

İş Yaşamında Stres

Bekir Çağlar Bayhan, İlker Sugözü, Berdan Özkurt

Mersin Üniversitesi, Teknoloji Fakültesi, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, Mersin, Türkiye bcbayhan@hotmail.com
Mersin Üniversitesi, Teknoloji Fakültesi, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, Mersin, Türkiye ilkersugozu@mersin.edu.tr
Mersin Üniversitesi, Teknoloji Fakültesi, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, Mersin, Türkiye berdanozkurt@mersin.edu.tr

Özet

Bu çalışmada, stres kavramı, stresin belirtileri ve genel özellikleri, iş stresi, iş stresini oluşturan faktörler, iş stresinin belirtileri ve iş stresiyle başa çıkma yolları konusunda araştırmalar yapılarak sonuçları tartışılmıştır. Çalışma sonucunda, lojistik firması, oto eksperlik firması, otomotiv firması ve kâğıt fabrikasında çalışan toplam 100 personelden 90 kişinin iş stresi yaşadığı görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Stres, iş stresi, iş stresiyle başa çıkma yolları, iş hayatı

Stress in Business Life

Abstract

In this study, researched about; concept of stress, signs of stress and its general properties, job stress, compose of job stress factors, signs of job stress and the way of managing job stress and discussed on the results. Resultant of the study, observed 90 employees of total 100 employees in a logistic company, an auto expertise firm, an auto dealership company and a paper mills, live in job stress.

Key words: Stress, business stores, ways to cope with business stress, business life

1. GİRİŞ

Stres yaşamımızın kaçınılmaz bir parçasıdır. Günlük yaşamımızda sık karşılaştığımız stres sözcüğünün kökeni Latince'den gelen "estricia" kelimesidir [1]. Stres; insan vücudunun farklı içsel ve dışsal uyarılara cevap verdiği otomatik tepkidir. Dışsal uyarılar; iş değişikliği, ev değişikliği, sevilen birinin kaybı v.b. İçsel uyarılar ise; kişinin bedensel yani fiziksel ve ruhsal bozukluklarıdır. Stres çok yönlü bir kavramdır. Stres genellikle kaçınılmaz bir durumdur ve insanın ulaşmak istediği hedefler, aşamalar ile bu alanda karşılaştığı kısıtlamalarla ilgilidir. İnsanların yaşamış olduğu stres, insan vücudunu fizyolojik ve psikolojik olarak olumsuz etkilediği gibi kişisel ve örgütsel başarıyı da olumsuz yönde etkileyen önemli faktörlerden biridir [2]. Stres üç önemli süreç olarak ortaya çıkar. Bunlar; alarm tepkisi, direnç dönemi ve tükenme dönemidir [3].

İş stresi; kişinin görevini yerine getirme esnasında gerek kişinin kendine has olan yapısından gerekse çalışılan iş yerinden ya da yapılan işten kaynaklanan durumlara vermiş olduğu tepkidir. İş stresinin başlıca kaynakları; iş yükünün fazlalığı, zamanın sınırlı olması, çalışılan yer ile ilgili denetimlerin çok sıkı, fazla ve yakından olması, çalışana verilen yetkinin sorumluluklarını yerine getirmede yetersiz olması, sorumlulukların yarattığı endişe, insan ilişkileri, politik havanın güvensizliği, örgüt- birey arasında olan uyumsuzluk ve çalışma koşulları şeklinde olduğu belirtilmiştir [4]. İş stresinin belirtileri fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtiler olmak üzere üçe ayrılmıştır [5]. Tansiyon yükselmesi, mide bulantısı, alerji, aşırı derecede yorgunluk, nefes darlığı, sindirim sistemi bozuklukları, hareket sistemi hastalıkları fiziksel belirtiler, iş performansının düşmesi, işe olan devamsızlığın artması, yapılan işi sürekli erteleme, tükenmişlik sendromu, uyku bozukluğu ya da sürekli uyuma isteği, konuşma güçlükleri, sigara-alkol tüketimi davranışsal belirtiler, aşırı derecede gerginlik, sürekli telaş halinde olma, her zaman endişe duyma, düş kırıklığı, durgun olmak, neşelenememek, unutkan olma, alınganlık, çabuk öfkelenme psikolojik belirtiler olarak belirlenmiştir.

Bu çalışmada elde edilen sonuçların, çalışanların iş stresi konusunda bilinçlenmesi, iş stresi ile başa çıkma ve bu konuda yapılan diğer çalışmalara katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

(*) Corresponding author

2. MATERYAL VE METOD

Bu çalışmada, eksperlik firması, otomotiv firması, lojistik firması ve kâğıt fabrikasında görev yapan insanların iş stresi durumları araştırılmış, bu amaç doğrultusunda çalışanlar ile birebir görüşmeler, anketler yapılarak sonuçları değerlendirilmiş, ayrıca bu iş yerlerinde çalışan iş sağlığı ve güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri ile görüşmeler yapılmış, bu kişilerce hazırlanan raporlar değerlendirilmiştir. Çalışanlara yaş, medeni durum, ailevi bilgiler, alınan maaşın ev ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı, iş arkadaşları ile problem yaşanıp yaşanmadığı, işleri yetiştirme konusunda zaman kavramı, şirket içi bürokrasiden kaynaklanan stresin yaşanma durumu, iş hayatının özel yaşantıyı hangi düzeyde etkilediği, anti-deprasan, sakinleştirici, uyku verici haplar gibi ilaçları kullanma durumu, çalışma esnasında gerginliğin hangi düzeyde olduğu sorgulanmıştır. Yine anketin değerlendirilmesinde çalışanlardan son 1 ay içerisinde kendilerini nasıl hissettiklerini anlatan cümleler istenmiştir. Bunun yanında iş yaşamında stres konusunda yapılan diğer çalışmalar ile literatür araştırma sonuçlarından yararlanılmıştır.

3. BULGULAR

Lojistik firması, oto eksperlik firması, otomotiv firması ve kâğıt fabrikasında görev yapan toplam 100 personel ile yapılan anket sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Farklı firmalarda çalışan personellerin iş stresini yaşama oranları (%)

Firma	İş stresi yaşayan		İş stresi yaşamayan	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Lojistik firması	25	92.6	2	7.4
Oto eksperlik firması	18	85.7	3	14.3
Otomotiv firması	27	84.4	5	15.6
Kâğıt fabrikası	20	100.0	0	0
Toplam	90		10	

Tablo 1'e göre; en fazla iş stresi görülme oranı, kâğıt fabrikasında çalışan personellerde belirlenmiştir. Daha sonra bu sırayı lojistik firması, oto eksperlik firması ve otomotiv firmasında çalışan personeller takip etmiştir.

Dört firmada çalışan personeller ile bire bir yapılan görüşmeler, anketler sonucunda aşağıda belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

3.1. Lojistik Firmasında Çalışan Personellerde Görülen İş Stresi

Lojistik; ürün, hizmet ve insan gibi kaynakların ihtiyaç duyulan yerde ve istenen zamanda temin edilmesi için nakliye, muhasebe, envanter, depolama, malzeme idaresi ve ambalajlama gibi yapılan işlemler bütünüdür. Tanımdan da anlaşılacağı gibi lojistik çok yönlü ve iş potansiyeli fazla olan bir sektördür. Lojistik firmasında operasyon-nakliye bölümünde çalışan personellerle yapılan anket ve iş yeri hekimi ile birebir yapılan görüşme neticesinde lojistik firmasında görev yapan personellerin iş stresi yaşamalarındaki başlıca nedenler, sürücülerin sorunları ile ilgilenmede yetersiz kalınması, çalışma arkadaşları ile uyum güçlüğü, personel başına düşen yoğunluğun çok fazla olması, işlerin aşırı yoğun olması, baskıcı bir yönetim, işlerin zamanında yetişip yetişmeyeceği endişesi, iş yoğunluğundan ve personel eksikliğinden dolayı sürekli aktif halinde olan araçların iş organizasyonlarını yapmakta güçlük çekilmesi, esnek çalışma saatleri, gün içerisinde birçok kişi ile (operatör, sürücü, gümrük elemanları vs.) irtibat halinde olunması ve yetersiz maaş olarak belirlenmiştir.

3.2. Oto Eksperlik Firmasında Çalışan Personellerde Görülen İş Stresi

Oto eksperlik firması; sigorta edilen risklerin gerçekleşmesi sonucu ortaya çıkan kayıp ve hasarın neden-niteliği ile miktarını inceleyip bu kayıp ve hasarların raporlarını yazıp anlaşmalı olunan sigorta şirketlerine bu raporları gönderen firmalardır. Oto eksperlik firmalarında hasar raportörü olarak çalışan personellerle yapılan anket ve birebir görüşme neticesinde çalışan personellerde iş stresi yaşamalarındaki başlıca nedenler; telefon trafiği ve iş yoğunluğunun aşırı olması, personel eksikliğinden dolayı işlerin yetişmemesi, düzensiz-esnek çalışma saatleri, baskıcı bir yönetim, sigorta şirketlerinin fazla istekleri yani dokümantasyon bazında detaya çok inilmesi, dosya yazmak için gerekli olan evrakların temin edilememesi ve yetersiz maaş olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.3. Otomotiv Firmasında Çalışan Personellerde Görülen İş Stresi

Otomotiv firmasında, servis danışmanı olarak çalışan kişiler ile anket ve birebir görüşme yapılmıştır. Servis danışmanı; hizmet vereceği müşteriyi güler yüzle karşılayarak istek ve beklentilerini öğrenip, bakım-onarım işlemlerini takip eden, müşteriyi bilgilendiren, uygun teslimat yaparak müşteriyi memnun bir şekilde göndermeye çalışan, bayi karlılığına olumlu katkı yapan personeldir. Yapılan anket sonucunda, servis danışmanlarının iş stresi yaşamalarındaki başlıca nedenler; müşterilerinin şikâyetlerini eksik söylemesi, müşteri şikâyetlerini ustalara iletilmesine rağmen müşterilerin defalarca aynı şikâyetle gelip tartışma yaşanması, gelen müşterilere otomotiv malzemelerini satmakta güçlük çekmeleri, ay

sonunda ciroyu tutturma endişesi, hesap hedeflemeleri, liftlerin güvenliği, yasak olmasına rağmen müşterilerin atölyeye girmeleri ve yetersiz maaş olarak belirlenmiştir.

3.4. Kâğıt Fabrikasında Çalışan Personellerde Görülen İş Stresi

Fabrika; işlenmemiş ya da yarı işlenmiş maddelerin makine, araç, gibi ile işlenerek tüketime hazır duruma getirildiği sanayi kuruluşu, üretim yeridir. Birebir görüşme ve anket çalışmaları, tuvalet kâğıdı, havlu peçete ve yemeklik peçete üretilen bir kâğıt fabrikasında yapılmıştır. İş yeri hekimi ve mavi-beyaz yaka olarak sınıflandırılan personeller ile yapılan görüşme ve anket sonucunda iş stresi yaşamalarındaki başlıca nedenler olarak, baskıcı bir yönetim anlayışı, düzensiz-esnek çalışma saatleri, üretimin hiç aksamaması için sürekli ve yoğun bir çalışma temposu, meslek hastalığını tetikleyen üretim makinelerinden çıkan aşırı gürültü ve üretim esnasında ortaya çıkan beyaz kâğıt tozları, personel eksikliği ya da işe uygun personellerin seçilememesinden dolayı aşırı iş yükünün oluşması sonucu yapılan hatalar, iş organizasyonunun yapılmasında güçlük çekilmesi, raporlamada hata yapma korkusu ve yetersiz maaş olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Stres kişinin maruz kaldığı olumsuz durumlara karşı vermiş olduğu tepkidir. Dört farklı sektörde çalışan toplam 100 personelden 90 kişinin iş stresi yaşadığı, 10 kişinin ise iş stresi yaşamadığı sonucuna ulaşılmıştır. 10 kişinin iş stresi yaşamamalarının ortak nedeni iş yüklerinin hafif olması ve yapısal olarak rahat olmalarıdır. Genel olarak iş yerlerinde ve çalışanlarda stres, iş verimi kaybına, artan iş hatalarına, üretimin durması ya da azalmasına ve fiziksel-psikolojik rahatsızlıklara yol açmaktadır. Yapılan bu araştırma sonucu elde edilen veriler incelendiğinde en çok stres yaratan etmenlerin ortak nedeni; baskıcı bir yönetim, aşırı iş yoğunluğu ve yetersiz maaş gelmektedir. Bu durumda iş stresini azaltmak için, ilk olarak üst yöneticilere yönelik belirli dönemlerde eğitim verilmeli ya da seminerler düzenlenmelidir. Ayrıca yöneticilerin ve bünyesinde çalışan personellerin rahatlama ve gevşeme tekniklerini öğrenmeleri, insanlara gülümsemeleri, ufak problemleri dert etmekten kaçınmaları, sağlıklı bir yaşam tarzı oluşturmaları (sağlıklı beslenme, düzenli egzersiz, spor yapma, düzenli uyku, alkol ve sigaradan uzak durma gibi), pozitif insanlarla daha çok vakit geçirmeleri iş stresini azaltmak amaçlı sıralanabilir.

REFERANSLAR

- [1] Kaplanoğlu E., (2014) Mesleki Stresin Temel Nedenleri ve Sonuçları, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Manisa.
- [2] Aktaş A.M., (2001) Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu, Ankara.
- [3] Okutan M., Tengilimoğlu, D., (2002) İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- [4] Aydın İ., (2008) İş Yaşamında Stres, PEGEM Akademi, Ankara.
- [5] Erdoğan T., Ünsar S., Süt N., (2009) Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.