

DERLEME**STRES VE İŞ**

Ata SOYER*

Stres günlük hayatımızın vazgeçilmez bir parçasıdır. Stresi tıbbi ve biyolojik olarak organizmanın hangi doğada olursa olsun bir uyarana, travmaya karşı geliştirdiği biyolojik reaksiyon olarak tanımlayabiliriz. Kognitif psikoloji "stres" kavramını birey ile çevresinin etkileşimi olarak değerlendirilmektedir. Yine erişkin yaşamımız üzerinde etkisi olan en güçlü dış etkenlerden biri de yaptığımız iştir.

Çalışma yaşamının bireyin psikolojik gelişimi ve iyilik hali açısından çok önemli bir rol oynadığını Gardell (1971) "... büyük olasılıkla çoğu insan işi genel bireysel hoşnutluk için en önemli yaşam alanlarından biri olarak algılamak-tadır" şeklinde vurgulamaktadır. Psikoanalitik teorisyenler, işi, kimlik kazanmanın temel kaynağı olarak görmektedirler. Lazarus işin psikolojik açıdan diğer bir olumlu yanı olarak; işin sorunlara, yalnızlığa ve depresyona karşı bir cennet, sığınak ve başa çıkma yolu olduğunu belirtmektedir. Linn, Sandifer ve Stein (1985) işsizlerde somatizasyon, depresyon, anksiyete bulgularının ve beraberinde doktora başvuru, ilaç kullanımı, ve hastalık sürelerinin arttığını saptamışlardır. Buna karşın, çalışma ortamı, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığı ve güvenliği açısından sağlığı olumsuz yönde tehdit eden bir risk faktörüne de dönüşebilmektedir. Bu gerçeği Albert Camus (1929) "iş olmadan, tüm yaşam berbatır, fakat ruhsuz bir işte de yaşam boğulur ve ölür" şeklinde dile getirmiştir (Sauter SL., Murphy LR., Hurrell JJ., 1990).

"Psikolojik rahatsızlıklar" terimi çeşitli, sıklıkla etyolojisi bilinmeyen, sosyal, davranışsal ve biyomedikal özellikler taşıyan sorunları kapsayan bir kategoriye ifade etmektedir. İş sağlığında ise "psikolojik rahatsızlıklar" genel bir "iş stresi" başlığı altında incelenmekte ve işyeri müdahaleleri ile ıslah edilebileceğine inanılan fakat her zaman medikal sınıflama sistemleri içinde tanımlanamayan sorunları kapsamaktadır (Sauter SL., Murphy LR., Hurrell JJ., 1990).

Psikososyal faktörlerin sağlık sorunlarında oynadıkları rolün farkedilmesi son yıllarda iş sürecinin ruhsal ve fiziksel sağlığı etkileyen yönlerini ortaya koyan araştırmalara bir ivme kazandırmıştır.

Bu koşullar özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrası dönemde işin yapısı ile sağlık arasındaki ilişkiyi tartışmaya açmış; iş-sağlık ve iş-yabancılaşma ilişkileri üzerinde yoğunlaşan araştırmalara teknoloji boyutunu da katarak, yeni bir ivme kazandırmıştır. Bu bağlamda, 1970 öncesi bireylerarası ilişkiler ve psikolojik faktörleri ele alan çalışmaların yanısıra son dönemlerde zararlı iş istemleri ya da olumsuz iş yaşantısının etkileri üzerine eğilmeye başlanmıştır. Psikologlar tarafından yürütülen çalışmalarla, yabancılaştırıcı çalışma koşullarının stres yönünden nasıl bir etki gösterdikleri tanımlanmıştır.

36'lardan bu yana bu konuda önemli katkılarda bulunan Gardell ve arkadaşları, yaptıkları çalışmalarla; iş ortamında deneyimsizliğin, özgürlük kaybının, edilgenliğin, sosyal izolasyonun ve yabancılaşma ile bağlantılı diğer yönlerin sadece psikolojik ve fizyolojik işlevlerde değil, hiç beklenmeyen alanlarda da etkisi olduğunu göstermişlerdir. Örneğin, insanları pasif kalmaya zorlayan bir iş, yaşamın diğer alanlarına da yansımakta; işi üzerinde az kontrolü olan bir insan yaşamın diğer yönlerinde de edilgen olmaya devam etmektedir (Johnson JV, Johansson G., 1991; Frankenhaeuser M., 1991).

İşte yabancılaşma, geniş bir politik ve sosyal yabancılaşmaya katkıda bulunmaktadır. Buna karşın belirli bir karar verme ve kontrol düzeyine sahip çalışanlar, işyerlerinde karşılaştıkları sorunları değiştirme ve yönlendirme yönünde daha fazla istek göstermekte ve katılmaktadırlar. Karasek (Karasek RA, 1979; Karasek RA, 1991), Israel ve arkadaşları (Israel BA, Schurman SJ, House JS, 1989), Hall (Hall EM, Gender, 1989) ve diğer iş süreci araştırmaları yapanlar (Coburn D, 1979; Garfield J., 1980) iş sürecinde kontrol eksikliğinin stres açısından önemini vurgulamışlardır. Gardell psikolojik olarak zorlayan işlerin bedensel ve ruhsal olarak zarar verebileceğini göstermiştir (Johnson JV, Johansson G., 1991).

İş psikolojisi ve iş sağlığının birlikte yürüttüğü psikososyal çalışma ortamı araştırmaları sonucu çalışan nüfusta strese yanıt ve hastalık hızlarındaki farkları açıklamaya yarayacak iki yaklaşım ortaya çıkmıştır (Johnson JV, Johansson G., 1991):

* Dr., Dokuz Eylül Üniv. Tıp Fak. Halk Sağlığı AD Öğretim Üyesi

Birincisi temelde birey olarak çalışanı, koşullarını, niteliklerini ve becerilerini ele almıştır; bu ABD'deki egemen kültür ve politika ile bağdaşan bir yöneliş olarak değerlendirilebilir. Diğeri, Avrupalı araştırmacıların özellikle İsveç ve Norveç'tekilerin çalışma ortamının yapısal özelliklerini ön plana çıkaran, dikkatleri üretim ve performans istemlerini karşılamak üzere bireyler veya gruplar için mevcut kaynaklar üzerine odaklayan yaklaşımdır.

Günümüzde psikososyal sağlık açısından temel olarak değerlendirilen yapısal kaynakların en önemlilerinden biri, işteki görevlerin planlama ve yerine getirilmesini kontrol yeteneğidir. Yine 36'lı yılların sonları ve 70'li yılların başlarında gerçekleştirilen çalışmalar bant işi, izolasyon, parça başı ödeme ve baskıcı yönetim sistemlerinin çalışan toplumda sosyal ve psikolojik yönden olumsuz sonuçlar verdiğini göstermiştir (Johnson JV, Johansson G., 1991).

Marmot ve Theorell iş örgütlenmesindeki sınıf farklılıklarına dikkat çekmişler ve alt sosyal sınıf gruplarının daha fazla sosyal strese maruz kaldıklarını ve bununla başa çıkmada daha az kaynağa sahip olduklarını öne sürmüşlerdir (Johnson JV, Johansson G., 1991; Marmot M, Theorell T., 1991).

Psikososyal iş ortamının varolan risk faktörleri (sigara alışkanlığı gibi) üzerinden ya da diğer nöroendokrin yollardan etki ederek kardiyovasküler riskle ilişkilendirilebileceği de düşünülmüş; buradan hareketle Frankenhaeuser, "çaba-sıkıntı" modelini ortaya koymuş ve iş stresinin, kardiyovasküler hastalıklarda artışlara neden olabileceğini düşünerek, "erken müdahale, izlem ve önlemede" bir anahtar rol oynayabileceğini dile getirmiştir (Frankenhaeuser M., 1991).

Türkiye' de yapılan çalışmalardan bazıları O. Çam' in (Çam O, 1992) hemşireler, C. Ergin' in (Ergin C., 1992) doktor ve hemşireler, U. Örmən' in banka yöneticileri (Örmən U., 1993), A. Küçükaslan'ın (Küçükaslan A. 1994) telefon operatörleri, A. Torun'un (Torun A, 1995) öğretmen, satış elemanı, trafik polisi, laborantları, N. H. Şahin ve Batıgün-Durak'ın (Şahin N H, Batıgün-Durak A., 1997) özel hastane sağlık personelinin kapsayan tükenmişlik, iş

doyumunu ve stres çalışmalarıdır. Tükenmişlik kavramı, bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı örgütsel koşullar karşısında tükenmesi nedeniyle, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucu ortaya çıkan olumsuz duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır. Yapılan bu çalışmalarla tükenmişliğin farklı demografik değişkenlerle anlamlı ilişkiler gösterdiği ve meslekten ve ortamdaki memnuniyet, iş doyumunu, işin önemi, iş-aile çatışması, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş-yetenek uyumu, işyükü, endişe, görevde belirsizlik, izin alma, geç kalma, aile yapısı ve sosyal destek gibi değişkenlerden etkilendiği ortaya konmuştur (Torun A, 1996).

Caplan ve arkadaşlarının stresin psikososyal boyutuna yaklaşım olarak ortaya koydukları Michigan Örgütsel Stres modeli; stres sürecini farklı değişken gruplarının bir zinciri olarak tanımlamaktadır. Örgütsel stres yaklaşımında stresin tüm aşamalarda ölçülmesi gerektiği savunulmaktadır. Bu model kapsamında iş stresine neden olabilecek faktörler aşağıda görüldüğü gibi şematize edilmiştir:

Bu modeldeki yaklaşıma göre subjektif iş ortamındaki stres faktörleri (iş ortamındaki psikososyal sorunlar) psikolojik gerginliklere, bunlar da sağlık yakınmalarına yol açabilmektedir. Bu zincirleme ilişkiler, kişi sorunlarla başdeebilecek durumda iken, ya da ortamdaki bu konuda destek aldığı koşullarda herhangi bir soruna yol açmamaktadır (Bergers GPA, Marcelissen FHG, de Wolff Ch J., 1986). Michigan Örgütsel İş Stresi Modeline uygun olarak hazırlanmış olan VOS-D (Örgütsel İş Stresi Anketi-D) hazırlanmış, türkçeye uyarlanmış şekli farklı teknoloji türlerinde uygulanmıştır (Türk M., 1997).

İŞ STRESİNE YOL AÇAN FAKTÖRLER

Levi (Bureau International du Travail, 1984) iş stresinin analizi için mutlaka ele alınması gereken dört faktörden söz etmiştir. Bunlar iş yükünün niteliği, iş yükünün niceliği, kontrol eksikliği ve sosyal destek eksikliğidir. Cooper ve Marshall (Cooper C L, Davidson M., 1987) bu dört faktöre, iş ortamının tehlikeli olup olmasının yanısıra fiziksel koşullarını, çelişki ve çatışmaları da

KİŞİ A/B TİPİ			
OBJEKTİF ORTAM (Fiziksel koşullar)	SÜBJEKTİF ORTAM	STRES TEPKİLERİ	SAĞLIK VE HASTALIK Örn. Morbidite Mortalite İş Kazaları
	Örn. Görev belirsizliği Görev çatışması Katılım eksikliği Sorumluluk Gelecek endişesi İş yükü Huzursuzluk Kazanılmış bilginin kullanılmaması	Örn. DAVRANIŞSAL Sigara içmek Hastalık izni FİZYOLOJİK Kolesterol düzeyi Kalp atışı PSİKOLOJİK iş tatminsizliği Korku/endişe	
SOSYAL DESTEK			
Şef, iş arkadaşları ve başkalarının yardımı hazırlığı			

içine alan örgütlenme şekli ve mesleki alanda gelişmeyi de eklemiştirler. Diğer sorumlu faktörler olarak işteki ilişkiler, örgütsel yapı, iş ortamının atmosferi de sayılabilir. Caplan ve arkadaşları (Caplan R D, 1980) sağlık ve iş istemleri çalışmalarında, işin karmaşıklığı, aktivite ve beceri açısından kapasitenin altında kullanılmasını da sorumlu tutmuşlardır. Fiziksel çalışma koşulları iş stresi tartışmalarında genelde yer almamaktadır (Peterson C.L, 1994). Fraser gibi ergonomistler çalışma ortamının kalitesini garantiye ve belirleme ile ilişkili sorunların çözümünün ergonomik sistemlerdeki teknikler yoluyla olacağını düşünmektedirler (Fraser TM., 1979).

Stres sorgulamalarında son dönemde temel olarak ele alınan faktörlerin kapsamının şu şekilde olduğunu söyleyebiliriz:

- İş üzerindeki kontrol
- Karar verebilme yetisinden yoksunluk (kapasite altında kullanım ve rutin işi de kapsayacak şekilde)
- Rol yani görev çelişki ve çatışmaları
- Zayıf iş ilişkileri
- Yönetimin çalışanlara karşı olumsuz tutumu
- Aşırı iş yükü

İş üzerindeki kontrol: Oldukça önemli sayıda çalışma iş üzerinde kontrol yoksunluğunun önemli bir stres kaynağı olduğunu ve böylece sağlık durumunu da etkilediğini öne sürmüştür. Karasek, stres araştırmalarında iki farklı gelenek tanımlamaktadır: birincisi karar verme alanını, ikincisi diğer iş stresörlerinin sonuçlarını değerlendirenler. Birinci gelenekten olanlar, işin nasıl yürütüldüğü ile ilgilenirler ve bunu işi yönlendirmede algılanan kontrol eksikliği üzerinden ölçerler. İkinci gelenek diğer çalışma faktörleri, iş örgütlenmesinin yapısal yönleri ve çalışanların hangi koşullar altında çalıştıkları ile ilgilenirler.

Algılanan Kontrol Eksikliği. Temelde üç çalışma tipi ile kontrol eksikliğinin etkileri değerlendirilir: Kontrol ile iş istemleri arasındaki etkileşimi değerlendirerek (Karasek RA, 1979); otomasyon bandının etkilerini değerlendirerek (Johansson G, 1991, Frankenhaeuser M., 1991); ve iş süreci üzerindeki kontrol eksikliğini değerlendirerek (Israel BA, Schurman SJ, House JS, 1989).

1981'de Karasek (Karasek RA., 1981) iş istemleri ile bağlantılı olarak iş kararı verebilme üzerinde büyük bir çalışma yürütmüştür. Hem İsveç hem Birleşik Devletler ulusal çalışmalarında Karasek, kontrolü yaşama geçirme yeteneğinin işteki yönlendirme ve karar verebilme ölçütleri olan becerilerin kullanılması ve iş değişkenliği sayesinde iki kat arttığını bulmuştur. Karasek, aşırı iş istemlerine karşı dar bir karar alanı olduğunda iş gerginliğinin arttığını ve bunun ruh sağlığını bozduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, hiyerarşik düzeyin düşük olduğu işlerde, karar verme yetkisinin, kontrol altına alma şansının, yeteneklerini sergileme ve görevlerde değişkenlik yaratma olanağının az olduğu koşulları kapsayan karar alanının da daraldığını saptamıştır.

Karasek (Karasek RA., 1981) işte karar özgürlüğünün "çalışan bireyin işte yeteneklerini kullanma üzerindeki kontrolünü ve kendi işinin organizasyonunda karar alma yetkisini ölçtüğü"nü, "Karar verme alanının bir başka yönünün de çalışanın işteki belirsizlikleri denetleyebilme becerisi olduğu"nu belirtmektedir. Karasek işle ilgili karar verebilme ile otonomi arasında yüksek bir korelasyon olarak, her ikisini tek bir ölçek kapsamına almıştır. Çalışmasında "ruhsal gerginliği azaltmak için, işin gerektirdiklerini, yani istemi azaltmaktansa karar verme alanını, özgürlüğünü artırmak tercih edilmelidir" sonucuna varmaktadır. Karasek'e (Karasek RA., 1981) göre, karar verme alanını artırarak hem iş yükü hem işteki edilgenlik sonucu ortaya çıkan gerginlik ortadan kaldırılabılır; tüm bunlar hareketliliğin artmasına işte beceri kullanımının artmasına olanak sağlayacaktır.

Stres yönünden kontrol eksikliğinin etkilerini araştıran ikinci tip çalışmalar bant tipi üretimin etkileri üzerinden yürütülmüştür. Frankenhaeuser adrenalin, noradrenalin ve kortizol düzeyleri gibi göstergeler üzerinden çok sayıda araştırma gerçekleştirmiştir. Frankenhaeuser ve Johansson (Johansson G, 1991, Frankenhaeuser M., 1991), yönlendirme ve kontrole imkan sağlayan çalışma koşullarının nöroendokrin stres yanıtını azalttığını ve iş doyumunu ve iyilik halini artırdığını göstermişlerdir.

Üçüncü tip çalışmalar diğer gerginlik kaynaklarının etkilerini değerlendirirken işte kontrol eksikliğini önemli bir faktör olarak ele alan çalışmalardır. Karmaus (Karmaus W., 1984), stres ve sağlığın bozulmasına neden olan faktörlerin etkileşiminde karar verme alanına anahtar rolü biçmektedir. Caplan ve arkadaşları (Caplan RD, 1980), alt tabakalardaki mesleki gruplarda karara bağlı yönlendirmenin oldukça az olduğunu bildirmişlerdir

Aronsson (Aronsson G., 1989) farklı düzeylerde kontrol olabileceğini düşünmektedir: birincisi, çalışanların çıktığı etkileyebildikleri kontrol tipi. Kontrol öngörebilme, katılım, idari kurallar üzerinde değişiklik yaratabilecek düzeyde kontrol şeklinde ele alınabilir. Sonuç olarak bireysel ve kolektif kontrol arasındaki farkın da belirlenmesi gerektiğini eklemektedir.

Üretim üzerindeki kontrol ile kronik stres arasındaki ilişkiyi değerlendiren çalışmasında Houben (Houben G J., 1991) beş tip üretim kontrolü tanımlamıştır; doğrudan, işin ve kaynakların bölünmesi, sosyalizasyon, cezalandırma, ve güç geliştirme. Bu tipolojinin birçok kontrol kaynağını ve kronik stres üzerindeki etkilerini tanımlamanın bir yolu olduğunu düşünmektedir.

Peterson'a (Peterson C.L, 1994) göre, bu çalışmaların çoğu farklı sınıfa ait grupların denetimi yaşama geçirme olanakları yönünden farklı çıkış yollarına sahip olduğunu gözden kaçırmaktadırlar.

Üretim araçları ile ilişki, sosyal sınıfın belirlenmesinde önemli bir kavramdır (Belek İ, 1993). Bazı çalışmalar

sosyal sınıf ve kontrol arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Kohn ve arkadaşları, sosyal sınıf ile olumsuz stres arasındaki ilişkiyi üç farklı ülkede incelemişler ve Polonya'daki fabrikada ve üretim dışı çalışanlarda daha üst sınıflara göre daha az olumsuz stres bildirmişlerdir. Birleşik Devletler ve Japonya'da ise bu ilişki tersine dönmüştür. Otto, Avustralya'da, seçilmiş mesleki gruplarda yaptığı araştırmada stres farklılığının sınıf farkını yansıttığını göstermiştir (Peterson C.L, 1994). Schwalbe ve Staples (Schwalbe M L, and Staples C L., 1986) kalifiye olmayan mavi-yakalı grupta en yüksek stresi saptamışlardır.

Karar Verme Gücü

Levi (Bureau International du Travail, 1984), 'fabrikalar büyüdükçe çalışanlar da yönetim ve tüketiciden uzaklaşmaktadır' demektedir. Bunun yanısıra Levi'ye göre, toptan üretim yalnızca iş sürecinin parçalanmasını değil, kısmen işin organizasyonu, işin kapsamı, ve bantın makine sistemi tarafından belirlenmesinden kaynaklanan çalışanın iş sürecini kontrolünde azalmaya da yol açmaktadır. Bu da monotonluk, izolasyon, özgürlük yoksunluğu ve zaman baskısı gibi zamanla sağlık sorunlarına yol açacak durumları ortaya çıkarmaktadır.

İsrael ve arkadaşlarına göre (Israel B.A, Schurman S.J, House J.S, 1989) kontrol kavramı iki ana kategoride ele alınabilir; birincisi iş üzerinde çalışanların kontrolü, diğeri çalışanların hangi aşamaya kadar karar verme sürecine katılabildikleridir.

Frankenhaeuser ve arkadaşları (Johansson G, 1991, Frankenhaeuser M., 1991) kontrol eksikliğinin olumsuz etkilerini ortaya koyarken French ve Caplan da bir mesleki deneyim ve katılım modeli sunmuşlardır (Peterson C.L, 1994). Gardell (Gardell B., 1991), French ve Caplan, katılım arttıkça, doyumun ve saygının arttığını ve iş tehdidinin azaldığını göstermişlerdir.

Cooper ve Marshall (Cooper C.L, Davidson M., 1987), katılımın artmasının personel hareketini azalttığını, üretimi artırdığını, performansta olumlu bir yükseliş yarattığını, katılım olmadığı zamanda iş doyumunun azaldığını ve fiziksel ve ruhsal sağlık risk düzeyinin yükseldiğini öne sürmüşlerdir.

Diğer Olumsuz İş Faktörleri

Karasek (Karasek RA, 1979, Karasek RA, 1991), becerileri kullanma ve iş üzerinde küçük değişiklikler yapabilme olanağının eksikliği şeklinde ölçülen şahsi karar verebilme yetisinin azaldığı yerde ruhsal sağlığın bozulması yönünde iş istemlerinin etkilerinin arttığını göstermiştir.

O'Brien ve arkadaşları, çalışanın kendi kapasitesinin altında çalışması ile somatik bozukluklar arasında zayıf bir ilişki saptamışken, Spillane, Van der Auwera, Lowe ve Northcott, çalışanın kapasitesinin altında çalışması sonucu ortaya çıkan olumsuz tutum, stres ve sağlık sorunları saptamışlardır (Peterson C.L, 1994).

Rol ya da görevle ilişkili sorunların ortaya konmasında araştırmacılar bazı zorlukların olduğunu bildirmişlerdir. Kahn ve arkadaşları, rol çelişkisi üzerine ilk çalışmayı gerçekleştirmişlerdir. French ve Caplan, Martin rol çatışmasının kardiyovasküler hastalıklarla ve ilgili sağlık çıktıları ile ilişkileri ortaya koyarken, Travers ve Cooper da ruhsal sağlık sorunlarına yol açtığını ortaya çıkarmıştır (Peterson C.L, 1994). Ortaya konan ilişkiler zayıf da olsa yeterli sayıda çalışma işten memnuniyetsizliğin, gerilimin ve sağlık sorunlarının rol çatışmalarından kaynaklandığını göstermektedir.

French ve Caplan, Kahn ve arkadaşları, Guppy ve Gutteridge, Cooper ve Marshall (Cooper C L, Davidson M., 1987) yetersiz iletişimin, zayıf kişilerarası ilişkilerin ve etkin olmayan sosyal desteğin strese neden olduğunu bulmuşlardır.

Caplan ve arkadaşları ve van Dijkhuizen, iş arkadaş desteğinin stresi azalttığını göstermişlerdir. Fakat bu alandaki çalışmaların çok azı işteki ilişkileri sağlık göstergelerine dayandırarak incelediğinden daha sistematik araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca iş ilişkileri teknoloji, işin çalışandan beklentileri, mesleki konum gibi diğer birçok değişkenle etkileşmektedir.

Bazı çalışmalar, yönetimin gerçekleştirdiği iş organizasyonunun stres üzerindeki etkilerini değerlendirmişlerdir. Bir İskandinav araştırması, demokratik organizasyonel değerlerle otokratik olanları karşılaştırmıştır. Kircaldy ve Cooper örgütsel yapı ve atmosfer açısından kültürlerarası farklılıklar olabileceğini göstermiştir (Peterson CL, 1994).

Çalışmaların çoğu görev veya organizasyonel yapı ve sürece ait düzeylerde kontrolün olup olmadığına yönelmişlerdir; tartışmalar bant işinin etkileri, nasıl denetleme yapıldığı ve işgücünün etkileri üzerinde yoğunlaşmıştır. Nelkin ve Masreliez, yönetimin hiç geri bildirimde bulunmaması ya da olumsuz geri bildirimde bulunmasının etkilerini, Bolinder, yönetimin beyaz yakalı ile mavi yakalı çalışanlar arasında yaptığı ayrımın olumsuz etkilerini ortaya koymuşlardır. Otokratik tarzda bir yönetim kontrolü ve yönetim hakimiyeti kendini özellikle alt düzeydeki çalışanlara karşı olumsuz tutumlarla gösterir ve stres bu durumlarda daha belirgindir.

McLean, "yapılacak çok işin olması ya da en azından birinin işinin çok olduğunun hissedilmesinin yarattığı baskı da stres yaratan bir durumdur" şeklinde bir saptama yapmıştır. French ve Caplan, Kornhauser, Frankenhaeuser, Sutherland ve Davidson, Siegrist ve Klein nitelik açısından aşırı iş yükünün sağlık üzerinde olumsuz etkileri olduğunu bildirmişlerdir. Endresen ve arkadaşları, Richardsen ve Burke'nin tıp doktorları ile ilgili yaptıkları çalışmalarda iş gücünün bir dizi stresör arasından en yüksek etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. Aynı zamanda yabancılaşmanın da etkileri bildirilmiştir. Petitione'a göre, iş yükünün algılanması önemlidir. Broadbent ve Gath, teknolojiler ilerledikçe iş yükünün azalmasının da, stres kaynağı olmaya başla-

diğini göstermiştir. İş yükü açısından etkileyen yaş, cinsiyet, mesleki düzey, karar alanı, performans gibi başka faktörlerin de varlığından söz edilmiştir (Peterson C.L, 1994).

Garfield (Garfield J., 1980), iş yükünün ve kapasitenin altında kullanımın hiyerarşik yapıların ve yönetimin güdüleyici tekniklerinin bir çıktısı olarak değerlendirilebileceğini düşünen az sayıdaki yazardan biridir. Kanada'daki bir okulda yapılan çalışmada, idari ve denetleyici çalışanların organizasyonel sorumluluğu artınca diğer stresörlerin yoğunluğu artsa bile stresin azaldığı saptanmıştır. Sonnenberg'ler (Sonnenberg A, Sonnenberg G S., 1986), ülsere ve iş yükü arasındaki ilişkiyi araştırmışlar; erkeklerde farklı mesleklerde harcanan enerji ile duodenal ülsere arasında lineer korelasyon varlığını saptamışlardır.

Peterson, stres yaratan faktörleri ortaya koyan bu çalışmalara, genelde bu faktörlerin neden varolduğuna ve neden bazı işçi gruplarının bu faktörlerin etkilerini daha derinden yaşadıklarına eğilmedikleri, sadece bu faktörlerin varlığını ortaya koymakla yetinip, sosyopolitik bir çerçeveye oturtmadıkları eleştirisini yöneltmektedir (Peterson CL, 1994).

Diğer Sosyopsikolojik Faktörler

Bir kısım çalışmalar, iş faktörlerinin öz-saygı üzerindeki etkilerine ve iş sağlığı üzerindeki sonuçlarına eğilmiştir. Kohn ve arkadaşlarının çalışmaları sosyal yapının psikolojik durum üzerindeki etkileri üzerinedir. Yaptıkları çalışma ile Birleşik Devletler, Japonya, ve Polonya'da bir sınıfa ait olmanın öz-yönelim derecesi üzerindeki etkilerini araştırmışlar ve daha avantajlı olanların öz-yönelimi daha iyi değerlendirdiği ve yaşadığını bulmuşlardır (Pearlin L, 1978). Staples ve arkadaşlarına göre, sosyal tabakalar sistemi içindeki yer ile öz değerini biçme arasında bir ilişki vardır. Sonuçta sosyal tabakalar öz-saygının oluşum şeklini etkiler. Schwalbe, işte öz-saygının kaynaklarını araştırırken (Pearlin L, 1978), Pearlin ve arkadaşları (Pearlin L, 1978), İsrail ve arkadaşları (İsrail BA, Schurman SJ, House JS, 1989) düşük öz-saygının olumsuz etkileri olduğunu bildirmişlerdir. Oldukça az sayıda stres çalışması, stres yanıtında "yetkinliği" bağımsız ya da etkileyici değişken olarak ele almıştır. Herhalukarda, düşük öz-saygı ve düşük kişisel yetkinliğin olumsuz iş faktörleri tarafından etkilenmediği saptanan bulgulardan biridir. Schwalbe, Staples ve arkadaşları dışında bu göstergeler sosyal çerçeve dışında bireysel yanıtlar olarak değerlendirilmiştir (Pearlin L, 1978).

Stres Yaratabilecek Dış Kaynaklar

Osipow ve arkadaşları, yaşın stres üzerindeki etkilerini araştırmışlar ve kronolojik yaştan ziyade kendini yaşlı hissetme ile ilişkili bulmuşlardır. Hinkle ve arkadaşları ve Wan, eğitim durumu, mesleki konum ile kardiyovasküler morbidite arasında ilişki saptamışlardır. Ev yaşamı işte yaşanan stresi azaltma yönünde pozitif etki gösterebilir. Ev ya da yaşam arkadaşının olup olmaması, eşin çalışıp çalışmaması, çocuk sayısı ve yaşları etki edebilir (Peterson CL, 1994).

Çalışan annelerin ikili rolün yarattığı stresin yanısıra çalışmanın kazandırdığı olumlu yönlerden de bahsedilmiştir (Hall EM., 1989, Yaşın Dökmen Z., 1997, Hall EM, Johnson JVA, 1989). Sonuç olarak, çok az çalışma iş ve ev yaşamının etkileşimini ele almıştır. Framingham çalışması kadınlar açısından çalışan ve üç veya daha fazla çocuk sahibi olan kadınların iki kat daha fazla koroner arter hastalığı riski taşıdığını göstermiştir (Dorian B, Taylor CB., 1984)

PSİKOPATOLOJİK ETKİLERİN ÖLÇÜM YÖNTEMLERİ VE KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Günümüzde iş stresini ölçmeye yönelik tek bir basit ve geçerli yöntem yoktur. "Objektif" ve "subjektif" olarak sınıflanabilecek yöntemler üzerinde çalışılmaktadır. "Objektif" ölçümler fiziksel, psikososyal ve fizyolojik parametrelerin gözlenip, kaydedilmesine; "subjektif" ölçümler ise bir anket yardımıyla kişilerin görüş ve deneyimlerini ortaya koymaları esasına dayanmaktadır. Spillane (Deves L, Spillane R., 1989), stres araştırmalarının çoğunun, kontrol altında tutulamayan gözlemlere dayandığını, dizayn olarak fakir olan ve sonuçları değerlendirmede eleştirel bakıştan yoksun olan çalışmalar olduğunu düşünmektedir.

Çalışma ortamında iş stresi açısından ölçüm yapılabilir alanlar şu şekilde sıralanabilmektedir (D' Hertefeld H., 1994).

- A. İşin ergonomik ve sosyoteknik özellikleri
- B. Bireylerin fizyolojik ve biyokimyasal reaksiyonları
- C. İş öyküsü ve sağlık öyküsü

A. İşin Ergonomik ve Sosyoteknik Özellikleri

En gelişmiş ölçüm yöntemleri iş koşullarına özgü farklı etkenlerin ölçümüne yönelik olan yöntemlerdir. Fiziksel yük, fizikokimyasal ortam ve iş güvenliğine, hatta ruhsal yük ve işteki psikososyal faktörlere yönelik normlar bile geliştirilmiştir. Bu model, birçok faktörün etkileşim halinde olduğu karmaşık durumları açıklamakta yetersiz kalmaktadır. İş stresi ve "Sick Building" Sendromu, buna birer örnektir.

Ergonomi insan ile işi arasındaki etkileşimle mültidisipliner olarak ilgilendiği için iş stresinin incelenmesi ve azaltılmasına katkıda bulunabilmektedir.

Sosyoteknik yaklaşım işin planlanma şeklinin bireylerinin psikososyal kapasite ve gereksinimlerine uyup uymadığı esasına dayanır. Bireysel algılamaya değil işin yapısal özelliklerine yönelik olduğu için "objektif" bir yaklaşımdır. Özellikle Hollanda'da iş koşullarına yönelik yasalar üzerinde bu yaklaşımın önemli rolü olmuştur (D' Hertefeld H., 1994).

B. Bireylerin Fizyolojik ve Biyokimyasal Reaksiyonları

Elkers ve Sanders, biyokimyasal ve fizyolojik ölçümlerin, ölçüm sırasındaki durumsal değişikliklere çok duyarlı

olduğunu göstermişlerdir. Bu nedenle ölçümün ve ölçüm koşullarının standardizasyonunu sağlama ön koşulu bu yöntemlerin alan çalışmalarında kullanımını kısıtlamaktadır. Ancak, laboratuvar koşullarında durumsal etkenleri kontrol altında tutmak mümkün olabilir (D' Hertefeld H., 1994).

Ölçümlerde fizyolojik parametre olarak harekete geçen enerji miktarını belirlemede kardiyak ritm (frekans ve değişkenliği), kan basıncı, solunum, deri ısı; ruhsal yorgunluk; algılama göstergesi olarak EEG kullanılabilir. Buna karşın Ekkers ve Sanders stres ölçümü için geçerli fizyolojik parametre olmadığını savunmaktadırlar (D' Hertefeld H., 1994).

Stresin biyokimyasal reaksiyonlarının ortaya konmasında iki sistem önemli rol oynamaktadır; sempatikomedullösurrenal sistem ve hipofizo-kortiko-surrenal sistem. Birincisi, akut stres reaksiyonlarının düzenlenmesinde, ikincisi kronik stres reaksiyonlarında rol oynamaktadır.

Katekolamin salınımı, özellikle idrarda adrenalin iş stresinin biyokimyasal parametrelerinden biri olarak İsveçli araştırmacılar Levi ve Krankenhauser ve İsveç'teki Volvo fabrikasında Frankenhaeuser tarafından kullanılmıştır (D' Hertefeld H., 1994).

Psikobiyojik yaklaşımın dezavantajları olarak, bu tür araştırmaların maliyetinin yüksek olması, objektif ölçümlerin beraberinde duyguların göstergesi olan sübjektif ölçümler olduğunda doğru bir anlam kazanması sayılabilir (Peterson CL, 1994). Buna örnek olarak yüksek adrenalin düzeyinin, Frankenhaeuser 'in çalışmasında olduğu gibi, bireyler tarafından olumlu bir duygu olarak bildirilmesi verilebilir (Frankenhaeuser M., 1991). Son yıllarda kan ve idrar tetkiklerinin yanı sıra, daha az travmatik olan tükürükte kortizol tayini de akut stres ölçümünde kullanılmaya başlanmıştır (Colloque "Stress et Cortisol Salivaire", 1992).

Fizyolojik ve biyokimyasal parametreler birbirinden bağımsız değildir; adrenalin salınımı kardiyak ritmi, noradrenalin de kan basıncını etkilemektedir.

C. İş Öyküsü ve Sağlık Öyküsü

Kişilerin görüş ve deneyimlerini aktarmaları temeline dayanan anketlerin güvenilirliği konusunda insanoğlunun yargısının değişik faktörlerden etkilendiği; bu nedenle tekrarlandığında geçerli sonuçlar alınamayacağı görüşü vardır. Buna karşın ampirik çalışmalar, bireylerin fiziksel yüklerini ve ruhsal durumlarının karmaşasını çözümleyerek değerlendirebilecek yapıda olduklarını göstermiştir (D' Hertefeld H., 1994).

Geçerlik açısından ruhsal yük ve stresin bazı yönlerinin bilinç dışında olduğu için insan tarafından algılanamadığına dikkat çekilmektedir. Buna karşın Zijlstra ve Meijman (1989) araştırma sırasında, işin verdiği ruhsal yükün sa-

dece kişinin kendi bildiriimi ile değerlendirilebileceğini savunmaktadırlar. Bunun yanı sıra, güvenilirlik ve geçerliğin, sadece anketler için değil, diğer ölçüm yöntemleri için de söz konusu olduğuna dikkat çekmektedirler. Yine de Ekkers ve Sanders 'in vurguladığı gibi sosyal ve kültürel faktörler gibi karıştırıcı faktörlerin etkisi gözardı edilmemelidir (D' Hertefeld H., 1994).

İş stresini değerlendirmeye yönelik sorular iki yönde sorulabilir:

- İş koşulları ile ilgili sorular yani iş öyküsü
- Kişinin o anda bulunduğu durum ile ilgili sorular yani sağlık öyküsü

İş öyküsüne yönelik sorular iş yükü, görev kapsamı, iş örgütlenmesi, iş koşulları, iş ilişkileri, çalışma koşulları gibi konular da olacaktır.

Sağlık öyküsü ise genel sağlık durumu, ruhsal sağlık, fiziksel yakınmalar, baş etme yöntemleri gibi konularla ilgili soruları kapsayacaktır.

Baumgarten ve Oseasohn, ruh sağlığı-iş ilişkisine yönelik yapılan çalışmaların bir kısmını değerlendirerek sık karşılaşılan sorunları ortaya koymuşlardır: Öncelikle, yöntemlerde standardizasyon eksikliğini, çalışmaların tekrar edilebilirliğini ve karşılaştırılabilirliğini engelleyen en önemli sorun olarak saymışlardır. Bunun dışında inceledikleri çalışmaların %95'inde kullanılan anket ya da ölçeklerin geçerliğinin araştırılmadığını saptamışlardır (Logeay P., Gadbois C., 1991).

KAYNAKLAR

Aronsson G., (1989), Dimensions of control as related to work organization, stress, and health. *Int. J. Health Serv.* 19(3): 123-133.

Belek İ., (1993), Bilimsel Teknolojik Devrim ve "Endüstriyel Demokrasi", Kriz Nasıl Aşılabilir? Dizisi:VIII, İstanbul, Sorun Yayınları.

Bergers GPA, Marcelissen FHG, de Wolff Ch J., (1986), Vragenlijst Organisatiestress-D Handleiding, Stres Groep Publikatie No 7, Katholieke Universiteit Nijmegen.

Bureau International du Travail Les facteurs psychosociaux au travail, Série Sécurité, Hygiene et Médecine du Travail, (1984), Geneve.

Caplan R D et al., (1980), Job Demands and Worker Health. Survey Research Center, Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, 1980 (Peterson C.L, "Work factors and stress: a critical review", *Int. J of Health services*, 1994) den alınmıştır.

Coburn D., (1979), Job Alienation and well-being. *Int. J. Health Serv.* 9(1): 10-35.

Colloque, (1993), "Stress et Cortisol Salivaire", le 34 Octobre 1992, Vandoeuvre, Les Notes Scientifiques et Techniques de l' INRS, No98, Mars.

Cooper CL, Davidson M., (1987), Sources of Stress at work and their relation to stressors in non-working environ-

ments, Psychosocial Factors at Work (ed. Kalima R, El Batawi M, Cooper C L) da, World Health Organization, Geneva.

Çam O., (1992), Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Araştırılması. Serbest Bildiri Raporu. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.

D' Hertefelt H., (1994), La Mesure du Stress au Travail: Un Long Cheminement. Stress et Travail, (ed. S. Moors) de, INRCT, Bruxelles.

Deves L, Spillane R., (1989), Occupational Health, Stress, and Work Organization in Australia. Int J of Health Services, Vol 19, No 2, P 38-73.

Dorian B, Taylor CB., (1984), Stress Factors in the Development of Coronary Artery Disease. J Occup Med, Vol 26, No 10, Oct.

Ergin C., (1992), Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, Serbest Bildiri Raporu. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.

Frankenhaeuser M., (1991), A Biopsychosocial Approach to Work Life Issues. The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health (Ed. Johnson JV, Johansson G) da, New York, Baywood 34- Publishing Company.

Fraser TM., (1979), Stress, strain and the working environment: A systems ergonomics approach to quality assurance. Optimisation of the working environment-New trends. Occupational safety and health series No 13, ILO, Geneva.

Gardell B., Worker Participation and Autonomy: A Multilevel Approach to Democracy at the Workplace. The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health (Ed. Johnson JV, Johansson G) da, New York, Baywood 34- Publishing Company.

Garfield J., (1980), Alienated labor, stress and coronary disease. Int. J. Health Serv. 10(4): 238-311.

Hall EM, Johnson JV., (1989), A Case Study of Stress and Mass Psychogenic Illness in Industrial Workers. J of Occup Med, Vol 34 No 3, March.

Hall EM., (1989), Gender, Work Control, and Stress : A theoretical discussion and an empirical test. Int J of Health Services, Vol 19, No 4, P 725-714.

Houben GJ. (1991), Production control and chronic stress in work organizations. Int. J. Health Serv. 21 (2): 349-327.

Israel BA, Schurman SJ, House JS. (1989), Action research on occupational stress: Involving workers as researchers, Int. J of Health services.

Johansson G., (1991), Job Demands and Stress Reactions in Repetitive and Uneventful Monotony at work. The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health (Ed. Johnson JV, Johansson G) da, New York, Baywood 34- Publishing Company.

Johnson JV, Johansson G., Work Organization, Occupational Health, and Social Change: The Legacy of Bertil Gardell. The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health (Ed. Johnson JV, Johansson G) da, New York, Baywood 34- P.

Karasek RA., (1994), Job demands, job decision latitude and mental strain: Implication for job re-design. Administ. Sci. Q. 37: 14-348, 1979 (Peterson C.L, "Work factors and stress: a critical review", Int. J of Health services, 1994) den alınmıştır.

Karasek RA., The Political Implications of Psychosocial Work Redesign: A Model of The Psychosocial Class Structure. The

Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health (Ed. Johnson JV, Johansson G) da, New York, Baywood 34- P.

Karasek R A., (1981), Job socialisation and job strain: The implications of two related psychosocial mechanism for job design. In Working Life: A Social Science Contribution to Work Reform, edited by B. Gardell and G. Johansson, pp. 75-94. Wiley, New York.

Karmaus W., (1983), Working conditions and health: Social epidemiology, patterns of stress and change. Eighth International Conference on the Social Sciences and Medicine (1983, Stirling, Scotland). Soc. Sci. Med. 19(4): 69-82, 1984 (Peterson C.L, "Work factors an.

Küçükaslan A., (1994), İstanbul Telefon Başmüdürlüğü'nde çalışan telefon operatörlerinin stres-iş doyumu ilişkisinin incelenmesi. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 1994 (Torun A. Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi).

Logeay P., Gadbois C., (1991), "Problemes methodologiques de l'analyse des effets psychopathologiques des situations de travail", INRS, Document pour le medecin du travail, no 14, 1er trimestre.

Marmot M, Theorell T., (1991), Social Class and Cardiovascular Disease. The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health (Ed. Johnson JV, Johansson G) da, New York, Baywood 34-Publishing Company

Örmen U., (1993), Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 1993 (Torun A. Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, ed. Tevrüz S., Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Pearlin LI ve ark., The Stress Process. J. Health Soc. Behav. 19: 2-21, 1978 (Peterson C.L, "Work factors and stress: a critical review", Int. J of Health services, 1994) den alınmıştır.

Peterson CL., (1994), "Work factors and stress: a critical review", Int. J of Health services.

Sauter SL, Murphy LR, Hurrell JJ., (1990), Prevention of Work-Related Psychological Disorders. Am Psychologist, Vol 14, No 10, P 115-133.

Schwalbe ML, and Staples CL., (1986), Class position, work experience and health. Int. J. Health Serv. 16(4): 333-339.

Sonnenberg A, Sonnenberg GS., (1986), Occupational Factors in Disability Pensions for Gastric and Duodenal Ulcer. J Occup Med, Vol 4 No 2, Feb.

Şahin NH., Batıgün-Durak A., (1997), Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres, Türk Psikoloji Dergisi, 12(2): 32-75.

Torun A., (1996), Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi (ed Tevrüz S) de, Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Torun A., (1995), Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 1995 (Torun A. Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, ed. Tevrüz S., Türk Psikologlar).

Türk M., (1997), "Bir Örgütsel Stres Anketinin (VOS-D) Türkiye'ye Uyarlanması "Seri Üretim, Sürekli Üretim Teknolojileri ile Hizmet Sektöründe Uygulanması".

Yaşın Dökmen Z., (1997), Çalışma, Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerini ile Ev İşleri ve Depresyon. Türk Psikoloji Der. 12(2):2-27.