisi, Sayı 83.
- [22] Tınaz, P. (2008). İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta Basım Yayın, Basım 2, Sayfa 10, İstanbul.
- [23] Rayner, C., Sheehan, M. ve Barker, M. (1999). "Theoretical Approaches to The Study of Bullying at Work", International Journal of Manpower, Sayı 20(1/2), Sayfa 11-16.
- [24] Davenport, N.Z., Schwartz, R.D., ve Elliott, G.P.,(2005). Mobbing, Emotional Abuse in the American Workplace, 3rd Edition, Civil Society Publishing, Collins, Iowa.
- [25] Solmuş, T. (2010). Mobbing Saldırganının ve Kurbanının Psikolojik Özellikleri, Mobbing Türkiye Zirvesi, 2010.
- [26] Özkul, B.,Ç., İlker H.; (2010) “Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:15, Sayı:1, Sayfa 481-499.
- [27] T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü, İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi (İkinci baskı), Sayfa 21-22, Ankara, 2014.
- [28] Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İşletme Fakültesi Yayını, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- [29] Aytaç, S. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi.
- [30] Johnstone, M. (1989). Stress in Teaching. An Overview of Research. Scottish Council for Research in Education, 15 St. John Street, Edinburgh, Scotland EH8 8JR (L4. 20).

- [31] Braham, B. J. (1998). Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek. (Çev.: Vedat G. Diker). Hayat Yayınları, İstanbul.
- [32] Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 3.
- [33] Gümüştekin, G. E., Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23, 61-85.
- [34] Hellriegel, D., Solocom, J.W. & Woodman, R.W. (1995). Organizational Behavior, 7.Ed., WestPub.Com., New York.
- [35] Dalkılıç, S. O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu – Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Nobel Akademik Yayıncılık.
- [36] Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual Review Psychology, 52, 397-422.
- [37] Yüce M, Cöngüloğlu A, Türkbay T ve ark. (2012) Akut cıva entoksikasyonuna bağlı gelişen noropsikiyatrik tablo, (şapkacı hastalığı): vak'a takdim. Yeni Sempozyum Dergisi 50:47-50.
- [38] Levi, L. (1984). Stress in industry: Causes, effects and prevention, International Labour Office, Geneva.

EKLER

Tablo 1: Psikososyal Faktörlerin Ölçümü İçin Kullanılabilir Araçlar [35]

KOPENHAG PSİKOSOSYAL ANKETİ [COPENHAGEN PSYCHOSOCIAL QUESTIONNAIRE (COPSOQ) [2002]]	
<i>Amaçlar/</i>	Psikososyal faktörler, stres, bireysel sağlık / esenlik, kişilik faktörleri (baş çıkma tarzı, tutarlılık duygusu, vb.)
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	Bilişsel talepler; sorumluluk; özgürlük; duygularını gizleme talepleri, duygusal talepler; geri bildirim; baskı; güvensizlik; memnuniyet; anlamlılık, kariyer, öngörülebilirlik, liderlik, kantitatif talepler; rol netliği; rol çatışması, topluluk hissi, duygusal talepler, sosyal ilişkiler / destekler, fiziksel / ruhsal sağlık; tutarlılık; davranışsal stres
<i>Versiyonlar</i>	Araştırmacılar için uzun (141 madde), çalışma ortamı profesyonelleri için orta (95 madde); işyerleri için kısa (44 madde)
<i>Diller</i>	Hollandaca, Çince, Danca, İngilizce, Flamanca, Almanca, Hırvatça, Malayca, Norveççe, Farsça, Portekizce, İspanyolca, İsveççe
<i>Notlar</i>	Danimarka Ulusal İş Sağlığı Enstitüsü'nün resmi aracı
<i>İnternet</i>	http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/Spørgeskemaer/Psykisk%20arbejdsmiljø.aspx
EMEK-ÖDÜL ENGESİZLİĞİ [EFFORT-REWARD IMBALANCE (ERI) [1994]]	
<i>Amaçlar/</i>	Mutluluk belirleyicileri olarak emek-ödül ilişkisi
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	3 adet tek boyutlu ölçek: emek (nicel/nitel yük, genel artış ve fiziksel yük ile ilgili 6 madde); ödül (mali, saygı, kariyer, güvenlik vb. ile ilgili 11 madde); aşırı bağlılık (6 veya 29 madde)
<i>Versiyonlar</i>	Uzun (46 madde), kısa (23 madde)
<i>Diller</i>	Almanca, Çince, Çekçe, Danca, Hollandaca, İngilizce, Fince, Fransızca, İtalyanca, Japonca, Norveççe, Lehçe, Portekizce, Rusça, İspanyolca, İsveççe
<i>Notlar</i>	Öncelikle kardiyovasküler sağlık çalışmalarında kullanılmak üzere Düsseldorf Üniversitesi'nde geliştirilmiştir.
<i>İnternet</i>	http://www.uniduesseldorf.de/MedicalSociology/Effortreward_imbalance_at_wor.112.0.html
GENEL İSKANDİNAV ÜLKELERİ ANKETİ [GENERAL NORDIC QUESTIONNAIRE (QPS NORDIC) [2000]]	
<i>Amaçlar/</i>	Psikolojik/sosyal faktörler (motivasyon, sağlık ve mutluluğun potansiyel belirleyicisi olarak)
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	İş talepleri/kontrolü, rol beklentisi, iş / bireysel öngörülebilirlik, sosyal etkileşim, liderlik, iletişim, kurum kültürü / iklimi, çalışma grubu, işyerine bağlılık, yetkinlik, zorlu işler için tercih, iş motifleri / merkeziyetçiliği, özel hayat etkileşimleri

<i>Versiyonlar</i>	Uzun (123 madde), kısa (34 madde)
<i>Diller</i>	İngilizce, Danca, İzlandaca, Norveççe, Fince, İsveççe, Yunanca
<i>Notlar</i>	İskandinav Ülkeleri Bakanlar Kurulu resmi aracı
<i>İnternet</i>	http://www.norden.org/pub/velfaerd/arbetsmiljo/sk/TN00_603.asp
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GÖSTERGE ARACI [HSE INDICATOR TOOL (HSE) [2004]]	
<i>Amaçlar/</i>	İşle ilgili stresin potansiyel belirleyicileri olarak bilinen koşullar
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	6 adet birincil stres kaynağı: talepler; kontrol, destek, ilişkiler; rol; değişim
<i>Versiyonlar</i>	35 madde
<i>Diller</i>	İngilizce, Arapça, Bengalce, Çince, Farsça, Gujarati dili, Hintçe, Macarca, Kürtçe, Peştuca, Lehçe, Punjabi, Rusça, Tamil, Türkçe, Urduca, Gallerce
<i>Notlar</i>	HSE'nin resmi aracı, HSE Stres Yönetimi standartları sürecinde önemli bir adım olarak tasarlanmıştır.
<i>İnternet</i>	http://www.hse.gov.uk/stress/standards/downloads.htm
İŞ ÖZELLİKLERİ İNDEKSİ [JOB CHARACTERISTICS INDEX (JCI) [1976]]	
<i>Amaçlar/</i>	Sübjektif olarak algılanan iş özellikleri
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	Beceri çeşitliliği, özerklik, geri bildirim, arkadaş etkileşimleri, görev kimliği, dostluklar
<i>Versiyonlar</i>	30 madde
<i>Diller</i>	İngilizce
<i>Notlar</i>	Basitleştirilmiş JDS boyutlarını içermektedir.
İŞ İÇERİĞİ ANKETİ [JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (JCQ) [1998]]	
<i>Amaçlar/</i>	İş stresinin gelişiminin yüksek talep / düşük kontrol / düşük destek modeli kullanılarak katılımcıların çalışma görevleri içeriği
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	İş stresinin gelişiminin üç ana ölçeği: Karar serbestliği; psikolojik talepler; sosyal destek. İş talebinin iki ölçeği: fiziksel talepler; iş güvensizliği
<i>Versiyonlar</i>	Özgün (kısa 27 madde, uzun 112 madde), Karasek tarafından önerilen (49 madde)
<i>Diller</i>	İngilizce, Bulgarca, Çince, Çekçe, Hollandaca, Almanca, Yunanca, Fransızca, İtalyanca, Japonca, Korece, Malayca, Norveççe, Lehçe, Portekizce, Rusça, İspanyolca.
<i>Notlar</i>	Massachusetts Üniversitesi'nde geliştirilmiştir. İşle ilgili sağlık sorunlarına (psikolojik sıkıntı, koroner kalp hastalığı, kas-iskelet sistemi hastalığı, üreme bozuklukları) yakalanma riskleri hakkında bir gösterge sağlar.
<i>İnternet</i>	http://www.jcqcenter.org
İŞ TANI ANKETİ [JOB DIAGNOSTIC SURVEY (JDS) [1975]]	
<i>Amaçlar/</i>	Sübjektif olarak algılanan iş karakteristikleri
<i>Hedefler</i>	
<i>Ölçüler</i>	Beceri çeşitliliği, özerklik, görevin önemi; görevin açıklığı; geri besleme
<i>Versiyonlar</i>	15 madde
<i>Diller</i>	İngilizce

Notlar Genellikle çalışanların iş tasarımına nasıl yanıt verdiğini incelemek için kullanılır.

İŞ STRESİ ANKETİ [JOB STRESS SURVEY (JSS) [1994]]

Amaçlar/ Çalışma koşullarının şiddeti / frekansı

Hedefler Ölçüler 3 ana ölçek: iş stresi (indeks, şiddet ve frekans). Buna ilaveten 3 iş baskısı alt ölçekleri (indeks, şiddet ve frekans) ve üç destek noksanlık alt ölçekleri

Versiyonlar 30 madde **Diller**
İngilizce, Fransızca

ÇOK BOYUTLU ORGANİZASYONEL SAĞLIK ANKETİ [MULTIDIMENSIONAL ORGANIZATIONAL HEALTH QUESTIONNAIRE (MOHQ) [2003]]

Amaçlar/ İş stresinin gelişiminin yüksek talep / düşük kontrol / düşük destek modeli kullanılarak katılımcıların çalışma görevleri içeriği

Hedefler

Çevresel konfor, net hedefler, yetkinlik kıymetlendirme, dinleme, bilgi kullanılabilirliği, çatışma, ilişkiler, problem çözme, talep, güvenlik, etkinlik, adalet, iş tanımları, sosyal fayda, yeniliklere açıklık

Versiyonlar madde

Diller İtalyanca

Notlar İtalya Ulusal İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü tarafından kullanılmaktadır.

İnternet <http://www.oisorg.it/strumenti/mohq/index.html>

Ölçüler

AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ ULUSAL İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ENSTİTÜSÜ GENEL İŞ STRESİ ANKETİ [NIOSH GENERIC JOB STRESS QUESTIONNAIRE [1988]]

Amaçlar/ İşin özellikleri, psikososyal faktörler, fiziksel koşullar, güvenlik tehlikeleri, stres, sağlık ve iş memnuniyeti

Hedefler

Ölçüler

Psikososyal maruziyet (iş yükü, sorumluluk, rol talepleri, zihinsel talepler, çatışma, beceri kullanamama, iş olanakları, iş denetiminin türleri, vb), bireysel gerginlik (depresyon, somatik yakınmalar, iş memnuniyetsizliği, hastalıklar); sosyal destek, benlik saygısı

Versiyonlar Seçilebilir form, toplamda 246 madde

Diller İngilizce, Japonca, Korece, İspanyolca

Notlar Amerika Birleşik Devletleri Ulusal İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü'nün resmi aracı

~~NOVA WEBA ANKETİ [NOVA WEBA QUESTIONNAIRE [1992]]~~

Amaçlar/ Stresle alakalı risklerin belirlenmesi

Hedefler

Ölçüler

4 temel önlem: kontrol gereksinimleri/iş talepleri (kantitatif talepler, kontrol problemleri); kontrol seçenekleri (özerklik, kişiler, iş organizasyonu, bilgi sağlanması); iş kompozisyonu (fonksiyonların tamlığı, döngü süreleri, işçilik, bilişsel karmaşıklık / zihinsel çaba); diğer riskler (belirsizlik, zaman kısıtlamaları, iş- eğitim/deneyim uyumu, duygusal çaba/tükenme)

Versiyonlar 156 madde **Diller**
Hollandaca

Notlar İş Stresi ile Savaşma Teşebbüsü (Hollanda)'nce oluşturulmuştur.

İŞ STRESİ ENDEKSİ [OCCUPATIONAL STRESS INDEX (OSI) [2003]]

Amaçlar/ İş stresi yükleri

Hedefler

Ölçüler

2-boyutlu matris. Dikey: bilgi iletimi (duyusal girdi, merkezi karar verme,

görev performansı). Yatay: Stres boyutları (yük, yüksek talep, katılık, dışsal zaman baskısı, caydırıcı / zararlı riskler, uyanıklık / felaket potansiyeli, çatışma / belirsizlik)

Versiyonlar Genel (65 soru) ve spesifik (sürücüler, doktorlar, öğretmenler, imalat çalışanları, büro personeli, hava trafik kontrolörleri, havayolu pilotları)

Diller İngilizce, Boşnakça, Sırpça, İsveççe

Notlar Kardiyovaskülerle alakalı bilinen çalışma streslerine odaklanır.

İnternet <http://www.workhealth.org/OSI%20Index/OSI%20Home%20Page.html>

İŞ STRESİ GÖSTERGESİ [OCCUPATIONAL STRESS INDICATOR (OSIND) [1988]]

Amaçlar/ Stresli çalışma koşulları

Hedefler

Ölçüler

3 ana önlem: basınç ölçek kaynakları (iç faktörler, yönetsel rol, ilişkiler, kariyer / başarı, organizasyon yapısı / iklimi, ev-iş ara yüzü); stresin etkileri (düşük iş tatmini, zayıf fiziksel / ruhsal sağlık); stres-gerginlik arabulucuları (başa çıkma becerileri, stres eğilimli kişilik)

Versiyonlar 167 madde

Diller İngilizce, İtalyanca

Notlar Baskı Yönetimi Göstergesi bu aracın gözden geçirilmiş bir versiyonudur.

İŞ STRESİ ENVANTERİ [OCCUPATIONAL STRESS INVENTORY (OSINV) [1980]]

Amaçlar/ İş stresi, kişisel zorlanma ve başa çıkma açısından mesleki düzeltmeler

Hedefler

Ölçüler

3 boyutlu: Mesleki Roller Anketi (rollerde aşırı yük / yetersizlik / belirsizlik / sınır, sorumluluk, fiziksel çevre); Kişisel Gerginlik Anketi (mesleki, psikolojik,

kişilerarası ve fiziksel zorlanma); Kişisel Kaynaklar Anketi (dinlenme, öz-
bakım, sosyal destek, rasyonel / bilişsel başa çıkma)

Versiyonlar Üç anketin toplamı (140 madde)

Diller İngilizce

İŞ STRESİ ANKETİ [OCCUPATIONAL STRESS QUESTIONNAIRE [1992]]

Amaçlar/ İşte stres: algılanan iş / çevresel stres kaynakları, bireysel stres tepkileri ve organizasyonel etki

Hedefler

Ölçüler İş karmaşıklığı, özerklik, rol açıklığı, organizasyonel iklim, üstlerinden destek, işbirliği, iş takdiri, iş tehlikeleri, geri bildirim, zaman baskısı

Versiyonlar 56 madde

Diller İngilizce, Fince

Notlar Finlandiya İş Sağlığı Enstitüsü'nün resmi aracı

BASKI YÖNETİMİ GÖSTERGESİ [PRESSURE MANAGEMENT INDICATOR [1998]]

Amaçlar/ İşyeri baskısı

Hedefler

Ölçüler Baskının etkileri (iş doyumu, organizasyonel memnuniyet, organizasyonel güvenlik, organizasyonel bağlılık, esneklik, güven seviyesi, fiziksel belirtiler, enerji düzeyleri, devlet); baskı kaynakları (iş yükü, ilişkiler, tanıma, organizasyonel iklim, kişisel sorumluluk, yönetsel rolü, ev / iş dengesi, günlük sorunlar); bireysel farklılıklar (sabırsızlık, kontrol, etki, probleme odaklanma, sosyal destek, duygusal tarafsızlık)

Versiyonlar 120 madde

Diller İngilizce, 20 den fazla dilde

Notlar İş Stresi Göstergesinden geliştirilmiştir.

İnternet <http://www.resourcesystems.co.uk/pmi/pmi2.htm>

PSİKOSOSYAL ÇALIŞMA KOŞULLARI [PSYCHOSOCIAL WORKING CONDITIONS (PWC) [2000]]

Amaçlar/ Psikososyal çalışma koşullarının stres etkisi

Hedefler

Ölçüler 3 temel ölçek: iş talepleri (entelektüel, psikososyal ve aşırı yükten kaynaklanan rol çatışması); iş kontrolü (bilişsel / davranışsal); sosyal destek. Bunlara ilaveten İş Stres Anketinden uyarlanmış iki ölçek: refah, değişim için dilek listesi

Versiyonlar 36 madde

Diller Lehçe

STRES TANIMA ANKETİ [STRESS DIAGNOSTIC SURVEY (SDS) [1983]]

Amaçlar/ Çalışma ortamında yüksek iş stresi özel alanlarını belirlemek

Hedefler

Ölçüler	2 ana ölçek: bireysel (rol çatışması / belirsizlik, iş kapsamı, zaman baskısı, kariyer, sorumluluk, nicel / nitel aşırı yük), kurumsal (politika, ödül, katılım, kapasitesinin altında kullanma, denetim tarzı, organizasyon yapısı, insan kaynakları geliştirme)
Versiyonlar	80 madde
Diller	İngilizce
Notlar	Çeşitli ortamlarda yapılan faktör analizlerinden geliştirilmiştir.

STRES PROFİLİ [STRESS PROFILE [1995]]

Amaçlar/ Çalışma ortamında psikososyal

Hedefler

Ölçüler 4 temel ölçek: Dış stres nedenleri (psikososyal çalışma ortamı, iş içeriği, iş yükü / kontrolü, liderlik iklimi, fiziksel çalışma ortamı, aile ilişkileri, önemli yaşam olayları, günlük sorunlar / doyum); reaksiyonlar (tutarlılık algısı, benlik duygusu) , beceriler (problem odaklı, duygu odaklı davranış türü, yaşam tarzı); stres reaksiyonları (fiziksel, duygusal, bilişsel tükenmişlik)

Versiyonlar 224 madde

Diller İngilizce, Norveççe, Danca, Estonca, Fince, Almanca, Fransızca

İnternet <http://www.setterlindconsulting.se/articles.html>

STRES RİSK DEĞERLENDİRMESİ ANKETİ [STRESS RISK ASSESSMENT QUESTIONNAIRE (SRA) [2003]]

Amaçlar/ İşyeri stresi

Hedefler

Ölçüler 12 temel ölçek: organizasyon kültürü; talepler (fiziksel tehlikeler dâhil), kontrol, ilişkiler; organizasyonel değişim; roller; destek, sağlık, performans, işyeri baskıları ile başa çıkma, organizasyonel değişim ihtiyacını, stres azaltma önerileri

Versiyonlar 50 madde

Diller İngilizce

Notlar	Birleşik Krallık Sağlık ve Güvenlik Dairesi'nin İşle İlgili Stresle Mücadele İçin Yönetici Rehberinde bahsedilen prensipler baz alınarak stres risk değerlendirmesi işlemi daha detaylı ele alınmıştır.
İnternet	http://www.stressrisk.com
TRİPOD SİGMA ANKETİ [TRIPOD SIGMA QUESTIONNAIRE [2003]]	
Amaçlar/	Stres yönetimi aracı
Hedefler	
Ölçüler	8 ölçek: prosedürler, donanım, organizasyon, iletişim, eğitim / beceri, uyumsuz hedefler; sosyal destek, bireysel savunma
Versiyonlar	166 madde
Diller	Hollandaca
Notlar	Çalışanların stres riskleri ile mücadelede yönetsel avantajları vurgulamaktadır.
İnternet	http://www.tripodsolutions.net/?rd=http://www.tripodsolutions.net/article.aspx?id=307
ÇALIŞMA ORTAMI ÖLÇEĞİ [WORK ENVIRONMENT SCALE (WES) [1981]]	
Amaçlar/	İş birimlerinde sosyal iklim
Hedefler	
Ölçüler	Katılım; akran ilişkileri, uzman desteği, özerklik, görev yönelimi, çalışma baskısı, netlik; kontrol, yenilik
Versiyonlar	Uzun (90 madde) kısa (40 madde)
Diller	İngilizce
Notlar	Tedavi ve bakım kurumları için geliştirilmiştir.
ÇALIŞMA KOŞULLARI VE KONTROL ANKETİ [WORKING CONDITIONS AND CONTROL QUESTIONNAIRE (WOCQ) [2001]]	
Amaçlar/	Psikososyal risk ve çalışanın iş denetimi
Hedefler	
Ölçüler	Çalışma durumu kontrolü: kaynaklar; gelecek; görev yönetimi, kendine / başkalarına riskleri; iş planlama, zaman yönetimi
Versiyonlar	80 maddelik (bununla birlikte iki opsiyonlu anket)
Diller	Hollandaca, Fransızca, İngilizce
Notlar	Liege Üniversitesi (Belçika) Çalışma Psikolojisi Bölümü tarafından inşa edilmiştir. Fransa Araştırma ve Güvenlik Enstitüsü ve Belçika İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü tarafından kullanılmaktadır.
İnternet	http://www.wocq.be