

**TURİZM ENDÜSTRİSİNDE ÇALIŞAN MUTFAK PERSONELİNİN
PSİKOSOSYAL RİSK ALGILARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SİNEM GÖKSAL

**MERSİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI
ANABİLİM DALI**

**MERSİN
AĞUSTOS – 2018**

**TURİZM ENDÜSTRİSİNDE ÇALIŞAN MUTFAK PERSONELİNİN
PSİKOSOSYAL RİSK ALGILARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SİNEM GÖKSAL

**MERSİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI
ANABİLİM DALI**

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN**

**MERSİN
AĞUSTOS – 2018**

ONAY

Sinem GÖKSAL tarafından Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN danışmanlığında hazırlanan “Turizm Endüstrisinde Çalışan Mutfak Personelinin Psikososyal Risk Algıları” başlıklı bu çalışma, aşağıda imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından oy birliği ile Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Görevi	Ünvanı, Adı ve Soyadı	İmza
Başkan	Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN	
Üye	Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ	
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI	

Yukarıdaki Jüri kararı Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun 16./08./2018 tarih ve 2018/13 sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Süleyman DEĞİRMEN
Sosyal Bilimleri Enstitüsü Müdürü



Bu tezde kullanılan özgün bilgiler, şekil, tablo ve fotoğraflardan kaynak göstermeden alıntı yapmak 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu hükümlerine tabidir.

ETİK BEYAN

Mersin Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğinde belirtilen kurallara uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada,

- Tez içindeki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlâk kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda ilgili eserlere bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu,
- Atıfta bulunduğum eserlerin tümünü kaynak olarak kullandığımı,
- Kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı,
- Bu tezin herhangi bir bölümünü Mersin Üniversitesi veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunmadığımı,
- Tezin tüm telif haklarını Mersin Üniversitesi'ne devrettiğimi beyan ederim.

ETHICAL DECLARATION

This thesis is prepared in accordance with the rules specified in Mersin University Graduate Education Regulation and I declare to comply with the following conditions:

- I have obtained all the information and the documents of the thesis in accordance with the academic rules.
- I presented all the visual, auditory and written informations and results in accordance with scientific ethics.
- I refer in accordance with the norms of scientific works about the case of exploitation of others' works.
- I used all of the referred works as the references.
- I did not do any tampering in the used data.
- I did not present any part of this thesis as an another thesis at Mersin University or another university.
- I transfer all copyrights of this thesis to the Mersin University.

10 Ağustos 2018 / 10 August 2018

İmza / Signature

Sinem GÖKSAL

ÖZET

İnsan odaklı endüstri olan turizm, istihdamın yüksek ve hizmet çeşitliliğinin fazla olduğu bir alandır. Bu çeşitlilik nedeniyle birçok iş bir arada yürütülmeye çalışılmaktadır. Bu durum iş sağlığı ve güvenliği anlamında çalışanların fiziksel, kimyasal ve biyolojik gibi birçok risk faktörüyle karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır. Psikososyal riskler de bunlardan bir tanesidir. Bu riskler, uzun çalışma saatlerinin neden olduğu sosyal riskler ile işin getirdiği beklentiler ve iş üzerindeki kontrol düzeyine bağlı olarak meydana gelen çeşitli riskler olarak tanımlanmaktadır. Çalışmanın amacı, turizm endüstrisinde hizmet veren mutfak çalışanlarının iş sağlığını ve güvenliğini etkileyen psikososyal risklerin tespit edilmesi, ayrıca bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Bu bağlamda çalışma turizm endüstrisinde riskin en yoğun görüldüğü alanlardan biri olan otel mutfaklarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veriler, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılarak toplanmıştır. Görüşme formu literatürden yararlanarak yarı yapılandırılmış olarak hazırlanmıştır. Görüşme formu Mersin ilindeki 3-4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan 24 kişi ile yüz yüze uygulanmıştır. Toplanan veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizinden elde edilen veriler ışığında çalışanların çalışma ortamındaki fiziksel, kimyasal ve biyolojik risklerin farkında olduklarını ancak çalışmamızın konusu olan psikososyal risklerin farkındalıklarının düşük olduğu bulgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Sağlığı ve Güvenliği, Psikososyal Risk

Danışman: Dr. Öğretim Üyesi Hülya Taştan, Mersin Üniversitesi Gastronomi Ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Mersin

ABSTRACT

Tourism, which is a human-oriented industry, is an area where employment is high and service diversity is high. Because of this variety, a lot of work is carried together. This situation causes employees to face many risk factors such as physical, chemical and biological in the sense of occupational health and safety. Psychosocial risks are one of them. These risks are defined as the social risks that are caused by long working hours and the various risks that arise depending on the level of work expectations and the level of control over work. The purpose of the study is to determine the psychosocial risks affecting the occupational health and safety of the kitchen workers serving in the tourism industry and also to reveal the effects of these risks on the employees. In this context, the study was carried out in hotel kitchens, one of the areas where riskiest in the tourism industry. In the study, data were collected by using semi-structured interview technique from qualitative research methods. The interview form was prepared semi-structured using the literature. The interview form was applied face to face with 24 people working in kitchens of 3-4-5 star hotel in Mersin province. The collected data were subjected to content analysis. In the data obtained from the content analysis, it has been found that the employees are aware of the physical, chemical and biological risks in the working environment, but the awareness of psychosocial risks is low.

Keywords: Occupational Health and Safety, Psychosocial Risk

Advisor: Asist. Prof. Hülya Taştan, Department of Gastronomy and kitchen arts, The University of Mersin, Mersin

TEŞEKKÜR

Tez çalışmama destek olan, uzmanlık eğitimimin ve zorlu tez oluşturma sürecimin her aşamasında bilgi birikimi, deneyimi, sabrı ve anlayışı ile yanımda olan danışmanım Sayın Dr. Öğrt. Üyesi Hülya TAŞTAN'a desteği ve katkısı için teşekkür ederim. Çalışmanın gerçekleşmesindeki fikir ve bilgilerine ihtiyaç duyduğumda katkılarıyla bu tez çalışmasının şekillenmesine yön veren, önümde yeni ufukların açılmasına yardımcı olan ve beni yüreklendiren, yüksek lisans öğrenimim süresince gerek ders esnasında gerekse ders dışında benden yardımlarını esirgemeyen tüm yüksek lisans programı hocalarıma teşekkür ederim. Analiz sürecinde bana destek olan Sayın Dr. Öğrt. Üyesi Beril DÖNMEZ'e, kendi tez çalışmaları olmasına rağmen benden yardımlarını esirgemeyen Arş. Gör. Muhammet Abdulmecit KINIKLI'ya, Arş. Gör. Burhan ÇINAR'a, Arş. Gör. Aykut Göktuğ SOYLU'ya, Arş. Gör. Elif BAK'a yüksek lisans öğrencisi Işık IŞIK'a, Öğrt. Gör. Cevat ERCİK'e ve Kerem KARDAŞ'a, son olarak her zaman yanımda olan, anlayışı ve sabrıyla beni motive eden sevgili aileme teşekkürlerimi sunarım.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
İÇ KAPAK	i
ONAY	ii
ETİK BEYAN	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR VE SİMGELER	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
1. GİRİŞ	1
2. PROBLEM TANIMI VE ÖNEMİ	3
2.1. Araştırma Problem İfadesi	3
2.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	4
2.3. Araştırma Sorusu	5
2.4. Araştırmanın Önemi	5
3. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR	6
3.1. İş Sağlığı Ve Güvenliği	6
3.2. Psikososyal Riskler	9
3.3. İş Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri	12
3.3.1. İşin İçeriği	14
3.3.2. İş Yüğü Ve İş Temposu	15
3.3.3. İş Programları	17
3.3.4. Kontrol	18
3.3.5. Çevre Ve Ekipman	18
3.3.6. Kurum Kültürü	19
3.3.7. Kişilerarası İlişkiler	20
3.3.8. İşyerindeki Görev	20
3.3.9. Kariyer Gelişimi	21
3.3.10. İş Ve İş Dışı Yaşam Etkileşimi	23
3.4. İş Kaynaklı Psikososyal Risklerin Neden Olduğu Durumlar	23
3.4.1. Stres	24
3.4.1.1. Psikososyal Risk Faktörleri Sonucu Ortaya Çıkan Stresin Belirtileri	25
3.4.2. Tükenmişlik	26
3.4.3. Mobbing	28
3.4.4. İşyeri İntiharları	29
3.4.5. Şiddet	30
3.5. Psikososyal Risklerin Yönetimi	31
3.6. Literatür Taraması	37
4. YÖNTEM	40
5. BULGULAR VE TARTIŞMA	42
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	55
6.1. Araştırmanın Teoriye Yönelik Çıktıları	57
6.2. Araştırmanın Uygulamaya Yönelik Çıktıları	58
KAYNAKLAR	60
EKLER	68
ÖZGEÇMİŞ	70

KISALTMALAR VE SİMGELER

Kısaltma/Simge	Tanım
AB	Avrupa Birliği
AISGA	Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı
ÇSGB	Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
EU-OSHA	Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PRIMA-EF	Psikososyal Risk Yönetimi Mükemmellik Modeli
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
WESO	Dünyada İstihdam ve Sosyal Görünüm
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

TABLolar DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 3.1. Tehlike Ve Risk Karşılaştırması	9
Tablo 3.2. İş Kaynaklı Psikososyal Riskler	13
Tablo 5.1. Araştırmaya Katılan Mutfak Çalışanlarının Demografik Özellikleri	43
Tablo 5.2. “İş Sağlığı Ve Güvenliği Kavramı Sizin İçin Ne İfade Ediyor?” Sorusuna Yönelik Katılımcı İfadelerinin Frekansları	45
Tablo 5.3. “İş Sağlığı Ve Güvenliği Kavramı Sizin İçin Ne İfade Ediyor?” Sorusuna Yönelik Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi	46
Tablo 5.4. İş Kaynaklı Psikososyal Riskler Araştırma Sorularının Katılımcı İfadelerine Yönelik Frekans Tablosu.	49
Tablo 5.5. Sorulan Sorulara Yönelik Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi	50

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 3.1. Beş Adımda Risk Değerlendirmesi Döngüsü	11
Şekil 3.2. İş Yoğunluğu ve Aşırı İş Yükünün Belirtileri	16
Şekil 3.3. Roller Arasındaki İlişki	21
Şekil 3.4. Psikososyal Risk Faktörleri Sonucu Ortaya Çıkan Stresin Belirtileri	26
Şekil 3.5. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli	28
Şekil 3.6. İş Kazası Maliyetleri Buzdağı Örneği	32
Şekil 3.7. Yöneticilerin, İşyerindeki Psikososyal Riskleri Tetikleyen Faktörler Olarak Gördükleri Sorunlar	34
Şekil 3.8. Risk Yönetim Yapısı	35

1. GİRİŞ

Turizm insanların toplum içerisinde beraber yaşamalarının belirli yönünü oluşturan toplumsal bir olay olarak görülmektedir. Bundan dolayı yapılan seyahatler ve konaklamalar esnasında oluşturulan ilişkiler ardından, sosyal ve kültürel yapıları farklı toplumlar arasında etkileşim oluşarak zamanla bilgi, görgü, gelenek ve kültür yapılarında değişimler olabilmektedir (Berber, 2003: 205). Birçok faktör turizmin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Bunlara örnek olarak teknolojik gelişmeler, kentleşme ve buna bağlı olarak nüfus artışı, boş zamanın artması, insan ömrünün uzaması, sosyal güvenlik, ücretli tatil ve seyahat özgürlüğü gibi sanayi devrimi sonucu oluşan faktörler verilebilir. Turizm sosyal bir olgu, psikolojik bir tatmin duygusu ve ekonomik bir etkinlik alanı olarak görülebilir (Hayta, 2008: 31).

Turizm işletmelerinde diğer endüstri kuruluşlarından farklı olarak ürünlerin saklanması veya depolanması olası değildir; çünkü hizmetler zamana karşı duyarlılık gösterir ve hizmetler de insan gücü kullanılarak yerine getirilmektedir (Koçan, 2015: 2). Bu nedenle turizm endüstrisinde müşterilerle uzun soluklu ilişkilerin oluşması ve hizmet kalitesinin artması için çalışanlara önem verilmelidir (Akgündüz, 2014: 199).

Turizm endüstrisi sezonluk dönemler, mevsimsel iş yükünün belirli zamanlarda artış göstermesi, vardiyalı çalışma sistemleri, sigortasız çalışma ve stajyer öğrencilerin amaca uygun olmayan işlerde çalıştırılması gibi faktörler içeren birendüstri olarak karşımıza çıkmaktadır. Pek çok endüstride olduğu gibi turizm endüstrisinde de çalışanlar birçok risk faktörüyle karşı karşıya kalırlar. Bundan dolayı meslek hastalıkları ve iş kazaları konusunda turizm endüstrisi de dikkate alınması gereken endüstriler arasında bulunması gerekmektedir (Şahingöz ve Şık, 2015: 86).

İş sağlığı ve güvenliği tehlike sınıfları kapsamında konaklama ve yiyecek içecek işyerleri değerlendirildiğinde az tehlikeli sınıfta yer almasına rağmen bu işyerlerinde iş kazası veya meslek hastalığına neden olabilecek birden çok risk faktörü bulunmaktadır. Bu işletmelerde özellikle psikososyal risk olarak tanımlanan problemler daha yoğun görülür (Çalık ve Demir, 2015: 1171). Özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, hizmet sektörü ve bilgi teknolojilerinin sanayi sektörü ve mal üretiminin yerini almasından dolayı işin kapsam, organizasyon ve yönetimi içerisindeki ilişkiler değişir. Bunun sonucu olarak da çalışanların gereksinimleri ve yeterlilikleri de değişir. Özellikle çalışanlarının güvencesiz sözleşmeli çalıştığı, iş yüklerinin fazla, işkontrollerin az ve performansların izlendiği işyerlerinde psikososyal riskler önemli bir durum teşkil etmektedir (Leka ve Kortum, 2008: 294-296; Demiral ve Diğerleri, 2007: 11-18).

Gelişmiş toplumlarda çalışanın sağlık ve güvenliğini korur nitelikteki çalışma koşullarının işveren tarafından oluşturulması arzu edilir. Böylece çalışanların işverenden beklediği sosyal sorumluluğun gerçekleşmesine olanak sağlanır (Kumaş, 2013:1). Psikososyal risk altındaki çalışma ortamları kazaları da çoğaltır hale gelmiştir. Çünkü bu psikolojik durum çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlıkları yanında bilişsel fonksiyonları olan, algı ve karar verme aşamalarını da olumsuz etkilemektedir (Hansez ve Chmiel, 2010: 267).

Mutfaklar endüstrinin geniş yelpazesi içerisinde hizmet veren yiyecek içecek işletmelerinin en önemli bölümlerindendir (Şahingöz ve Şık, 2015: 91). Çünkü mutfaklar işletmelerde yiyecek ve içecek üretiminin gerçekleştirildiği yerlerdir (Sökmen, 2014: 61). Mutfak planlaması işletmeler için önem teşkil eder. Oluşabilecek iş kazalarının önlenmesi, iş akışının aksamaya uğramaması, sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamının sağlanması bunun nedenlerini oluşturmaktadır. İşletmelerin yapılarına göre değişiklikler oluşsa bile bazı temel unsurlar çerçevesinde mutfakların planları yapılmalıdır (Şahingöz ve Şık, 2015: 91). Mutfaklarda üretimin ihtiyaç ve kapasitesi, ne kadar mutfak çalışanın görev alacağı ve görev dağılımının nasıl olacağına yönelik çalışmalar yapılırken; işletmenin büyüklüğü, cinsi ve örgütsel durumu, mutfakın fiziksel koşulları ve donanımı ile menü göz önüne alınarak tasarlanmalıdır (Sökmen, 2014: 61-62). Böylelikle çalışanların antropometrik özelliklerine göre uygun çalışma ortamının mutfakta oluşturulmuş olması, kullanım özelliklerine göre ihtiyaçları karşılamada ve gelecekte oluşabilecek problemlere çözüm yolları bulmada etkili olacaktır (Şahingöz ve Şık, 2015: 92).

Bu çalışmada; turizm endüstrisinde hizmet veren mutfak çalışanlarının iş sağlığını ve güvenliğini etkileyen psikososyal risk faktörleri hakkında temel bilgiler verilip, risk unsurlarının nedenleri ve sonuçlarına değinilmesi amaçlanmıştır.

2. PROBLEM TANIMI VE ÖNEMİ

Turizm kavramı insanların psikolojik tatmin arayışından yola çıkarak gerçekleştirdikleri yer değiştirme eyleminden doğan bir kavramdır. Bu kavramın odağında ise insan bulunmaktadır. Bundan dolayı turizm endüstrisi diğer hizmet endüstrilerine göre insani ilişkilerin en yoğun olduğu endüstrilerden birtanesidir. Çalışan devir oranının fazla olması iş yükünün artmasına neden olmakta, bu durum da çalışanları zamana karşı yarıştırmaktadır. Turizm işletmelerindeki mutfak bölümleri ise; bu akıştaki çalışmaların yoğun olarak yaşandığı bölümlerdendir. Bu bölümlerde gerek iş çeşitliliğinin fazla olması gereksede yapılan işlerin bir standart çerçevesinde yapılamaması mutfak çalışanlarını zor durumda bırakmaktadır. Çalışanların iş yüklerinin çok, çalışma saatlerinin fazla, özellikle de vardiya sistemi olması mutfak çalışanlarının sağlıklarını etkilediği gibi iş verimliliğinde de düşümlere neden olmaktadır. Ayrıca mutfaklardaki çalışma koşullarının zorluğu iş kazalarının da oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Ortaya çıkan iş kazaları sonucunda çalışanlar sadece fiziksel anlamda değil aynı zamanda psikososyal anlamda da etkilenmektedir. Bundan dolayı çalışanların çalışma ortamından kaynaklı olarak yaşadıkları olumsuzluklar, baskı, stres ve psikososyal risklerin etkilerinin araştırılması amacıyla incelemeler turizm işletmelerinin mutfak bölümlerinde yapılmıştır.

2.1. Araştırma Problem İfadesi

Günümüzde iş ve çalışma kavramının insan yaşamında ruh sağlığı ve kişisel refah için önemi büyüktür. Çünkü çalışma bireylerin bir amaç ve kimlik duygusu kazanmasında, yeteneklerinin geliştirilip kullanılmasında, sosyal ilişkilerde bulunmasında ve özdeğer duygularının çoğalmasında katkı sağlamaktadır (Met, 2016: 96). İş ve sağlık arasında iki yönlü bir ilişki bulunmakta ve birinde oluşabilecek sorunla diğeri de etkilenmektedir. Yaşadığımız dönemde teknolojik yeniliklerin olması, ekonomik, sosyal ve demografik koşullarda değişmelerin yaşanması, iş çevresinde teknik ve yapısal değişikliklerin oluşmasına sebep olmaktadır. Bundan dolayı işyerleri için yeni güvenlik ve sağlık risklerinin oluşmasına yol açmaktadır (Gül, 2009: 515). İş, işletmede bulunan çalışanların sağlık ve güvenliği üzerinde etkilere sahiptir. Organizasyonlar, sosyo-politik durumların etkisi altınada kalabilirler ve bundan dolayı maddi riskler taşıdıkları gibi psikososyal risklerde taşıyabilirler. Kurumlar, işletmeler, toplum ve paydaşlar karşılıklı ilişkiler içerisindedir. Bu ilişkiler, sosyo-politik değerlerce biçimlendirilen etik ve moral davranışlar üzerinde karmaşa, güvensizlik ve huzursuzluğu pekiştirerek sorunların oluşmasına neden olabilmektedir (Nivarthi ve Diğerleri, 2013: 1).

Bireyin ruhsal durumu ve sağlığı yakın ilişki içerisinde. Bu konu çalışanlar arasında araştırıldığında iş hayatının bu yönden önemli riskler taşıdığı anlaşılmaktadır (Özağaç, 2013: 14). Psikososyal riskler, iş yaşamına ilişkin yönetim uygulamalarının ve düzenlemelerinin ortaya çıkardığı sosyal ve örgütsel olumsuzlukların potansiyel olarak meydana getireceği psikolojik ve fiziksel zararlar şeklinde tanımlanmaktadır (Korkut, 2014: 5). Psikososyal tehlikeler, iş örgütlenmesinin, yönetiminin ve gerçekleştirildiği toplumsal ve çevresel durumların psikolojik, toplumsal ya da fiziksel hasar oluşturma kapasitesi bulunan boyutlarıdır (Özağaç, 2013: 14). Psikososyal tehlikeler çalışanların gerek fiziksel gerekse sosyal sağlıkları üzerinde doğrudan veya dolaylı olarak olumsuz etkilere sahiptir. Çünkü bu tehlikeler iş stresi nedeniyle olmakta ve iş stresi de fiziksel ve psikolojik problemlere yol açabilmektedir (Vatansever, 2014: 126).

Gelişmiş ülkelerde 30 yıl içerisinde gerek küreselleşmenin etkileri gerekse değişen çalışma koşullarından dolayı iş kaynaklı psikososyal etmenler konusunda birçok araştırma yapılmıştır. Bu çalışmalar içerisinde Avrupa Birliği iş yaşamı raporlarında psikososyal riskler, kimyasal riskler ve güvenlik risklerinden sonra en sık karşılaşılan riskler arasında üçüncü sırada yer almaktadır. Bundan dolayı gelişmiş ülkeler bu risklerin tanımlanarak önlemlerin alınması konusunda gelişmekte olan ülkelere göre gereken farkındalığı oluşturmıştır. Fakat gelişmekte olan Türkiye'nin de dahil olduğu ülkelerde iş kaynaklı olan psikososyal risklerin tanımlanarak yönetimi konusunda yeterli bilgi ve deneyim yoktur. Bu nedenle bu riskler ihmal edilmekte ve iş yaşamının içerisinde doğal bir durum olarak değerlendirilmektedir (Arık, 2011: 19).

Turizm endüstrisi insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı bir endüstridir. Mutfak bölümleri ise turizm işletmelerinde gerek çalışma alanları gerekse de iş koşullarından kaynaklı olarak içerisinde birtakım psikososyal riskler bulundurmaktadır. Çalışmada turizm endüstrisinin konaklama işletmelerinde çalışan mutfak çalışanlarının ne tür psikososyal risklerle karşılaştığı, psikososyal risk faktörlerine maruz kalma düzeyleri ve bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Aynı zamanda belirlenen psikososyal risklerin işletmeler tarafından nasıl yönetilebileceği konusunda da öneriler geliştirilmiştir.

2.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Turizm endüstrisinde çalışma koşullarındaki; iş yükü artışı, fazla mesai saatleri ve düzensiz çalışma, rol belirsizlikleri, iş güvencesinin olmaması, yönetici ve diğer kişilerle olan kötü ilişkiler gibi psikososyal riskler çalışanların sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı, turizm endüstrisinin konaklama işletmelerindeki mutfaklarda karşılaşılan psikososyal riskleri değerlendirmek ve endüstride farklı işyerlerinde çalışan mutfak çalışanının

bu risklere maruz kalma derecelerini tespit etmektir. Ayrıca işletmelerin özelliklerine göre psikososyal risklerin durumları varsa benzerlikler ve farklarının belirlenmesi de amaçlanmaktadır.

Araştırmanın kapsamını; psikososyal riskler, özellikleri, hangi dönemlerde ve hangi kriterlere göre değişiklik gösterdiği ve bu risklerin etkileri ile buna bağlı olarak meydana gelen davranışlar oluşturmaktadır. Ayrıca çalışma kapsamında psikososyal risklerin nasıl yönetilebileceği de irdelenmeye çalışılmıştır.

2.3. Araştırma Sorusu

Araştırmanın amaçları doğrultusunda, aşağıdaki araştırma sorusuna cevap aranmaya çalışılmıştır.

- 1) Otellerin mutfak çalışanları neler psikososyal risk olarak algılamaktadır?

2.4. Araştırmanın Önemi

İnsanı merkezinde bulunduran yönetim biçimleri günümüzde giderek yaygınlaşmaya başlayan yapılanmalar olarak görülmektedir. Bu nedenle örgütsel yaşam içinde bireyin duyguları, algıları, mutlulukları gibi psikolojik özelliklerin anlaşılması vazgeçilmez hale gelebilmiştir. Diğer bir taraftan insan faktörünün önemini artıran ayrıntı ise rekabet koşullarının uluslararası oluşu, küreselleşme ve müşteri beklentilerindeki değişimler gibi faktörlerdir (Duran, 2014: 1). Böyle bir öneme sahip olan insan unsurunun psikososyal riskler sonucunda duygularının değerlendirilmesi gerekmektedir. Örgütlerdeki insan faktörü olan çalışanların bu risklerden kaynaklı davranışlarının saptanmasında çalışmanın önemini oluşturmaktadır. Ayrıca psikososyal risklerin belirlenerek aralarındaki benzerlik ve farkların tespit edilerek, sunulacak önerilerin buna göre yapılması ve bu konuda çalışma yapacak olan birim ve bireylere yol göstermesi amaçlanmaktadır.

3. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve devamında çıkarılan yönetmelik hükümlerine göre tüm iş yerlerinin faaliyetleri sonucunda oluşabilecek tehlike ve risklerin görülür, yönetilebilir ve etkisinin azaltılır olması beklenilmektedir. Bu beklenti, can güvenliği için önem taşımaktadır. İşyerleri yasal sorumluluklarından dolayı tehlikeleri ortadan kaldırmak için, tehlikeleri belirlemesi, hesaplaması ve değerlendirmesi gerekmektedir (Karatepe, 2016: 2).

İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu ve çalışanlar açısından birçok risk unsurunu barındıran turizm endüstrisinde de iş sağlığı ve güvenliği konusunun önem taşıdığı düşünülmektedir. Verilen bilgilerden hareketle tez çalışmasının kuramsal çerçevesi; iş sağlığı ve güvenliği, psikosoyal riskler, iş kaynaklı psikosoyal riskler, iş kaynaklı psikosoyal risklerin neden olduğu durumlar, psikosoyal risklerin yönetimi konularından yola çıkılarak oluşturulmuş ve literatür taraması bu bağlamda yapılmıştır.

3.1. İş Sağlığı Ve Güvenliği

İnsan sağlığını etkileyen faktörleri yaş, genetik yapı, yetenek gibi kişisel özelliklerden kaynaklı faktörler ve yaşanan coğrafya, iş ve ev çevresi gibi çevresel faktörler olarak ikiye ayrılabilir. Bu iki faktörden kişisel özellikler değiştirilemezken, çevresel özellik taşıyan faktörler sonradan değiştirilebilir veya istenilen şekil verilebilmektedir. İnsanlar çevrelerini etkileyebildikleri gibi çalışma ortamı gibi uzun süreli vakit geçirdikleri ortamdan da etkilenebilmektedir (Tanır, 2004: 10). Küreselleşmeden kaynaklı olarak günümüz şartlarında sürekli gelişim gösteren teknoloji ve sanayileşme ile birlikte işyerlerindeki olumsuz çalışma ortamları, çalışanlar açısından sağlık ve güvenlik konularında tehdit unsuru haline gelmiştir. Bu tehditlerden korunmak amacıyla, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uzun yıllardan beri çalışmaların yapıldığı, ancak bu çalışmaların ülkelere ve sektörlere göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışması insanlık hakkı olmakla birlikte işletmelerin de bu alanda yapılmış yasalara uyması gerekmektedir (Tüzüner ve Özarslan, 2011: 138).

İş kazalarının birden çok nedeni olabilmekte ve bu nedenler farklı sınıflamalar altında gösterilebilmektedir. İş kazaları konusunda yapılan araştırmalar, bu kazaların insanlara, makinelere, çevre koşullarına ve beklenmedik olaylara bağlı olduğunu ortaya koymaktadır (Camkurt, 2007: 82). İş sağlığı ve güvenliği ve sosyal güvenlik mevzuatı, çalışanları iş kazaları ve meslek hastalıkları konularında koruma dışında bırakmaktadır. Mevzuat kapsamında olması gereken çalışanlar ise, kayıt dışı çalışmadan dolayı mevzuatın korumasından faydalanamamaktadır (Karadeniz, 2012: 17). İş sağlığı ve güvenliği kavramı, uluslararası bağlamda İSG konusunda söz hakkına sahip ILO (Uluslar arası Çalışma Örgütü) ve WHO (Dünya

Sağlık Örgütü) ile Türkiye Cumhuriyeti arasında gerçekleştirilen protokollerle yapılan anlaşmalar neticesinde; 6331 sayılı (ilk defa iş güvenliği ile ilgili müstakil sayılacak bir yasanın) kanunun çıkmasıyla bugünlere gelebilmiştir (Kumaş, 2013: 6).

İş sağlığı kavramı, çalışanların çalışma koşulları, kullanılan araç ve gereçlerden kaynaklanabilecek tehlikelerden uzak tutularak veya bu tehlikelerin en aza indirildiği bir iş çevresinde huzur içerisinde çalışmasını anlatmaktadır. İş güvenliği ise, işin yapıldığı esnada çalışanların karşı karşıya kaldığı tehlikelerin yok edilmesi veya azaltılması hususunda, işverene düşen yükümlülöklere ilişkin teknik kuralların tamamını ifade etmektedir (Akpınar ve Çakmakaya, 2014: 275).

İş sağlığı ve güvenliği (İSG); işyerlerinde işin yapılması esnasında çeşitli sebeplerden kaynaklı olarak sağlığı olumsuz etkileyebilecek koşullardan korunmak maksadıyla yapılan sistemli ve bilimsel yaklaşımlara denilmektedir. İSG tıp, teknik ve fizik, kimya, mühendislik, sosyoloji, psikoloji, hukuk, sosyal politika vb. gibi birçok bilim dalının ilgilendiğı bir çalışma alanıdır. Sektörler çalışanı korumayı, işletme ve üretim güvenliğini sağlamak amacıyla çalışmaktadır (Tanır, 2004: 10). Başka bir tanıma göre İSG; çalışanların iş kazalarına maruz kalmalarını ve meslek hastalıklarına yakalanmalarını önlemek, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı sağlamak için alınması gereken önlemlere denilmektedir (Özkılıç, 2005: 20). İş sağlığı ve güvenliğinin amacı, çalışanın, işletmenin ve üretimin korunmasını sağlamaktır. Bu amaçlar sırasıyla aşağıda açıklanmaya çalışılmaktadır.

1. Çalışanların korunması konusunda;

- Çalışma ortamının sağlıklı ve güvenli olması,
- Çalışma ortamından dolayı oluşabilecek sağlık ve güvenlik risklerine karşı çalışanları korumak,
- Çalışanların sağlık, güvenlik ve refahını sağlamak ve iyileştirmek,

2. İşletmenin korunması konusunda;

- Kaza veya oluşabilecek olumsuz durumların önceden tespitini yaparak gereken tedbirlerin alınmasını sağlamak, meydana gelebilecek direkt ve dolaylı zarar ve ödemelerin önüne geçmek, (Şahingöz ve Şık, 2015: 15).

3. Üretimin korunması konusunda;

- Çalışanların rahat ve güvenli bir ortamda çalışması verimlilik artışını da beraberinde getireceğinden ekonomik açıdan önem taşımaktadır. Çalışanların korunması aynı zamanda meslek hastalıklarında azalma, kazaların önlenmesi ve kayıp işgünü- işgücü kavramlarının da korunması anlamını taşımaktadır (Kumaş, 2013: 8).

3.1.1. İş Sağlığı Ve Güvenliğinde Taraflar

İş sağlığı ve güvenliği konusunda işverenler, çalışanlar ve devlet yakından ilgilenmek durumunda kalmaktadır (Şahingöz ve Şık, 2015: 16).Günlük yaşantımızın üçte birinin geçirildiği işyerlerinde sağlıklı ve güvenli bir ortam oluşturulması için alınacak tedbirlerde gerek yöneticiler gerekse de her çalışana sorumluluklar düşmektedir (Çakıroğlu, 2007:2). İşverenler; maddi ve manevi çıkarlarından dolayı, çalışanlar; doğrudan etkilenen kişiler olmaları nedeniyle ve devlet ise; vatandaşlarının sağlık ve mutluluğundan sorumlu tutulması sebebiyle bu konuyla ilgilenmektedir (Şahingöz ve Şık, 2015: 16).

İşveren: İş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması işverenin sorumluluğuna girmektedir. Çünkü çalışana iş esnasında yönelen tehlikeler işverenin iş organizasyonu çerçevesinde gerçekleştirdiği faaliyetlerden kaynaklanmaktadır (Akpınar ve Çakmakkaya, 2014: 274). 4857 sayılı iş kanunu ve daha sonra çıkarılan yönetmeliklere göre; iş sağlığı ve güvenliği konusunda işverene düşen sorumluluklar şöyledir: tedbir almak, risk değerlendirmesi yapmak ve mesleki risklerin oluşmasını engellemek, çalışanların eğitimini sağlamak ve onları bilgilendirmek, çalışanların fikirlerinin alınarak katılımlarının sağlanması, yaş ve cinsiyet gibi konularda (çocuk ve kadın işçiler gibi) özel işçi gruplarının korunması, sağlık konusunda çalışanların denetimlerinin yapılması, güvenlik önlemleri konusunda çalışanları bu önlemlere uymaya zorunlu kılmak, işyeri hekimi bulundurmak ve işyeri sağlık birimi oluşturmak gibi sağlık organizasyonları oluşturmak, iş güvenliği ile alakalı mühendis veya teknik eleman çalıştırmak, iş sağlığı ve güvenliği kurulu oluşturmaktır (Gündüz ve Gökhan, 2007: 57).

Çalışan: Çalışanlar, iş sağlığı ve güvenliği konusunda almış oldukları eğitim ve işverenin bu konuda vermiş olduğu talimatlar doğrultusunda kendilerinin ve yapılan işten etkilenen diğer çalışanların sağlık ve güvenliklerini tehlikeye atmamakla yükümlü tutulmaktadır. Bu bağlamda çalışanlar, işyerindeki tüm üretim araçlarını kurallarına göre kullanmak, keyfi uygulamalarda bulunmamak, onlar için sağlanmış kişisel koruyucu donanımların kullanımını doğru yapmakla sorumludur. Çalışanların, işyerindeki ekipmanlarda, tesis veya binalarda sağlık ve güvenlik konusunda herhangi bir tehlikeyle karşılaşıldığında ve koruma tedbirlerinde bir eksiklik tespit edildiğinde derhal işyeri veya çalışan temsilcilerine durumu bildirmeleri gerekmektedir. Ayrıca çalışanların, teftiş konusundaki yetkili makamlarca işyerinde tespit edilen noksanlıklar ve mevzuata aykırı durumların giderilmesi konusunda işveren ve çalışan temsilcileriyle işbirliği içinde olmaları gerekmektedir (Korkmaz ve Avsallı, 2012: 163).

Günümüzde farklı meslekler ve görevlerde çalışanlar, çalışmaları esnasında sağlık ve güvenlikleri açısından bazı risk ve tehlikelerle karşı karşıya gelmektedirler. Çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen değişkenler sektörlere göre farklılık göstermesine rağmen genel olarak biyolojik, kimyasal, fiziksel ve psikolojik ya da çevresel riskler olarak değerlendirmek

mümkün olmaktadır (Özağaç, 2013: 12). İşyerlerindeki psikososyal risk faktörleri de iş sağlığı ve güvenliği alanında yeni olan ve bu alan kapsamında biyolojik, kimyasal ve fiziksel risklerin dışında incelenen risklerdendir. Bu tez çalışmasında iş sağlığı ve güvenliği alanında çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler barındıran psikososyal risk faktörleri incelenmiştir.

3.2. Psikososyal Riskler

Risk “Psikolojik bir davranışın, insanın yaşamı, sağlığı, çevresi, ilişkileri vb.açısından istenmeyen, olumsuz davranışlar doğurma potansiyeli veya ihtimali” olarak tanımlanmaktadır (Ordu, 2005: 14). 6331 sayılı Kanun’un 3/o maddesinde ve İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Yönetmeliği’nin 4/e maddesine göre risk, tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini ifade etmektedir. International Labour Organization (ILO) ise riski “belli bir dönemde veya koşullar altında istenmeyen olayın ortaya çıkma olasılığı, çevre koşullarına göre sıklık ve olasılık” olarak ifade etmektedir (International Labour Organization (ILO), 2001, 19). Tehlike “Zarar veya yaralanma potansiyeli” olarak tanımlanmaktadır. Tehlikeler işyerlerinde var olabileceği gibi dışarıdan da gelebilirler ve işyerini, çalışanı etkileyebilmektedirler. Tehlikeler mekanik, fiziksel, kimyasal, biyolojik, elektrik, idari, organizasyonel, çevresel tehlikeler ve insan hataları olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahingöz ve Şık, 2015: 21-22). Aşağıdaki tabloda tehlike ve risklerin tanımları verilmektedir.

Tablo 3.1. Tehlike Ve Risk Karşılaştırması

Tehlike	Risk
a)Tehlike var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyeli (6631 sayılı kanun).	a)Tehlikelerden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimali (6631 sayılı kanun).
b)İşyerindeki koşullarla birlikte, hastalık veya kazaya yol açabilecek durum veya uygulamalar (Esin, 2006).	b)Bir olayın istenmeyen biçimde sonuçlanma olasılığı, bir tehlikenin olması ve değer verilen bir şeyin bu tehlikeye maruz kalmasıyla oluşur (Esin, 2007).
c)Bir şeyin zarar verme potansiyeli: İnsanları eşyaları, süreçleri etkileyebilir; kazalara sağlık sorunlarına, kayıplara ve makineler da hasarlara neden olabilir (EASHW, 2007).	c)Bir tehlikeye maruz kalma sonucunda bir sakatlık ya da hastalığın şiddetini ifade eder (EASHW, 2007).

Kaynak: Vatansever, 2014: 125

Leka ve Cox (2008) psikososyal riskleri, iş hayatındaki yönetim ve stratejilerin meydana getirdiği sosyal ve örgütsel olumsuzlukların oluşturacağı psikolojik ve fiziksel zararlar olarak

tanımlamıştır (Çakmak ve Diğerleri,2012: 55). Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (AİSGA)(2007) psikososyal riskleri, iş sağlığı ve güvenliği alanının “yeni ve gittikçe artan” riskleri olarak tanımlamaktadır. Yeni olma durumu risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve çözüm yolları konusunda belirsizlikler oluşmasına neden olabilmektedir. Bundan dolayı işyerlerinde psikososyal sağlığı korumak için alınan çözümler yeterli görülemeyebilir. Bu yetersizlik Dünya Çalışma Örgütü Meslek Hastalıkları Listesinin (2010) en son revizyonuna psikososyal rahatsızlıkların eklenmesine neden olmaktadır (Vatansever, 2014: 118).

Psikososyal riskler iş sağlığı ve güvenliği alanında diğer risk faktörlerine göre daha az bilinmektedirler. Çalışanlar arasında olumsuz etkilerinin fazla olmasına rağmen fiziksel risklerin yanında dikkate alınmamaktadırlar (Korkut, 2014: 5). Gelişmişlik seviyesi ve kültüreldeğerlerden dolayı psikososyal problemlerin toplumda yanlış algılanması ve iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mevzuatın bu konuyu kısıtlı olarak ele alması konunun öneminin anlaşılmasını güçleştirmektedir (Çalık ve Demir, 2015: 1172).

Levi (1984) işin, sağlığı etkileyebilecek psikososyal özelliklerini dört başlıkta sınıflandırmıştır. Bunlar;

1. Nicel yük,
2. Nitel yük,
3. İş üzerinde denetim eksikliği,
4. Sosyal destek eksikliği

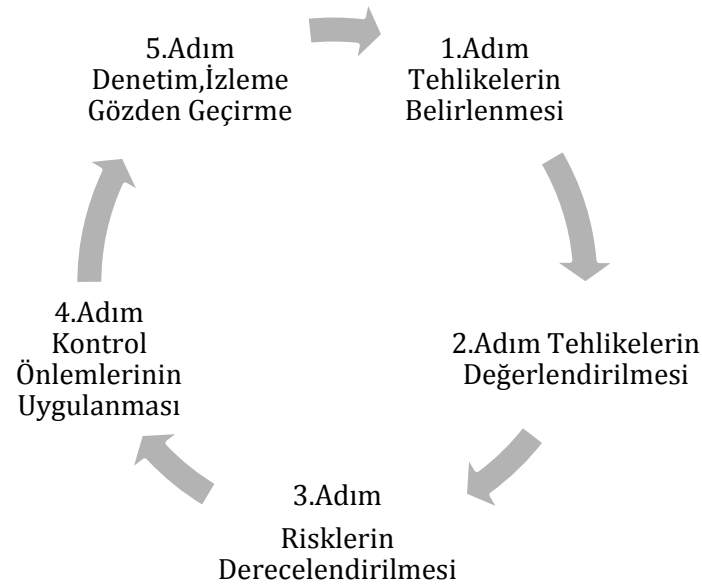
Herhangi bir yiyecek içecek işletmesinde psikososyal riskler çalışanların kendinden kaynaklanabileceği gibi diğer kişilerle olan iletişimlerinden de kaynaklanabilmektedir. Ayrıca bu durum çalışma şartları ve sektörel kaynaklı da oluşabilmektedir. Psikososyal risklerin nedenleri arasında uzun çalışma saatleri, ara dinlenme ve haftalık tatil hakkının olmaması, göçmen iş gücü veya kayıt dışı çalışma, genel tatil ve ulusal bayramlarda çalışanların ek mesai ücreti alamaması söylenebilmektedir. Bunların dışında konaklama ve yiyecek içecek işletmelerinde iş-aile yaşam dengesizliği, ayrımcılık, şiddet, misafir ve diğer çalışanlardan görülen baskı gibi durumlar da psikososyal risklere kaynak oluşturabilmektedirler (Çalık ve Demir, 2015: 1172-1173).

Healthand Safety Executive (1999) ise psikososyal risklere neden olan durumları aşağıdaki gibi sıralamıştır;

- Çalışanların (vardiyalar dahil) iş ve çalışma yöntemleri konusunda kontrol haklarının çok az olması
- Çalışanların becerilerini tam olarak kullanamaması
- Çalışanlarınonları etkileyen kararlarda söz haklarının olmaması
- Çalışanlardanyalnızca monoton görevlerin tekrarlanması istenmesi
- İş makinelerinin ve çalışma sisteminin temposunun yüksek olması

- Çalışanlara iş konusunda aşırı yüklenme
- Ödeme sistemlerinin kesintisiz veya hızlı çalışmayı teşvik etmesi
- Çalışma sistemlerinin sosyal etkileşim fırsatlarını sınırlandırması
- Çabaya göre ödül sisteminin dengesiz olması

Risk değerlendirmesi, 6331 sayılı Kanun'un 3/ö maddesinde ve yine İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Yönetmeliği'nin 4/f maddesine göre işyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalar olarak tanımlanmaktadır. Mevcut risklerin neler olduğu, kaynaklarının hangileri olduğu, kimleri etkilediği, kabul edirliliği ve bu riskleri önleme faaliyetleri risk değerlendirmesinin amaçları olarak değerlendirilmektedir. Risk değerlendirmesi faaliyetleri işverene; tehlikenin tanınip risklerin önceden belirlenmesi, çalışanlara güvenli bir ortam sağlanması, kazaları önleyerek kayıpların azaltılması, saygınlık, kalite ve verim artışının sağlanması, proaktif yaklaşım, sorumlulukları belirleyerek görev paylaşımı ve acil durumlar karşısında hazır olma konularında yarar sağlamaktadır. Bu nedenlerle risk değerlendirmesinin sağladığı bu yararlar sebebiyle değerlendirmenin işyeri tarafından düzenli aralıklarla yapılması gerekebilmektedir (Yılmaz, 2009: 32). Aşağıdaki tabloda risklerin değerlendirilme aşamalarını gösterilmektedir.



Şekil 3. 1. Beş Adımda Risk Değerlendirmesi Döngüsü
Kaynak: Şahingöz ve Şık, 2015: 31

Risk değerlendirmesi işyerlerinde ekip çalışması gerektirmektedir. İş sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Yönetmeliği'ne göre bu ekipte olması gereken çalışanlar şöyledir;

- | | |
|--|--|
| a) İşveren veya işveren vekili, | d) İşyerindeki bütün birimleri temsil edecek |
| b) İşyerinde sağlık ve güvenlik hizmetini yürüten iş güvenliği uzmanları ile işyeri hekimleri, | şekilde belirlenen ve işyerinde yürütülen çalışmalar, mevcut veya muhtemel tehlike kaynakları ile riskler konusunda bilgi sahibi çalışanlar yer alır (Çavuş, 2015: 6). |
| c) İşyerindeki çalışan temsilcileri, | |
| ç) İşyerindeki destek elemanları ve | |

Risk değerlendirmesi yapılırken iyi bir ekip kurmak, çalışanlarla sık sık fikir alışverişinde bulunmak ve hatta işletme dışından olup işletmeyle bağlantılı olan üçüncü kişilerinde görüşlerine yer vermek faydalı olacağı düşünülmektedir. Risk değerlendirmesi yapan uzmanların ya da işverenin, işyerine ilişkin durum değerlendirmesi yaparken tehlike, risk, kabul edilebilir risk, ramak kala olay ve risk değerlendirmesi kavramlarını bilmesi ve bunlara dikkat etmesi gerekmektedir (Akpınar ve Çakmakaya, 2014: 275-281).

6331 sayılı Kanun'un 5. Maddesinde risklerden korunma ilkeleri ise şöyle izah edilmiştir;

- a) Risklerden kaçınmak
- b) Kaçınılması mümkün olmayan riskleri analiz etmek
- c) Risklerle kaynağında mücadele etmek
- d) İşin kişilere uygun hale getirilmesi için işyerlerinin tasarımı ile iş ekipmanı, çalışma şekli ve üretim metotlarının seçiminde özen göstermek, özellikle tekdüze çalışma ve üretim temposunun sağlık ve güvenliğe olumsuz etkilerini önlemek, önlenemiyor ise en aza indirmek
- e) Teknik gelişmelere uyum sağlamak
- f) Tehlikeli olanı, tehlikesiz veya daha az tehlikeli olanla değiştirmek
- g) Teknoloji, iş organizasyonu, çalışma şartları, sosyal ilişkiler ve çalışma ortamı ile ilgili faktörlerin etkilerini kapsayan tutarlı ve genel bir önleme politikası geliştirmek
- h) Toplu koruma tedbirlerine, kişisel koruma tedbirlerine göre öncelik vermek
- i) Çalışanlara uygun talimatlar vermek

3.3. İş Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri

Kişilerin bireysel ve sosyal tatminleri, içerisinde bulunduğu çevredeki etkileşim tarzına göre meydana gelen tutumun bir ürünü şeklindedir. Kişiler ilk olarak kendi istek, yetenek ve özelliklerine, kişiliğinden dolayı göstermiş olduğu davranış, gösterebileceği davranış arasındaki uyum şekline ve akabinde kendi amaçlarına ulaşmak için içinde bulunduğu topluluğun davranışlarından etkilenmektedirler (Tekarslan, 1987: 5).

Psikososyal risklerin Avrupa ülkelerinde çalışma ortamında yaygınlığının etkisiyle Avrupa Birliği (AB)'nin 1989 yılında yürürlüğe giren 89/131 sayılı Çerçeve Direktifi'ne psikososyal riskler eklenmiş. Bu Direktifin ardından, çalışma yaşamının iyileştirmesi için çalışan Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA) gibi uluslararası kurumlar çalışan sağlığını etkileyen psikososyal risk faktörlerinin belirlenmesi ve önlenmesi amacıyla çeşitli programlar oluşturmuşlardır. Bu oluşumlardan birisi de Psikososyal Risk Yönetimi Mükemmellik Modeli (PRIMA-EF) Konsorsiyumudur. Bu konsorsiyum WHO'nun iştiraki olarak Avrupa'nın belli başlı ülkelerindeki iş sağlığı güvenliği kurumlarıyla birlikte İngiltere'de Nottingham Üniversitesi koordinatörlüğünde psikososyal riskleri önlemeye yönelik bir program hazırlamış. Bu program için yapılan bilgilendirme rehberinde, psikososyal risklerin iş kaynaklı olanları 10 temel kategoride açıklanmıştır (Korkut, 2014: 4).

Tablo 3.2. İş Kaynaklı Psikososyal Riskler

1.İşin içeriği	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 mekân, 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

Tablo 3.2. (devamı)

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

Kaynak: World Health Organization, 2008: 2

3.3.1. İşin İçeriği

Modern endüstrilerde karmaşıklık her gün biraz daha artmaktadır. Bu karmaşık teknolojik bilgi ve becerilerin elde edilmesi de uzun süren eğitim çalışmalarını gerektirmektedir. Bundan dolayı çalışanların her bir teknik açıdan kendisinin yapabileceği işleri iyi analiz etmeli ve fikrinin ve yeteneğinin olmadığı iş alanlarında çalışma eğilimine girerek gerek kendisini gerekse de etrafındaki insanları tehlike oluşturacak durumlara sokmamalıdır (Erkan,1989:133-134). Özellikle işin içeriği konusunda yapılan çalışmalara göre, içerik ne kadar çok olursa örgüte olan bağlılık da o kadar fazla olmaktadır (Çilesiz, 2014: 38).Sanayileşmenin sonucu olarak oluşan aşırı makineleşme süreci iş bölümü kavramını da meydana getirmiştir. Bu kavram her ne kadar avantajlar içerse de dezavantajları da vardır. Monotonluk da bunların bir tanesini oluşturmaktadır. İşin tekdüze yapıyor olmasına sebep olan monotonluk, işten ve çalışandan, örgüt doğasından, çalışanın psikolojik tutumundan birebir etkilenmektedir. Ayrıca sıkıcı ve psikolojik yorgunluk kaynağı olan işlerin yansıması olarak görülmektedir (Yüksel, 2014: 124).

Her işletmenin kendi iş pozisyonları bulunmasına rağmen dikkat edilmesi gereken işveren veya örgüt yöneticisinin çalışandan ne beklediğidir. Bunu yaparken de işletmede sunulan hizmet ve kalite değerlendirilmelidir. Bunun için önceden görevlerin belirlenmiş olması ve bunların kusursuz olarak yapılması adına istenilen beceri ve yeteneklerin belgelerle düzenlenmesi gerekmektedir. Aşağıdaki kurallar da işletmeler tarafından uygulanmalıdır (Ağaoğlu, 1992: 59).

- ✓ Her çalışanın kesin olarak tanımlanmış bir çalışma bölümü olmalı,
- ✓ Çalışana verilen görev onun yeteneğine, becerisine uygun olmalı,
- ✓ Her işgörenin işi, işin bağlı olduğu iş kolunun yapısı ve yapılması istenen görev açık ve net olarak belirtilmelidir,
- ✓ Çalışanın kadrosuna uygun yetki ve sorumluluk verilmelidir.

3.3.2. İş Yükü Ve İş Temposu

Çalışanları psikososyal yönden etkileyen bir diğer faktör de işin organizasyon yapısından kaynaklanan iş yükü olarak görülür. Turizm endüstrisinde çalışanlar günün saati ve işin yoğunluğuna göre yalnız bir işi yapmak yerine birden çok işle uğraşmak zorunda kalabilmektedir (Çalık ve Demir, 2015: 1174). Örgütte görev tanımları belirlenirken kişilerin yapabilecekleri oranda işler birimlere ayrılmaya çalışılmaktadır. Eğer çalışanın yapması gereken iş yükü bu uygun değerlerin dışında olursa aşırı iş yükü olarak tanımlamak mümkün hale gelmektedir. Aşırı iş yükü nicel ve nitel olmak üzere iki grupta açıklanabilmektedir. Nicel iş yükü için çalışanın sorumlu olduğu işte, zaman yetersizliği, belirli bir süre içinde birbirinden farklı işlerin yapılacak olması ve işlerin fiziki olarak çalışana ağır ve yorucu gelmesi söylenilebilir. Nitel iş yükünde ise, yapılan iş ile çalışan nitelikleri arasında uyumun yakalanmaması durumu mevcuttur (Cam, 2004: 3). İş yükü konusunda turizm endüstrisinde stajyerlere de çok fazla yüklenilmektedir. Örgütler profesyonel çalışan yerine stajyerleri görevleri dışında olmasına rağmen çalıştırmaktadırlar (İşte Sağlık Dergisi, 2012). İşgörenin yetenekleri ve yapabileceklerinin altında işlerde çalıştırılması da kişide olumsuz duygular yaratabilmektedir. Bu durum kişinin örgüt içerisinde engellenmiş, tedirgin ve ödüllendirilmemiş hissetmesine sebep olabilmektedir (Çelik, 2009: 39).

Diğer sektörlerle kıyasla turizm endüstrisindeki özel çalışma şartları, çalışma saatlerinin uzun oluşu, hafta sonu ve diğer tatil günlerinde çalışılması çalışanlara birçok sorun yaşatabilecek durumlar olarak görülmektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 13). Fazla çalışma kanunda veya kanunla aykırılık oluşturmeyen sözleşmede açıklanmış çalışma süresini aşan şekilde işçinin çalışıyor olmasını göstermektedir. İnsanların ve de işçilerin fiziksel yapıları sürekli çalışmalarına olanaklı değildir ve bireyler dinlenme ihtiyacı içerisinde olmaktadır. Ayrıca bu dinlenmelerin fizyolojik ihtiyaçların karşılanması adına zorunluluğu vardır. Kısacası işgörenlerin iş sürelerinin kısıtlanmasının altında yatan ve işçileri de içine alan nedenlerin başında fizyolojik durum yatmaktadır. Çalışanların çalışma sürelerinin azaltılmasına yönelik diğer sebepler ise şunlardır. Bunların ilkinin 'sosyal koruma amacı' oluşturmaktadır. Bu amacın temelinde işgörenlerin kişiliklerini geliştirmeleri yer almaktadır. İkinci olarak çalışanların sosyal yönden kendilerine aktiviteler bulabilecekleri ve bedensel olarak dinlenebilecekleri ortamların oluşması için 'boş zaman sağlanması' yer almaktadır. Bunların dışında 'işsizlikle mücadele amacı' ve 'verimli çalışma' da çalışma sürelerinin kısaltılmasının amaçları arasında bulunmaktadır (Narmanlıoğlu, 2010: 27-28).

İnsanın fizyolojik durumuna göre günlük 7,5 saat çalışması gerekmektedir. Fakat turizm endüstrisinde yoğun sezonlarda insan fizyolojisine uygun olmayan çalışma süreleri görülmektedir. 4857 sayılı iş kanunu haftalık 45 saat, günlük ortalama 7,5 saat çalışmayı ve fazla

çalışma süresi olarak da 3 saat çalışmayı belirlemiştir. İstatistiklere göre Türkiye’ de haftalık çalışma süresi en fazla olan iş kolu olarak haftada 56,2 saat ortalamayla konaklama ve yiyecek içecek iş kolu bulunmuştur. Günlük çalışma sürelerinin azaltılması saat başına düşen verimi artırırken, sürenin artırılması günlük verimliliği azaltmaktadır. Bu durumda hataların artıp iş kazalarının ve meslek hastalıklarının oluşmasına neden olabilmektedir (Çalık ve Demir, 2015: 1173).

Çalışkan’ın (2010) yılı Eylül ayında Antalya’da beş yıl ve üzerinde faaliyet gösteren 21 konaklama işletmesinde 415 katılımcıyla yaptığı anket çalışmasında çalışma saatleri ve çalışanın kurumsal sosyal sorumluluk algılaması, iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edildiği görülmüştür. Ayrıca çalışanın otelde günlük çalışma süresinde artış olması onun kurumsal sosyal sorumluluk algısında, iş tatmini ve işte kalma niyetinde azalmaya neden olduğu saptanmıştır. Ayrıca yönetimin fazla mesai uygulamaları da çalışanların çalışma performansında düşüşe neden olabileceği söylenebilen konulardandır. Aşağıdaki şekilde iş yoğunluğu ve aşırı iş yükünün işgörende oluşturduğu belirtiler verilmiştir.



Şekil 3.2. İş Yoğunluğu ve Aşırı İş Yükünün Belirtileri

Kaynak: Gryna, 2004’den aktaran Yüksel, 2014: 125

3.3.3. İş Programları

Artan tüketim talebi vardiyalı çalışma sisteminde artış olmasına neden olabilmektedir. Vardiyalı çalışma sisteminde çalışma süreleri 24 saate yayılarak yapılır ve periyodik olarak çalışma saatleri değiştirilmektedir. Vardiyalı çalışmada uyku problemlerinden kaynaklı olarak çalışmada fiziksel ve ruhsal problemler oluşabilmektedir. Sık sık vardiya değişikliği ve gün içerisinde yapılan düzensiz çalışmalar uyku düzenini bozduğundan çalışanlarda bağışıklık sistemi zayıflar ve bu çalışanlarda depresyon eğilimi fazlalaşabilmektedir. Sürekli olarak gece vardiyasında çalışanlarda ise; zamanla kendini yalnız hissetme oluşmakta ve sindirim ve bağışıklık sistemleri bozulabilmektedir. Bu çalışma koşulundaki insanlar soğuk algınlığı, grip gibi hastalıklara daha kolay yakalanmaktadır. Gündüz çalışan insanların vardiyalı çalışanlara oranla daha uzun süreli yaşadığı yapılan araştırmalarda gözlemlenebilmiştir. Ayrıca bu koşullardaki çalışma iş kazalarının da oluşmasında önemli bir etken olabilmektedir (Camkurt, 2007: 90).

Otellerde günün belirli dönemlerinde hizmet veren bölümlerde çalışma koşulları tek vardiya şeklinde olmaktadır. Fakat endüstriden kaynaklı bazı durumlar vardır ki otellerde çalışma saatinin bitmesiyle çalışanın işi bitmemektedir. Böyle olduğu durumlarda çalışanlar sık sık mesaiye kalabilmektedir. Sezonluk çalışan otellerde yüksek sezonda bu çalışmalara karşılık olarak ücretlerde bir artış yaşanmaması işgörenler açısından motivasyon düşüklüğüne neden olabilmektedir (Güçlü, 2006: 87).

Turizm endüstrisinde karşılaşılan diğer çalışma biçimi de aralı diye bilinen uzun süreli ara dinlenmeli çalışmalardan oluşmaktadır. Bu yöntemde çalışanlar 08:00-22:00 saatleri arasında çalışmaktadır. Çalışanlar 14:00 ve 18:30 saatleri arasında uzun bir ara verilir ve 2 saatte yemek-çay molası kullanmaktadır. Günlük çalışma sürelerinde 7.5 saati geçen bir durum oluşmamasına rağmen çalışanın işyerinde kalma süresi 14 saat olmaktadır. Böyle çalışma sistemi çalışana herhangi bir ödeme gerektirmemesine rağmen kesintisiz 12 saatten az dinlenme imkânı bırakmasından dolayı çalışma sürelerine aykırı bir durum oluşturmaktadır (ÇSGB İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2011: 62). Restoran ve mutfak çalışanlarında daha belirgin olan sabah 6.30 veya 7.00 da başlayan çalışma öğleden sonra 3-4 saatlik dinlenme molasından ardından akşam yemeğini de içine alan 21.00-22.00 saatlerine kadar devam etmektedir. Böyle çalışma şeklinde, çalışan için sosyal ve özel hayatın tamamen işe bağımlı olması, gereken şekilde dinlenme, aile hayatına ve sosyal hayata ayıracak zamanının kalmamasına sebep olmaktadır (Serter, 2015: 14).

Turizm endüstrisinde günlük 16 saati aşan çalışmalar günlük çalışma olarak uygulama alanı bulmuş ve otellerin çalışma şartları nedeni ile haftanın 7 günü açık olmaları, işçilerin hafta tatili ve genel tatil günlerinde çalıştırıldıkları görülmektedir. Bu durum çalışanların

dinlenmelerine ve işlerine odaklanmalarına engel olabilmektedir (ÇSGB İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2011: 11).

3.3.4. Kontrol

Günümüzde üzerinde durulan konulardan biri de çalışanların yönetime katılımının sağlandığı katılımlı yönetim anlayışı olmuştur. Katılımlı yönetim anlayışı konusunda bilinmesi gereken, çalışanların yönetim tarafından alınan örgüt kararlarına katılması değil, çalışanlara karar alma süreçlerinde yer verilmesidir (ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü, 2016: 5). Örgüt üyeleri tarafından karar verme aşamasına katılmak ve bazen de kararların başlatanı olmak söz konusu olabilmektedir. Bu durum örgüt üyelerinde motivasyonu yükselten ve alınan kararlar neticesinde oluşabilecek olumsuz geri bildirimleri azaltan bir durum olarak görülmektedir (Bıyık ve Diğerleri, 2016: 101). Çalışmalarını bu yönde yapan örgütlerde çalışanlar kendilerini etkileyen kararlarda etkin rol oynayabilmektedir. Çalışanların kararlara katılımından dolayı iş tatminleri yükseltilip, işten kaynaklı tehditler daha az hissedilebilir duruma getirilerek, bireyin kendine duyduğu güven ve saygı artırılabilir (ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü, 2016: 5-6).

3.3.5. Çevre Ve Ekipman

Çalışan kişinin yaşamını sürdürmesi için gerekli olan insani ihtiyaçlarının dışında bir de örgüt mensubu olarak ihtiyaçları bulunmaktadır. Kişilerin çalışma ortamında ihtiyaçlarının karşılanması tıpkı organizma ihtiyaçlarının karşılanması kadar önemlidir. Çünkü çalışanın ihtiyaçları karşılanmadığı takdirde çalışan tarafından işi terk etme veya isteksiz çalışma eğilimi oluşabilmektedir. Bu durum da verimin düşmesine neden olabilmekte veya ihtiyaçlarının karşılanması konusunda atılmış olunan girişimlerde başarısızlıkla karşılaşıldığında oluşan hayal kırıklığı işletme açısından zararlı sonuçlar doğurabilmektedir (Aytaç, 2000: 63). İş sistemlerinin kilit noktalarını oluşturmalarından dolayı sistemler, araçlar ve ekipmanlar çalışanların düşünce tarzlarına ve becerilerine göre düzenlenmelidir. Makina ve çalışan arasındaki uyum sağlanması verimlilik artırırken ergonomik sebeplerden doğan iş kazalarında da azaltmaya olanak sağlamaktadır (Korkut, 2014:8).

İşletmelerde işe alınıp, yetiştirilen ve çalışması karşılığında belirli bir ücret ödenen çalışanın fiziksel-zihinsel gücüyle, yeterlilik ve becerilerinin muhafaza edilmesi çalışan açısından yapılması gereken faaliyetlerdendir. Bu faaliyetlerin oluşması için işçilerin ihtiyaçlarını karşılayacak uygun mesleki sağlık hizmetlerinin oluşturulması, çalışanların biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikelere karşı korunması adına sağlık ölçütlerinin geliştirilmesi, iş kaynaklı risklerin azaltılması için teknik ve eğitim önlemlerinin alınması ve özellikle işlerinin

tehlike gerektirdiği iş kollarında gerekli emniyetlerin sağlanmasının gerektiğine dikkat çekilmektedir (Can ve Diğerleri, 1995: 390). Çalışma ortamında sıcaklık, aydınlatma, gürültü, titreşim, toz ve gaz gibi tehlikeli maddeler olumsuzluk oluşmasına neden olan çevresel iş yükü faktörlerindendir (Atik ve Kozak, 2016: 343).

İş ortamının güvenli olması insanların özgür davranışlar sergileyebilmelerine olanak sağlamaktadır. Yani güvenli iş ortamı, azarlanma veya dalga geçilme endişesi duymadan içlerinden geldiği gibi davranabildikleri ortamlardan oluşmaktadır. Güven içerisinde olduğunu anlayan çalışanın yaratıcılığı ve araştırmacılığı artmaktadır. Aksi takdirde çalışanlar savunucu, korkak, alıngan, çekingen, aşırı denetleyici olabilirler (Indermill, 2000: 73).

3.3.6. Kurum Kültürü

Mesajın ileteni ve alanı arasında oluşan psikososyal ilişki, iletişim biçimini oluşturan faktördür. Genel iletişim en üstte olan ana kişinin duygu ve düşüncelerini alıcı grubuyla buluşturduğu iletişim şeklidir (Baltaş ve Baltaş, 1991: 33). İletişim kurum içerisinde gerçekleştirilecek amaçların ve kurulacak ilişkilerin oluşturulmasını ve sürdürülmesini sağlamaktadır. Kurumdaki girdilerin çıktıya dönüştürülmesi yani kurumun iç ve dış çevresinin birbiriyle olan bağlarının canlı kalması kurumsal iletişimle sağlanmaktadır. Kurumsal iletişim kişiler arasında devamlı olarak etkileşim sağladığı için sosyal ve psikolojik özellikleri de bünyesinde bulundurmaktadır. Çalışanın işe olan tutumunu ve başarmak için güdülenmesini çalışma hayatındaki iletişim ve iş koşulları belirlemektedir. Sağlıklı temeller üzerine kurulan iletişim kişinin ve işyerinin hedef ve beklentilerinin örtüşmesine yardımcı olmaktadır. Çalışanların davranışları kuruma karşı bakış açılarının bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bundan dolayı iş hayatındaki iletişimin kendiliğinden meydana gelen ve herhangi biçimsel özellik taşımayan psikososyal nitelikli olması normal karşılanan bir durumdur (Gürüz ve Eğinli, 2014: 175-189).

İletişim; grup üyelerinin etkileşimi, bilgi ve düşüncelerinin neler olduğunun öğrenilmesi, değerlendirilip bir karara varılmasında en önemli faktördür. İletişimde oluşacak problemler direk olarak grubun amaçlarına, verimliliğine etki eder ve grubun zarar görmesine neden olmaktadır. Çünkü grupta yapılması gereken önemli faaliyetler iletişim yoluyla gerçekleştirilmektedir (Sığırı, 2011: 307). Aşağıda genel ve tıkanık iletişim şekillerine yer verilmiştir.

3.3.7. Kişilerarası İlişkiler

Yaşamın gereği olarak canlılar devamlı olarak çevreleriyle mücadele ve gerekirse çatışma halindedirler. İnsanlar açısından çatışma, fizyolojik veya sosyo-psikolojik ihtiyaçların karşılanmasına yönelik oluşan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik hallerine denilmektedir (Eren,1998:445). Bir grubun üyesi olan kişiler ortak hareket etmeden dolayı daha atak ve gözüpek olma durumu oluşturmaktadır. Bu da bireyin verimliliğini etkileyerek performansını ve başarısını daha iyi yerlere getirebilmektedir. Grup üyelerinin oluşturmuş olduğu ilişki ne kadar iyi olursa grubun başarı dereceside o kadar yüksek olmaktadır (Aytaç, 2000: 19). Çalışanlar açısından değerlendirme yapıldığında sadece iş çevresinin fiziksel koşulları değil aynı zamanda psikolojik koşullarına da uyum sağlanması gerekmektedir. İşe yeni başlamış olan birey örgüt düzenine kısa sürede alışmalı ve kendisini yabancı hissetmekten kurtulmalıdır. Bu noktada yönetim ise; çalışana gereken desteği vermelidir (Deniz, 2005: 93).

İnsanlar farklı özelliklere sahip beşeri varlıklardır. Bu nedenle yönetici konumunda olan kişilerin üretim faktörlerinin uyumlu çalışmasını düzenlerken emek faktörüne de önem vererek işgörenlerin örf, adet, inanç ve karakteristik yapıları konusunda fikir sahibi olması gerekmektedir. Ayrıca örgüt çalışmalarının devamlılığı için, çalışanların birbirleriyle olan ilişkilerinin de sağlıklı şekilde düzenlenmesi yapılmalıdır. Bundan dolayı amirlerin, çalışanları ve onların birbirleriyle olan iletişimlerini iyi bilmesi gerekmektedir. Çalışanların iletişim kurduğu öğeler düşünülürse sırasıyla, işgörenin diğer iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri, işgörenin üstleriyle olan ilişkileri, işgörenin işiyle ilişkisi, işgörenin işyerindeki gruplarla olan gruplar arası ilişkiler şeklinde olmaktadır (Tortop, 1994: 259-262).

3.3.8. İşyerindeki Görev

Otellerde çalışanın üzerine düşen sorumluluklar arttıkça veya sorumlulukların çeşidinde fazlaşma oldukça ve sorumlusu olduğu kişilerin sayıları çoğaldıkça tehlikeli durumlar oluşabilmektedir. Çalışan misafirin taleplerini her türlü karşılamakla yükümlü konumundadır ve eğer iş arkadaşı tarafından yerine getirilmeyen bir durum var ise onun sorumluluğunu da taşımak durumunda kalabilmektedir (Serter, 2015: 11). Otel işletmelerinde üretilen hizmet ve satışın aynı anda yapılıyor olması, misafirlerle çalışan arasındaki ilişkilerin yoğunluğu bu işletmelerde işgörene düşen mesuliyet çerçevesinin çok daha mühim olduğunu göstermektedir (Güçlü, 2006: 79).

Linton rol kavramını 'The Study of Man' adlı çalışmasındaki yaklaşımı ile sosyal bilimler sözlüğüne etkin bir şekilde getiren bilim adamıdır. Linton rol kavramını açıklarken statüyle ilişkilendirmiş olup rolün statünün dinamik yönü olduğu şeklinde tanımlamada bulunmuştur.

Linton grup içerisinde hak ve sorumlulukları tespit edildiği sürece bireyin rollerinin de belirlenmiş olduğunu savunmaktadır (Erdoğan, 1987: 95).

Rol çatışması çalışanın kendisine verilen rolü yerine getirip getirmeyeceği, hangi rolü üstleneceği ya da kimin için bu rolü yapması gerektiği konusunda yaşamış olduğu ikilemden kaynaklanan zorlamanın ifade edildiği durumdur. Rol çatışmasına sebep olan beş faktör vardır. Bunlar;

- ✓ Göndericinin yapılmasını istediği roller arasındaki tezatlık,
- ✓ İşgörene yapılması konusunda söylenilen rolün hangi göndericiye yapılacağı konusundaki kararsızlık,
- ✓ Rol gönderenlerin göndermiş olduğu roller arasındaki tezatlık,
- ✓ Yapılması istenilen rolün çalışanın kişiliğiyle uyuşmaması,
- ✓ İşgörenin yapabileceğinden fazla rolün verilmesi (Başaran, 2000: 265-266).



Şekil 3.3. Roller Arasındaki İlişki
Kaynak: Sığı, 2011: 113

Çalışanın değerleriyle çatışan bir rolü üstlenmesi de rol çatışması olarak görülebilmektedir. Rol çatışması sonucunda psikolojik sorunlar ortaya çıkmakta ve çatışma arttıkça çalışanda iş doyumunu azalmaktadır. Ayrıca, rol çatışması yaşayan bireylerde kalp hastalıkları ve ülser gibi hastalıkların arttığı gözlemlenen durumlar arasında yer almaktadır. Bunların dışında aşırı rol yüklenmesi, rol yetersizliği ve başkalarının sorumluluğunu üstlenme diğer tehlikeli durumlar olarak görülmektedir (Tumay, 2015: 6). Rol belirsizliği ise, çalışana işiyle ilgili gereken bilgilerin tam olarak verilmemesi veya iş tanımının net olmamasından, örgüt içerisinde bilgi, iletişim, eğitim konularında meydana gelen eksiklikten kaynaklı olarak oluşmaktadır. Ayrıca çalışanın yönetici nezdinde performansının değerlendirilmesinin nasıl yapılacağını bilmediğinde de rol belirsizliği yaşanabilmektedir (Balcı, 2014: 37).

3.3.9. Kariyer Gelişimi

Çalışanlar işlerinde her zaman aynı statüde çalışmayı tercih etmemekte ve hayatları boyunca hep daha iyi şartlarda çalışmak istemektedirler. Daha yüksek ücretlerde çalışmak, daha

güzel yaşantı ve çalışma seviyelerini elde etmek işgörenlerin istekleri arasında yer almaktadır. Terfi olanaklarıyla bu arzularına kavuşma imkânına sahip olabilmektedirler (Bingöl, 1990: 134). Çalışanlar açısından yeterince ilerleyememeye ek olarak hızlı terfi de istenmeyen bir sonuç olabilmektedir. Çünkü bu terfiden kaynaklı olarak çalışana yapabileceğinin üzerinde sorumluluk geliyorsa çalışan görevde kalmak veya eski işine dönmek konusundagerilim yaşayabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 44).

Turizm endüstrisinde çalışanların emekleri doğrultusunda aldıkları ücret onların motivasyon ve iş doyumlarını etkileyen bir durum olarak görülmektedir. Konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerindeki ortalama aylık ücretler değerlendirildiğinde, konaklama ve yiyecek-içecek sektörü ülkemizde ortalama aylık ücretin en düşük olduğu inşaat, idari ve destek hizmet faaliyetleri sektörlerinden sonra 3. sektör olarak yer almaktadır. İş görenler bu durumdan dolayı orta ve uzun vadede farklı alanlarda çalışma eğilimine girmektedirler (Çalık ve Demir, 2015: 1174). Nitelikli iş gücünün karşılanması yolunda öğrenciler veya iş hayatına yeni katılan gençler, düşük ücretlerle tam ya da yarı zamanlı olarak çalıştırılmaktadır (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 13).

İş güvencesi, kişilerin eğer geçerli bir neden yoksa işlerinden çıkarılmaması; makam güvencesi ise, bulunduğu makamda kalabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışma hayatını örgüt değerleri doğrultusunda yaşayan kişi karşılık olarak iş güvencesinde olmak istemektedir. Ekonomik koşullardan kaynaklı olarak yiyecek içecek sektöründe çalışanların işlerini kaybetmeleri karşılaşılan durumlardandır. Bu doğrultuda iş kanunu; yasalara uygun olarak, önceden bildirilmek koşuluyla ve kazanılmış tazminat hakları ödenerek çalışanların işlerine son verilmesine imkân sağlamaktadır (Sökmen, 2014: 284). İş güvencesizliğinin sıklıkla görüldüğü ilk kesim kısmi süreli, geçici ve mevsimlik çalışanlardan oluşan ikincil işgücü kaynakları olan ve iş sözleşmesinin devamlı olmadığı kişilerden oluşmaktadır. İkinci olarak bu risk sürecinde olanlar, uzmanlık ve teknik bilgi istenilen bölümlerde belirli zamanlarda çalışanlar, tele çalışanlar gibi işini farklı örgütlerde devam ettiren kişilerden oluşmaktadır. Üçüncü olarak da yeni işe başlamış ve deneme aşamasında oluşan kişiler yer almaktadır (İzgi ve Olcay, 2008: 47).

Kayıt dışı işçi çalıştırılması da endüstride yaşanan sorunlar arasında yer almaktadır. Bunlar içerisinde en önemli olanı da, çalışanlarınmaliye veya sosyal sigortalar gibihangibir resmi kuruma bildirimlerinin yapılmaması görülmektedir. Çalışma hayatında ilk defa bulunacak olan kişiler olası işsizlik nedeniyle bu tür çalışmaları kabul etmektedirler. Diğer taraftan genel müdür, bölüm sorumlusu, aşçıbaşı gibi görev itibarına sahip kişilerin sigorta bildirimleri bile asgari ücret düzeyinde oluşturulabilmektedir. Kayıt dışı çalışan işçilerin çok fazla bir bölümü turizm sezonunda turizmin aktif olduğu bölgelere gelen ve açlık sınırının da altına yaşayan mevsimlik işçilerden oluşmaktadır (İşte Sağlık Dergisi, 2013).

Dünyada İstihdam ve Sosyal Görünüm (WESO) 2015 raporuna göre; verilerin bulunduğu ülkelerde (tüm dünya işgücünün %84'ü) çalışanların yüzde yetmiş beşinin geçici veya kısa süreli sözleşmelerle ya da genellikle herhangi bir sözleşme olmaksızın kayıt dışı işlerde, ücretsiz aile işleri veya kendi hesabına çalışanlardan oluştuğu belirtilmektedir (ILO, 2001).

3.3.10. İş Ve İş Dışı Yaşam Etkileşimi

Günümüzde kişiler için çalışma hayatına dair roller çok fazla dikkate alınmaktadır. Çünkü bireyin hayatının büyük bir parçasını iş yaşamı oluşturmakta ve aynı zamanda yaşam şeklini ve geleceğe yönelik fikirlerini de etkisi altına almaktadır. Ancak çalışan hem işinde hem de ailesinde yerine getirmesi gereken rollere sahip olmaktadır. Bu iki alanda da rollerini doğru bir şekilde yerine getiren birey huzur ve mutluluğa erişebilmektedir (Çakmak ve Diğerleri, 2012: 64).

İş hayatı ve sosyal hayatta meydana gelen hızlı değişimler sonucunda kişilerin iş ve aile hayatı ilişkileri bozulmakta ve çatışmaların oluşmasına sebep olmaktadır. İş-aile çatışması, kişinin örgütteki rolünün ailesine karşı üstlendiği sorumlulukları yapmasına mani olmasından dolayı oluşan çatışma olarak tanımlanabilmektedir. Bu çatışma çalışma hayatında birden çok süreçte olduğu gibi, çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma eğilimlerinde de rol oynamaktadır (Çakınberk ve Öncül, 2013: 234-235). İş ve aile çatışmalarının gerek birey gerekse örgüt açısından oluşabilecek sonuçlar arasında çalışma ve hayat memnuniyetinde düşme, örgüte olan bağlılığın zayıflaması, kariyer hedeflerinde azalma, işten ayrılma eğilimlerinde fazlalaşma, iş ve aileye duyulan ilginin azalması, iş stresinde ve tükenmede artış oluşması, sorumluluktan kaçınma ve performans düşmesi gösterilebilmektedir (Çakmak ve Diğerleri, 2012: 66-67).

3.4. İş Kaynaklı Psikososyal Risklerin Neden Olduğu Durumlar

Teknolojik gelişmeler ve verimdeki yükselişe rağmen çalışmak birçok işgörene göre hala hayatın kazanılması için hayatın kaybedilmesi anlamı taşımaktadır. Yani çalışma hayatındaki kişiler için iş keyif unsuru olmaktan ve doyum vermekten çok bir zaruriyet teşkil etmektedir (Binbay, 2006: 26). Ülkemizde birçok sıkıntıyla baş etmek zorunda olan insanların çalışma hayatına ilişkin öncelikleri diğer gelişmekte olan ülkelere göre çok farklılık taşımamaktadır. İş görenler için sosyal ve yaşamsal gereksinimler önce iş, sonra gelir ve daha sonra barınma ve benzerleri gibi, öncelik teşkil ederken; sağlıklı ve güvenli çalışma ortamına ait istekler ise daha sonraya bırakılmaktadır. İş yaşamına yönelik riskler değerlendirilirken psikososyal stres etmenleri genellikle göz ardı edilmektedir. Hatta işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda birçok engelle karşılaşılan gelişmekte olan ülkeler kimyasal ve fiziksel faktörler yanında ergonomik ve

psikososyal faktörlerle uğraşmayı lüks sayabilmektedir (Ergör, 1994: 16-17). Aşağıda psikosoyol risklerin neden olduğu durumara değinilmiştir.

3.4.1. Stres

Stres kelimesi Latince ve Fransızca dillerinden türetilmiştir. Latince ‘Estrictia’ ve Fransızca ‘Esterece’ kelimeleri köken oluşturmaktadır (Baltaş, ve Baltaş, 1988: 264-265). Stresin orjinali İngilizce olup günümüzde Türkçe ve başka dillerde de kullanım bulmuş bir kelimedir. Gerilim, baskı, tazyik, zorlama, şiddet vurgu ve sıkıntıya düşme gibi birden fazla anlamlarla Türkçe sözlüklerde yerini alır. Stres yabancı kökenli bir kelime olmasına karşın doğru veya yanlış biçimde, sosoyo-kültürel seviyeleri farklı her insan tarafından günümüzde sık kullanım bulan kelimelerden birisidir. Acil bir yere yetişmesi gereken bir kişi eğer trafik sıkışıklığıyla karşı karşıya kalıyorsa, beklenilen ücret artışını alamayan çalışan, seçimi sonucunda istediğı olmayan politikacı gibi; içinde bulunulan sıkıntılı süreçleri “stres” kelimesiyle izah edecektir (Eroğlu, 2000: 297).

Bilim dünyası ise stres kelimesini ilk olarak 17.Yüzyılda fizikçi Robert Hook tarafından kullanmıştır. Hook’un kelimeyi kullanmadaki amacı ise; elastik olan nesne ve o nesneye uygulanan dış güç arasındaki etkileşimi açıklamaktır. Yüzyıl kadar sonra fizikçi Thomas Young ise bunu bir formülle göstermiş ve ona göre stres maddenin içinde var olan güç veya direnç olarak tanımlanmıştır. Böylece madde sahip olduğu dirence göre uygulanan güce yanıt vermektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 16-17).

Stres, çağımız hastalıklarından olup; kolayca tanımı yapılamayan karmaşık kavramlarından biri olarak ele alınabilir. Tıp, mühendislik, örgütsel davranış, çalışma psikolojisi vb. gibi birçok çalışma alanı bulmakla beraber, güncel yaşam içerisinde farklı kişi, kurum ve kuruluşlarca stres, tartışmalara konu olmaktadır (Aytaç, 2009). Stresin birden çok bilim dalı tarafından ilgilenilen bir kavram olması ve bu konunun birçok yönünün bulunması değişik tanımlarının yapılmasına olanak sağlamıştır (Eroğlu, 2000: 298). Stresin akut, episodik akut stres, subakut, kronik ve kronikleşme sürecinde stres olmak üzere türleri vardır. Bazı kaynaklar da günlük, gelişimsel, hayat krizleri niteliğindeki stresler olarak da çeşitlendirmektedir (Eğin, 2015: 29-32).

İnsanlar devamlı olarak bulundukları çevreyle uyum içerisinde olma çabasındadırlar. Kişilerin uyumunu ise; dış çevrenin fiziksel durumu veya yaşadığı sosyal ortamın psikolojik durumu kolaylaştırır veya zorlaştırır. Eğer uyumda bir zorlaşma meydana gelirse bireyde bedensel veya psikolojik yorulma oluşur. Bu durum da ‘stres’ olarak tanımlanır (Topal, 2011: 7). Stres konusunda öncü bilim insanlarından birisi olan Selye (1956) ise stresi; özel olmayan ve vücuda yüklenilen herhangi bir isteme karşı, vücudun göstermiş olduğu tepkidir diye tanımlar

(Güçlü, 2001: 92). Stresin bilimsel tanımı ise; kişiler ve zarar verebilecek veya tehlike oluşturabilecek stres kaynaklarının arasındaki karşılıklı iletişimin sonuçları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Stresi meydana getiren durumlar karşısında, bireyin göstermiş olduğu tepki, büyük olasılıkla onun ihtiyaçları, çıkarları, amaçları, beklentileri, tutum ve değer yargıları gibi temel ve sosyo-kültürel etkenlerin oluşturduğu algılama yöntemiyle yakından alakalıdır (Eroğlu, 2000: 298).

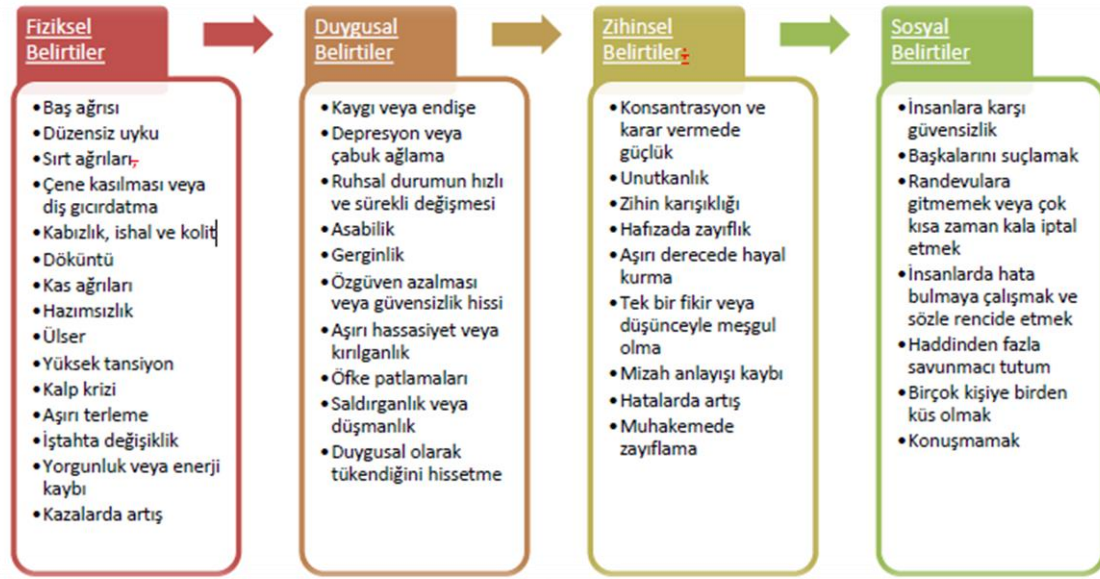
Verimlilik örgütlerin başarılarında en önemli etkenlerden birisini oluşturmaktadır. Çalışanların yaşamış olduğu stres faktörleri sonucunda işletme verimliliğinde olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Çünkü bu etmenler işgörenlerin gerek fiziksel gerekse de ruhsal sağlığını tehdit etmekte, organizasyon içerisindeki iş doyumunu, motive edici faktörleri ve performansı düşürücü rol oynamaktadır. Ülke ekonomisinde önemli gelir kaynağı oluşturan ve bacasız sanayi olarak nitelendirilen turizm endüstrisinin önemli kalemi otel işletmelerinde hızlı değişimlerden etkilenmekte ve bundan dolayı çalışanlar da stres altına girmektedirler. Fakat sektörel bazda değerlendirildiğinde otel işletmelerinin çalışmasının emeğe dayalı olması nedeniyle insan unsurunun önemi artmaktadır (Akova ve Işık, 2008: 18).

3.4.1.1. Psikososyal Risk Faktörleri Sonucu Ortaya Çıkan Stresin Belirtileri

Modern dünya da stres konusunda yapılan araştırmalar çoğalmış ve bundan dolayı da farkındalık artmıştır (Yılmaz, 2012: 26). Kişilerin içlerinde oluşturdukları denge ve olaylar karşısında ortaya koydukları tepkiler değişkenlik gösterir. Bununla birlikte stresle başa çıkma yeteneği ve baskıya karşı ne kadar dayanabildiği de farklılık oluşturan durumlardır. Strese maruz kalan kişilerde birtakım davranışsal eğilimler oluşur. Sigara ve alkol tüketiminde meydana gelen artışlar bunların en çok dikkat çekenleri arasında olmasına rağmen yeme alışkanlıklarındaki değişimler ve madde bağımlılığı da gözlenen durumlardır (Eğin, 2015: 33).

Stres genel olarak insanlarda ruh durumu değişikliği olarak ortaya çıkar. Bunlar kaygı, uyku düzeninde farklılıklar veya zamansız verilen aşırı tepkiler şeklinde olabilir. Bazen de hafif mide veya baş ağrısıyla kendini gösterip migren gibi sorunlara hatta sonunda ölüm meydana getirecek yüksek tansiyon gibi hastalıklar şeklinde fiziksel sorunlar da yarattığı gözlenen durumlar arasındadır (Yılmaz, 2012: 26).

Stresle ilgili belirtiler dört grup halinde aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.



Şekil 3.4. Psikososyal Risk Faktörleri Sonucu Ortaya Çıkan Stresin Belirtileri

Kaynak: ÇSGB, 2016: 10

3.4.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik, herhangi bir meslek dalında çalışan bireylerin mesleğin anlam ve amacına yönelik kopmaların meydana gelmesi ve kişilerin iş ortamından kaynaklı olarak bazı durumlara tepki niteliğinde psikolojik bağlamda işiyle ilgilenmiyor oluşu veya hizmet konusunda artık yetersiz olduğu durumun oluşması olarak tanımlanabilir (Kaçmaz, 2005: 29). Terim olarak kullanımı 1970'li yılların ortalarına rastlayan ve ilk olarak 1974 yılında Freudenberg tarafından kullanılan tükenmişlik kavramı insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklere özgü bir durum olarak ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin oluşma nedeni ise, insanın beklentisi ve gerçekleşen arasında uyumun yakalanamaması veya yeterli olmamasıdır (Çavuş ve Diğerleri, 2007: 98). Bunun sonucunda kişilerin enerjisi ve iç kaynaklarının yok olması durumu oluşabilmektedir (Üngüren ve Doğan, 2010: 2923).

Tükenmişlik, gönüllü sağlık çalışanlarının psikolojik tutumlarını incelemek adına ilk kez ortaya çıkmış bir kavramdır (Cankurtaran, 2015: 16). Pines'in varoluşçu görüşü incelendiğinde tükenmişliğin temelinde bireylerin yaşantılarında ve işlerinde sahip olamadıkları (varoluşsal) anlamı bulmayı arzulama ihtiyacının olduğu görülmektedir. Pines'e göre, idealist kişiler işlerine öncelikle olarak aşırı düzeyde beklenti ve istekle başlarlar çünkü bu kişiler çalışma hayatından varoluşsal bir anlam sağlayacakları beklentisi içerisindeyler. Elde edilemeyen bu beklenti veya yanlış yaptıklarına dair oluşan bir kani bireyleri umutsuzluk, acizlik ve tükenmişlik duygularına sevk edebilir (Çapri, 2006: 64).

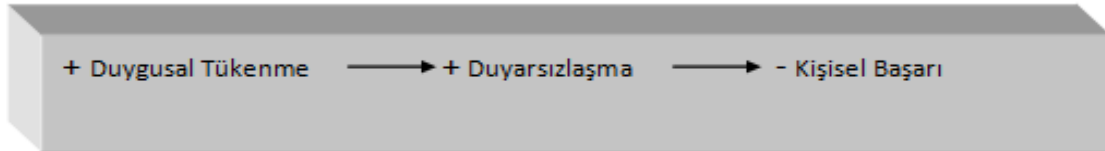
Tükenmişlik sendromunun oluşmasında birçok etken rol oynar. Bunlar arasında iş yükünün fazlalığı, ödüllendirmenin istenilen ölçüde olmaması, çalışanların bir bütün halinde davranamıyor oluşundan dolayı bireylerin örgüte karşı aidiyet duygusunun yok olması ve kişinin kendisine duyduğu saygının ve güvenin yıpranması gibi durumlar söylenebilir. Otel işletmelerinde ise; bu durum çalışma saatlerinin fazla olması, ücretlerin düşük olması, barınma-yemek olanaklarının yetersiz veya kötü olması ve işin ağırlığının getirmiş olduğu stres tükenmişlik sendromuna neden olan durumlar arasında belirtilebilir (Türkmen ve Artuğer, 2011: 231).

Tükenmişlik sendromu kişide üç şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalmasıdır (Türkmen ve Artuğer, 2011: 230). Tükenmişliğin içsel boyutunu temsil eden bu durum literatürlerde tükenmişlik kavramının en belirgin boyutu olarak da değerlendirilmektedir. Duygusal yıpranma durumuyla karşı karşıya kalan işgören için çalışma hayatında geçmişteki verimliliğin olmadığına dair düşünceler oluşur, bundan dolayı gerginlik ve engellenmişlik duygusu içine girer ve ertesi gün tekrar işe gitme mecburiyetinin olması kendisinde endişe oluşmasına sebebiyet verebilir (Arı ve Bal, 2008: 133).

İkinci olarak duyarsızlaşma, kişinin çalışma arkadaşlarına veya hizmet sunduğu bireylere karşı olumsuz davranışlarda bulunmasıdır. Duyarsızlaşma farklı bir yönden değerlendirildiğinde kaynağında yabancılaşma ve savunma kavramının yattığı, işgörenlerin hizmet alan kişilere karşı önemsemez, alaycı davranışlar sergilediği, onları insan olmaktan ziyade bir varlık olarak değerlendirerek küçük düşürücü sözlerle hitaplarda bulunduğu durumları ifade ettiği görülür (Türkmen ve Artuğer, 2011:232). Sinizm olarak da ifade edilen bu aşama bireyler arası ilişkilerden kaynaklanmakta olup işle alakalı olarak aşırı duyarsız, olumsuz ve ilgisiz geri dönüşleri göstermektedir. Çalışanlar uzun çalışmadan kaynaklı olarak kendilerini koruyabilmek adına bazı davranışlarda bulunurlar. Psikolojik bir durum olan bu tutumlarda işe ilgisizlik ilk sırada yer alırken, idealizm düşmesi, performans kaybı ve diğer kişilere gösterilen değerin azalması şeklinde uzun vadede davranışlar sergilenebilmektedir. Birey az çalışarak çok para kazanma çabası içerisine girme eğiliminde olabilmektedir ve bu durumla karşı karşıya kalan bireyler işlerine devam ettikleri halde verimleri düşük olabilmektedir (Çavuş ve Aksay, 2011:249).

Tükenmişlik sendromunun üçüncü şekli olan kişisel başarının azalması durumu ise; işgörenlerde tükenmişlik yaşanmasına neden olan durumlar karşısında verilmiş olan bireysel tepkileri ifade etmektedir. Bu durum bireylerin ruh yapılarını yansıtan ve kendilerini olumsuz durumlar içine soktukları halleri gösterir. Kişisel başarının azalması, kişinin çalıştığı kurumda kendisini yetersiz olarak görmesi ve başarısız olarak nitelendirmesidir. Çünkü çalışma hayatına katılan bireylerin birçoğu kendisini kuruma veya dahil olduğu gruba katkı sağlayacağı inancıyla işe başlamaktadır. Fakat zamanın ilerlemesinden sonra beklenti ve yaşananların aynı ölçüde

olmadığı gerçeğiyle karşılaşılması çalışanlar açısından bilgi, beceri ve yetenekleri ile alakalı olarak algılarında değişimler yaşanmasına neden olabilmektedir (Yeniçeri ve Diğerleri, 2009: 89). Çalışanların düşünce yapısına göre, işinde herhangi bir ilerleme yaşamamakla birlikte gerileme olduğunun sanılması, bireyi suçluluk duygusuna kapılarak gereksiz çaba harcadığı kanısına düşürebilir (Torun, 1996: 47). Aşağıdaki gösterilen şekil Maslach'ın tükenmişlik modelindeki birbirini takip edenaşamaları göstermektedir.



Şekil 3.5. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Kaynak: Ardiç ve Polatçı, 2008: 71

Tükenmişlik sendromu iş yaşamının getirmiş olduğu değişimlerin yol açtığı sorunlardan bir tanesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik gerek birey gerekse kurum ve organizasyonların yakından ilgilendikleri ve etkilendikleri bir sendromdur. Turizm endüstrisi de insan emeğine dayalı bir sektör olmasından dolayı bu sendromdan oldukça etkilenmektedir. Çünkü işgörenlerin müşterilere olan tutumlarını kötü etkileyerek organizasyon verimliliğinde düşmelere neden olabilmektedir (Çetin, 2017: 83). Tükenmişlikle ilgili olarak turizm endüstrisinde yapılan çalışmalar incelendiğinde;

3.4.3. Mobbing

Mobbing, işyerinde psikolojik taciz olarak da ifade edilmektedir. Çalışma hayatı boyunca var olan bu kavram, açığa çıkarmaktan çekinilen, bilinmiyormuş gibi davranılan, karmaşık, çok boyutlu ve disiplinli bir konu niteliği taşımaktadır. Mobbing, cinsiyet ve kültür farkı gözetilmeksizin çalışma hayatında herkesin karşı karşıya kalabileceği, ağır sonuçlar barındıran ve çalışma hayatına ilişkin birçok anlamı bulunan bir kavram olmaktadır. Bu anlamlar çalışanlara üstleri, aynı seviyedeki iş arkadaşları veya astları tarafından uygulanan tehdit, şiddet, aşağılama veya her türlü kötü muameleyi kapsamaktadır (Tınaz, 2006: 13).

Mobbing birçok işletme ve çalışan tarafından deneyimlenen psikososyal risklerden birini oluşturmaktadır. Çalışma hayatında birçok çalışan mobbinge uğramaktadır. Bazen çalışanlar tarafından bu durum fark edilemeyebilmektedir. Mobbinge maruz kalmış çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarında bozulmalar meydana gelmektedir. Ayrıca iş hayatlarına ilişkin çalışanlar problem yaşayabilmektedir. Bundan dolayı gerek yönetici konumundaki gerekse

diğer konumlardaki çalışanların mobbing konusunun önemini kavramaları ve mobbinge mücadele etmeleri gerekmektedir (Çakmak ve Diğerleri, 2012: 70).

Çalışanın çabasının yetersiz görülmesi, yaşından dolayı deneyimsizlikle suçlanması veya örgüt imkânlarından yararlanmasının engellenmesi, çalışana aşırı iş yüklemek, iş tanımı dışında işler veya basit işler vermek, çalışandan yapılması imkânsız tarihlerde işlerin tamamlanmasını istemek ya da diğer iş arkadaşlarından izole edilmiş iş ortamlarında çalışmasını beklemek, çalışan hakkında dedikodu yapmak, ona hatalarını hatırlatmak, fikirlerini sormamak gibi, birçok durum çalışanların maruz kaldıkları mobbinge örnek verilebilmektedir (Solmuş, 2005: 6-7).

Mobbingin önlenmesi üç kategoride incelenebilmektedir. Bu kategoriler çevresel, davranışsal ve örgütsel olarak sınıflandırılmaktadır. Çevresel yaklaşımlar, mobbingin nedenlerini iş çevresindeki tedbirsizliklerden kaynaklandığını savunmaktadır. Örgütsel yaklaşımlar ise, uygulanan prosedür ve politikaların mobbing davranışını tetiklediğini düşünmektedir. Davranışsal yaklaşımlara göre, örgütteki yapıcı kişilerin saldırgan davranışları engelleme konusunda model oluşturacaklarını düşünmektedir. Bunların dışında eğitim, sosyal programlar da mobbingi önlemede etkili olmaktadır (Kırel, 2007: 318).

3.4.4. İşyeri İntiharları

İntihar, bir kişinin ruhsal, toplumsal, psikolojik vb. nedenlerle yaşamına son verme eylemi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle, kişinin bilinçli olarak kendi canına kastetmesini ifade etmektedir (Apaydın ve Diğerleri, 2016: 11-12). Kişi yaşam içerisinde gördüğü olumsuz durumlar karşısında genetik özelliklerine ve çevresel baş etme gücüne göre doğal tepkilerde bulunmakta fakat kendisine destek bulabileceği hatlara ulaşamadığı aşamada bir kriz süreci oluşarak intihar eğilimine kadar giden sonuçlara sebep olabilmektedir (Şevik ve Özcan, 2012: 154).

Dünya Sağlık Örgütüne göre kişinin kendi hayatına son vermesi iki açıdan değerlendirilmektedir. Bunlardan ilki intihar etmektir ve ölümle sonuçlanmaktadır. Diğerisi ise intihara teşebbüstür ve kişinin kendine zarar vermek amacıyla gerçekleştirdiği ölümcül olmayan tüm girişimler olarak tanımlanmaktadır. Kısa bir döneme kadar ölümle sonuçlanmayan intiharlar, ölümle sonuçlanan intiharlara göre alt kategori olarak değerlendirilmekteydi. Fakat teşebbüsün sonucunda ölümün olup olmaması veya başvuru metoduyla ölümcül sonuç doğurup doğurmaması, hayatını sonlandırmayı isteyerek planlayan tüm davranışlar intihar olarak değerlendirilmektedir. İntihar girişimi önemli bir toplumsal sorun niteliğindedir (Harmancı, 2015: 2). İntihar eyleminin ortaya çıkmasında toplumsal bağlar, bağımlılık durumu ve özerklik diyaloglarında tutarlılığın olmaması etkili olmaktadır ve intihar bu bağların şekline ve kuvvetine bağlı olarak çeşitlilik gösterebilmektedir. Kişilerin toplum

içerisinde kurmuş olduğu ilişki ve toplumun bireye sağladığı destek intihara kalkışmayı etkilemektedir. İntihar davranışının ne kadar karmaşık bir olgu olduğunu sosyolojik, biyolojik ve psikolojik yaklaşımlar açıklamaktadır (Metin ve Diğerleri, 2014: 50).

İş hayatında psikososyal etmenler kaynaklı olarak en kötü durumlardan birisini de işyerlerinde yaşanan intiharlar oluşturmaktadır. Bu intiharlar altında yatan nedenlere sosyoekonomik yeterliliğin olmaması, aşırı iş temposu verilebilmektedir. İşyeri intiharlarına en çok Çin’de rastlanmaktadır (Özağaç, 2013: 39).

Bir gazete haberinde çıkan ve bazı firmaları kapsayan intihar olaylarından ise şu şekilde söz edilmektedir: Fransız telekomünikasyon şirketi olan Orange’de 2008-2009 yılları arasında 35 çalışanın intihar etmiştir. Buna neden olarak ağır çalışma koşulları gösterilmiştir. Bir diğer örnek ise Fransa’ da 46 bin çalışanı olan Renault grubundan. Gazete Renault’ya ait 11 üretim sitinden 4’ünde sendikalarla yapmış olduğu araştırma sonucunda 2013 yılından itibaren Grup’ait Cléon, Douai, Sandouville, Le Mans sitlerinde 10 intihar ve 6 intihar girişimi yaşandığını belirtmiştir. Bu intiharlardan Sandouville’de yaşananı üretim atölyesinde üzerinde şeflerin isimleri bulunan ve beni öldürdüler yazan pankartı boynuna asarak hayatına son vermiştir. Aynı fabrikada bir başka işçide Noel döneminde tuvalette intihar eğiliminde bulunmuştur. En çok intihar vakalarının yaşandığı sit ise Saint-Maritime bölgesinde bulunan motor üretiminde uzman Cléon olduğu söylenilmektedir. Burada 10 intihar ve girişiminin yaşandığı ve 33 yaşında bir işçinin kızlarına bunu açıklarsın Carlos yazılı bir mektupla kendini astığı söylenen bilgilerdendir (Carlos Ghosn Renault fabrikalar Genel Müdürü). Sendikalar Renault’da yaşanan bu intiharların rekabet, yoğun üretim, ağır baskı ve çalışma koşullarının iyi olmaması koşullarından kaynaklandığını bildirmiştir.

Turizm endüstrisinde birçok psikososyal risk faktörleri bulunmasına rağmen işyerinde intiharlarıyla ilgili olarak kanıtlanmış bir bilgi bulunmamaktadır. Bu endüstride görülen intihar vakaları çalışanlardan çok turistleri içeren nitelikte olmaktadır. Örneğin Antalya’da tatil yapan İngiliz turist Jordan Benjamin Tobar’ ın kendisini konakladığı otelin üçüncü katından atıp intihar etmesi gibi veya New York’ta kaldıkları otelde intihar ettikleri düşünülen THY kabin memurlarının ölümü şeklindedir.

3.4.5. Şiddet

Şiddet, aşırı duygu yoğunluğu sonucu fiziksel anlamda kaba kuvvet oluşturma, beden gücünün kötü kullanımı, bireye ve topluma zarar verebilecek saldırgan eylemlerin tümüne denilmektedir (Sözen ve Diğerleri, 1999: 55). Şiddet olayları farklı disiplinler tarafından incelenmektedir. Bu disiplinler, biyoloji, psikoloji, psikiyatri ve sosyolojiden oluşmaktadır. Her disiplin şiddet davranışını çözümlemeye çalışmaktadır. Bu durum da şiddet davranışının çok

boyutlu ve karmaşık bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir (Büyükbayram ve Okçay, 2013: 46).

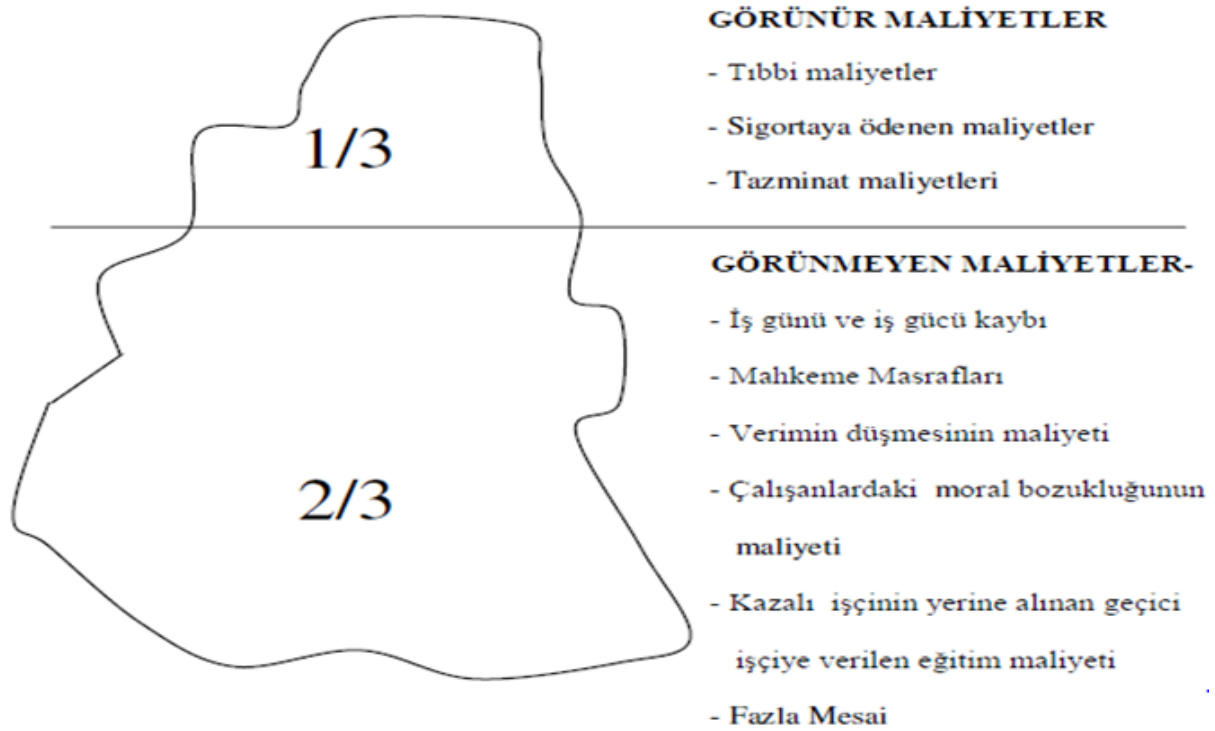
Şiddet, günümüzde her alanda rastlanılmakla birlikte işyerlerinde gittikçe artmakta ve meslekler üzerinde etki oluşturan ciddi bir problem haline gelmektedir. Bu noktadan hareketle işyerinde şiddet, çalışanın işiyle ilgilendiği esnada bir kişi ya da kişilerce istismar edilmesi veya saldırıya uğraması şeklinde tanımlanabilmektedir (Çamcı ve Kutlu, 2011: 9).

Şiddetin biyo-psiko-sosyal çerçevede incelenmesi gerekmektedir. Çünkü şiddetin oluşumunda etkili olan birden çok neden bulunmaktadır. Biyolojik nedenlerini; genetik yapı, hormonal durumlar, fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar oluşturmaktadır. Psikolojik nedenler ise; şiddetle gelen kazanç, engellenme, anne ve babanın tutumları, bağımlı olma, güç sağlama gibi etmenlerden oluşmaktadır. Toplum tarafından şiddetin hoşgörüsüyle karşılanması, bir sorun çözücü olarak görülmesi, küreselleşme, medyanın etkisi, cinsiyete yüklenen roller de şiddetin oluşmasındaki sosyal nedenler arasında yer almaktadır (Özgür ve Diğerleri, 2011: 54). Toplumsal değer yargıları neticesinde olaylar karşısında oluşturulan bakış açıları, davranışın toplumca normal karşılanıp karşılanmadığını belirlemektedir. Davranışların şiddet olarak algılanması bireyden bireye de değişiklik gösterebilmektedir (Ünalımış ve Şahin, 2012: 63- 64).

3.5. Psikososyal Risklerin Yönetimi

Meslek hastalıkları kimyasal, fiziksel, biyolojik ve son olarak da sosyo-psikolojik etkenlerden meydana gelmektedir. Sosyo-psikolojik etmenler işin içeriğine ve çalışma ortamına bağlı olarak oluşmaktadır. Uzun dönemde davranış bozuklukları ve çeşitli psikolojik sorunlara sebep olan bu etmenler ise; yönetimdeki katı denetim ve disiplin koşulları, yorgunluk, düzenli olmayan çalışma saatleri gibi bu kategoride sıralanabilmektedir (Kağnıcıoğlu, 2007: 258).

İşçi sağlığı ve iş güvenliği yalnızca iş kazası ve meslek hastalıklarının tanı ve tedavisini kapsayan konulara ait faaliyetleri değil, iş görenin ruhsal ve bedensel sağlığıyla ilgili zararlı olabilecek her türlü yaralanma ve hastalığın giderilmesine dair faaliyetleri de kapsamaktadır. İşletmelerin bu aşamada riskleri belirlemesi ve alınması gereken önlemleri alması iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması açısından gerekli bir durumdur. Yani çözümler sorunlardan önce bulunmalıdır. Bunu gerçekleştirmek için de tıp, mühendislik, ergonomi ve istatistik gibi bilim dallarından fikirler alarak bu fikirleri somut uygulamalara dönüştürmesi gerekmektedir (Ekmekçi, 2014: 355). Aşağıdaki şekilde iş kazalarının görülen ve görülmeyen maliyetleri verilmiştir.



Şekil 3.6. İş Kazası Maliyetleri Buzdağı Örneği
Kaynak: Andreoni, 1986'dan aktaran Yılmaz, 2009: 20

Psikososyal faktörler sağlığın temel noktalarını temsil etmektedir gerek bu faktörlerin gerekse de sosyal ilişkilerin rolü insan hayatında çok fazladır. Bu önem çalışma hayatı için de geçerlidir. Çünkü sosyal çevre içerisinde iş hayatı da bulunmaktadır ve insanlar bu ortam içinde sosyal diyaloglar geliştirmek durumundadır. Gerek çalışanlar gerekse de işveren olsun iş çevresinde gerçekleştirilen her türlü ilişki işyerinin psikososyal yapısını meydana getirmektedir (Güler, 2014: 21).

Psikososyal faktörlerin risklerini azaltmak için yapılabilecekler;

- Gerekli durumlarda monotonluğun azaltılması
- İş yükü, son teslim tarihleri ve taleplerin makul hale getirilmesi
- Sorunların belirlenmesi ve iletişimin iyi kurulması
- Takım çalışmasının özendirilmesi
- Vardiyaların ve fazla mesailerin düzenlenmesi ve kontrolü
- Parça başı ödeme sistemlerinin azaltılması veya kontrol edilmesi
- Gerekli eğitimin sağlanması şeklindedir (Health and Safety Executive, 1999).

İnsan merkezli yönetim biçimleri son zamanlarda daha yaygın hale gelen yapılanmalar olarak görülmektedir. Örgütsel yaşam içinde bireyin duyguları, algıları, mutlulukları gibi psikolojik özellikler vazgeçilmez bir olgu haline gelebilmiştir. Rekabet koşullarının uluslar arası

oluşu, küreselleşme, müşteri beklentilerindeki değişimler gibi örgütlerde insan faktörünün önemini artıran birçok gelişme meydana gelmektedir (Duran, 2014: 1).

İşgörenlerin psikosoyal risklere karşı farkındalığının olması önem teşkil etmektedir ve bu konuda oluşturabilecek farkındalık sayesinde bu risklerin önlenmesine yönelik yönetimin işi kolaylaşabilecektir (Tüfekçi ve Gökçe, 2015: 304). İş şartlarının iyileşmesi ve çalışanlar tarafından oluşan risk faktörlerinin en aza indirilmesini, çalışma ortamının kalitesi belirlemektedir (Çakmak ve Diğerleri, 2012: 55). Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği aktiviteleri için en önemli unsur olduğu yöneticiler tarafından bilinmekte ve alınacak önlemlerin faydalı olabilmesi adına sosyal tarafların varlığı önem teşkil etmektedir. Gerek bilinen iş sağlığı ve güvenliği riskleri gerekse psikosoyal risklerin değerlendirilmesinde tetikleyici unsurlar olarak çalışan talepleri ve yasal görevlerin yapılması gelmektedir (Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA), 2011: 39).

PPRİMA-EF Modeli psikosoyal risk yönetiminin beş unsur içerdiğini belirtmektedir. Bunlar;

- ✓ Belirli bir çalışan nüfus, işyeri veya örgüt faaliyetleri konusunda net bir şekilde odaklanma,
- ✓ Problemin yapısı ve nedenlerini anlamak adına riskleri değerlendirme,
- ✓ Risklerin azaltılması veya ortadan kaldırılması için eylemlerin belirlenmesi ve uygulamaya konulması,
- ✓ Bu eylemlerin değerlendirilmesi,
- ✓ Sürecin etkili ve dikkatlice yönetilmesi (Leka ve Cox, 2008: 4).

İş hayatına dair psikosoyal riskler, kişinin psikosoyal yapısı ve sağlık çerçevesindeki bilgilerin elde edilmesi için, bireyin tüm çevresiyle olan iletişiminin araştırılması gerekmektedir. Bireyin örgüt içerisinde meydana gelen stres faktörlerini nasıl ele aldığı, kişinin genetik yapısı ve erken dönem çevresel durumların onu nasıl yönlendirdiği, akabinde meydana gelen patolojik değişimler, bunların oluşturduğu hastalıklar, sistemdeki diğer oluşumlarla etkileşimi ve yansıtma şekilleri, bu aşamalarda değişim oluşturan her türlü etmenin psikosoyal etmenler ve sağlık arasındaki bağlantıda bir yeri bulunmaktadır (Arık, 2011: 8-9).

Psikosoyal riskler konusunda işverene düşen bazı yükümlülükler bulunmaktadır. Bunlar bu riskleri azaltmayı hedefleyen bir planın işlerlik kazanması, çalışana sağlıklı bir psikosoyal iş ortamı sunmak ve çalışanlara kendilerinin yapması gerekenleri yapmalarına imkân vermek olarak söylenilebilmektedir. İşverenlerin tutumları yani erişilebilir olmak, hassas davranabilmek, destek veren bir çalışma alanı sağlamak şeklinde olursa eğer sadece çalışanların sorun belirtmelerine olanak sağlanmış olunmaz, sorunlara çözüm önerilerinin de bulunmasına katkı sağlamalarını desteklemiş olurlar. Riskler konusunda yani doğru tespitleri ve

kontrollerinin sağlanması işverenin üzerine düşen yasal sorumluluklar olsa da çalışan katılımı da önem teşkil etmektedir. Çünkü işyerlerine dair oluşabilecek sorunları en iyi olarak yine orada çalışanlar ve temsilcileri bilebilmektedir. Bu nedenle elde etikleri bilgilerin üstleriyle veya işverenle paylaşıyor olması planların ortaya çıkmasında ve çözümlerin aktifleştirilmesinde faydalı olabilirler (Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı, 2015). Aşağıdaki şekilde yöneticiler tarafından işyerinde psikososyal riskleri tetikleyen faktörler olarak gördükleri sorunlar verilmiştir.



Şekil 3.7. Yöneticilerin, İşyerindeki Psikososyal Riskleri Tetikleyen Faktörler Olarak Gördükleri Sorunlar

Kaynak: Durşen, 2016: 19

Psikososyal risklerin önlenmesinin yararları çalışanlar, yöneticiler, işletmeler ve toplum için farklılık göstermektedir (Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı, 2015).

Çalışanlar için; refah düzeyinin iyi olması ve işten memnun olmak,

Yöneticiler için; işgücünün etkin, sağlıklı ve motivasyonunun yüksek olması,

İşletmeler için; Genel olarak performansta yükselme, işe devam etmemelerin ve sağlık problemi yaşarken işin aksatılmasının azalması, iş kazası ve yaralanmalarda düşüş ve uzun soluklu çalışanların işletmede var olması,

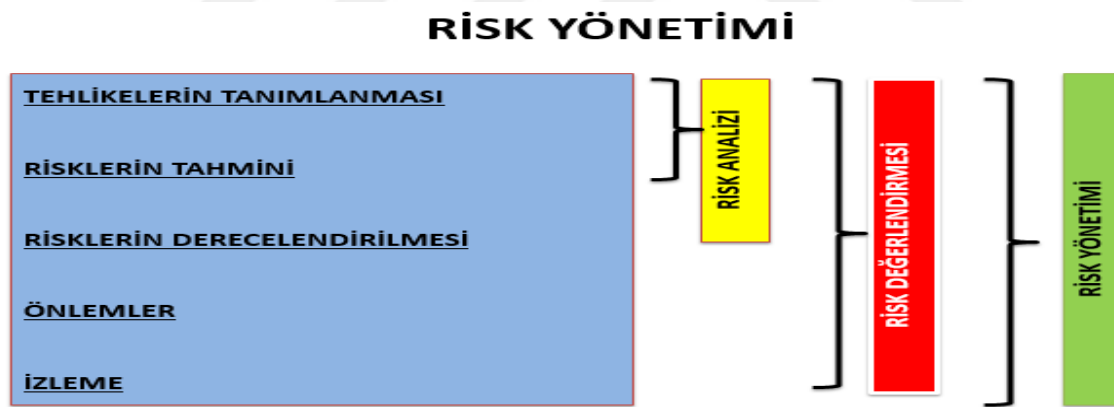
Toplum için; maliyet ve bireylerle genel bağlamda toplum üzerindeki baskının azalması,

Şirket düzeyinde ve makro düzeydeki risk yönetimi konusundaki temel ilkeler ve felsefeler aynı özellik göstermektedir. Psikososyal risk yönetim politikalarında en iyi uygulamalar öğrenim ve toplumsal gelişim, ekonomik ilerleme, sosyal sorumluluk ve iyi işlerin desteklenmesi şeklinde olmaktadır (Leka ve Cox, 2008: 116). Psikososyal riskleri oluşturan kötü

planlama, örgüt ve yönetimde sosyal iklim zayıflığı gibi etmenler çalışanlar için psikolojik, fiziksel ve sosyal olarak olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Zivkoviç ve Diğerleri, 2017: 93).

Ülkeler arasında kapsam ve genişliği konusunda çok fazla değişiklik göstermiş olmasına rağmen Avrupa’da bulunan işyerlerinin birçoğu psikosoyal risk yönetimini sistematik bir şekilde gerçekleştirmektedir. Kapsamı genişletilen sistematik yaklaşımlara ilave olarak işletmelerde psikosoyal risklerin önlenmesine yönelik daha fazla alanı kapsayan önleyici tedbirlere uygulanma olanağının verilmesi konusuna da dikkat edilmelidir. Küçük firmaların psikosoyal riskler konusunda attığı adımlar açısından örgütün faaliyet alanı olan çevrelerin nitelikleri etki oluşturmaktadır (EU-OSHA, 2013: 1-2).

İrlanda, Birleşik Krallık, Hollanda ve İskandinav ülkeleri gibi, bazı ülkelerde ve kamu, finans, eğitim, sağlık, sosyal çalışma gibi sektörlerde iş yapan büyük örgütlerde psikosoyal risklerin yönetimine dair resmi prosedürleri sürekli olarak görmek mümkün olmaktadır. İşletmeler, eğitim ve organizasyon yapısında oluşturulan değişiklikler sayesinde psikosoyal risklerle başa çıkmaya çalışmaktadır. Fakat işverenlerin %50’si çalışanını bu riskler konusunda ve bunların bireyde oluşturacağı sağlık ve güvenlik etmenleri konusunda bilinçlendirmektedir. Kaynakların istenilen düzeyde olmaması, konuyla ilgili farkındalığın ve ilginin tam olmaması risklerin mücadelesinde mani oluşturmaktadır (Durşen, 2016: 18-19).



Şekil 3.8. Risk Yönetim Yapısı

Kaynak: Karatepe, 2016: 7

Endüstri olarak değerlendirildiğinde turizm gerek ülke ekonomisi gerek de çalışma hayatı açısından iyi bir yerdeyken iş sağlığı ve güvenliği açısından da daha fazla önemi hak etmektedir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan oteller hizmetlerde yeniliklerin oluşmasından kaynaklı olarak çeşitli risklerle karşılaşmaktadırlar. Her bir departman farklı iş kazası ve meslek hastalığı riskini bünyesinde bulundurmaktadır. Psikosoyal riskler otellerde her ne kadar önemli görülmesede sıklıkla karşılaşılan durumlardandır. Bu riskler çalışanın yaşam kalitesinde

etki oluşturmaktadır, çünkü sadece çalışma hayatı üzerinde değil sosyal yaşamında da kendilerini göstermektedirler (Serter, 2015: 1).

Sektörlerin iş hacimlerinde mevsimlere göre meydana gelen dalgalanmalar talep edilen işgücünde de dalgalanmalar oluşmaktadır. Talebin az olduğu zamanlarda oluşan işsizliğe mevsimlik işsizlik adı verilmektedir. Turizm endüstrisi de bu işsizliğin en çok görüldüğü alanlardan birisi konumunda yer almaktadır. Talebe göre çalışan işçilerin sayısı artış ve azalış göstermektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 18-19). Türkiye’ de en çok tarım ve turizm endüstrisinde görülen mevsimlik işgücü turizm endüstrisinde psikosoyal risk etmenleri arasında en fazla rastlanan problemlerden birisi olarak görülmektedir (Çalık ve Demir, 2015: 1174).

Endüstride çalışmaların bu şekilde yapılıyor olması çalışanların performanslarını, iş memnuniyetlerini ve işletmeye olan bağlılıklarını büyük ölçüde etkilemektedir. Mevsimlik çalışmanın fazla olduğu iş kollarında iş görenler arasında da farklılıklar bulunmaktadır. Farklı eğitim ve kültür düzeyleri, iş deneyimlerinde farklılıklar bu farklara örnek verilebilir. Bütün bu farklara rağmen çalışanlar belli dönemlerde de olsa bir arada çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Bu istihdam türünün çalışanlar ve işletmeler açısından yansımaları farklılık gösterebilmektedir. Çalışanlar açısından iş güvencesinin olmaması, mevsim sonunda işsizlik, uyumlaştırma ve diğer eğitimlerin yetersiz oluşu, motivasyon ve verimliliklerinin düşmesi, işe ve işletmeye bağlanamama, kariyer planlama zorluğu, sabit gelirden mahrum olma gibi birden çok olumsuzluk gösterilebilmektedir. Bu durumların işletmelere de olumsuz yansımaları işe ve işletmeye sadakat şeklinde gerçekleşebilmektedir. Ayrıca mevsimsellik eksik istihdam sonucunun da sektörde oluşmasına neden olabilmektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 12-19).

İşyeri şiddeti genel olarak işyerinde görülüp aşırı zarar verme amacı olan saldırgan davranışlar olarak tanımlanabilmektedir. Genellikle fiziksel şiddet tanımlanıp ölçülebildiği için temel alınsa da tehditkâr davranışlar ve aşağılayıcı sözler gibi psikolojik şiddet davranışları da işyeri şiddetine girebilmektedir (Özen, 2007: 3). Çalışanın kadın veya erkek onuruna zarar verecek biçimde istenmeyen cinsel nitelikler anlamı taşıyan cinsel taciz, istenmeyen fiziki, sözlü ya da sözlü olmayan davranış şekilleri olarak görülmektedir. Çalışanın kendisini tehdit edilmiş, aşağılanmış, korunmaya muhtaç hale gelmiş veya tacize uğramış hissine kapılmasına neden olan cinsel taciz ilgili işçiye saldırı niteliği taşımaktadır. Bu gibi durumlar iş ortamında tehdit yaratıp ortamı bozabildiği gibi işçinin performansını etkileyip iş güvencesinin temellerini de sarsabilmektedir. Ayrıca cinsel taciz fırsat eşitliğini kısıtlayan cinsel ayrımcılığın da bir şekli olarak görülmektedir. Diğer bir sorun ise ücret belirlemede yapılan haksız uygulamalar olarak belirtilmektedir. Genellikle kadınlara yapılan bu davranışlar aynı eğitim, nitelik ve koşullara sahip olmasına rağmen yöneticilerin kadınlara daha az ücret vermesi şeklinde oluşmaktadır (Çalışkan, 2010: 47-48). Yapılan araştırmalarda bar, diskotek, gece kulüplerinde çalışan iş

görenlerin şiddet, ayrımcılık ve cinsel tacizle daha fazla karşı karşıya kaldıkları yönündedir. Bunun nedeni olarak bu tür işletmelerde tüketilen alkol oranının fazla olması bulunan sonuçlar arasında gösterilmektedir. Bu tür baskı, şiddet, ayrımcılık ve cinsel taciz iş görenleri psikososyal yönden etkileyen tehlikeler arasında yer almaktadır (Çalık ve Demir, 2015: 1174).

3.6. Literatür Taraması

Son dönemlerde çalışma yaşamında oluşan olumsuzluklardan dolayı iş sağlığı ve güvenliği konusu sıklıkla gündeme gelmektedir ve bu alanda yapılan çalışmalar her geçen gün artmaktadır. Psikososyal riskler, iş sağlığı ve güvenliği alanında “yeni ve gittikçe artan” bir konuma gelmiştir, böylece alanda yapılan çalışmalara da konu olmaya başlamıştır. Literatürde iş sağlığı ve güvenliği ve psikososyal riskler konusunda birçok çalışma olmasına rağmen, turizm alanında bu çalışmalara ender rastlanılmıştır. Tez çalışması ile ilgili literatür taranırken iş sağlığı, risk, psikososyal riskler, iş yaşamında psikososyal riskler, turizm endüstrisinde psikososyal riskler anahtar kelimeleri kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan literatür çeşitli veri tabanlarında ve Ulusal Tez Merkezi’nden 30.07.2017 ve 15.06.2018 tarihleri arasında taranmıştır.

Verilen bilgilerden yola çıkılarak turizm endüstrisinde psikososyal riskler konusunda çalışmaların yetersiz olduğu ve bu alanda boşluk olduğu ifade edilebilir. Turizm endüstrisinde çalışanların birçok risk faktörüyle karşı karşıya olması ve psikososyal risklerinde bunlardan bir tanesi olmasından dolayı, araştırmacıyı bir yol haritası önerisinin sunulacağı bu çalışmaya teşvik etmiştir.

Psikososyal risklerle ilgili yapılan çalışmaların (Demiral, 2004; Devereux, Rydstedt, Kelly, Weston, Buckle, 2004; Leka Ve Kortum, 2008; Leka ve Cox, 2008; Tabanelli, Depolo, Cooke, Sarchielli, Bonfiglioli, Mattioli ve Violante; 2008; Özağaç, 2013; Korkut, 2014; Vatansever, 2014; Tüfekçi ve Gökçe, 2015; Serter, 2015; Çalık ve Demir, 2015; Yamurluklu, 2016; Şahan, 2016; Živković, Milenović, Rakić, 2017; Çakmak, Ofluoğlu Ve Büyükyılmaz, 2012) genelde iş sağlığı ve güvenliği, psikososyal riskler ve bu risklerin yönetimi üzerine olduğu görülmektedir.

Yamurluklu (2016) tarafından yapılan, otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi başlıklı çalışmada, otel işletmelerinin tüm bölümlerinde 190 adet risk tespit edilmiştir. Saha çalışması Ankara ilinde bulunan dört adet beş yıldızlı otel işletmesinde gerçekleştirilmiş olup Fine-Kinney Metodu kullanılarak yapılmıştır. Fine-Kinney Metodu risklerin derecelendirilmesinde ve derecelendirmenin sonucunda öncelik verilmesi gereken işlerin tespit edilerek kaynakların aktarılması konusunda kullanılan bir teknik olarak tanımlanmaktadır. İşletmede tespit edilen 190 adet risk gruplara ayrıldığında on adet risk etmeni olduğu gözlemlenmiştir. Toplamda 190 adet olan riskin iki tanesini psikososyal

risklerin oluşturduğu görülmüştür. Fine-Kinney metoduyla yapılan risk değerlendirilmesi sonucunda bulunan 190 riskin, otel bölümlerine sayısal dağılımı yapıldığında risklerin sayıca en fazla olduğu bölümün 190 riskin 46'sını bünyesinde bulunduran ana mutfak olduğu gözlemlenmiştir.

Kim, Murrman ve Lee (2009) tarafından yapılan çalışmada otel çalışanlarının iş stresi ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkide cinsiyet ve organizasyon düzeyinin ılımlı yönleri araştırılmaya çalışılmıştır. Kore Cumhuriyeti'nde 320 otel çalışanıyla gerçekleştirilen anket çalışmasında iş stresinin iş üzerindeki etkisi gösterilmiştir. Kadın çalışanlar ve yönetici konumundaki çalışanlarda memnuniyetin daha yüksek olduğu bulgusuna erişilmiştir. Saldamlı'nın (2000)' de yapmış olduğu araştırma, farklı görevlerde çalışan otel işletmesi çalışanlarının stresi algılama şekillerini bulmaya yöneliktir. Çalışma 5 yıldızlı 25 otelde çalışan 663 çalışanı kapsamıştır. Çalışmanın bulguları arasında, örgüt yapısının strese neden olduğu ve yetersiz ücret politikalarının stresi artıran önemli kaynaklardan birisi olduğu yer almıştır.

Pelit ve Türkmen (2008)'de otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yapmış oldukları çalışmalarında Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak 213 kişinin katılımıyla yapılan çalışmada işgörenlerin işlerinde tükenmişlik yaşadığı fakat demografik özellikler açısından cinsiyet, eğitim, hangi bölümde çalıştığı ve sektörde bulunma süresi bakımından anlamlı bir fark bulunamadığı vurgulanmıştır. Yani demografik özellikler bakımından tükenmişlik sendromunu birbirlerine yakın değerlerde hissettikleri belirtilmiştir. İç kesimlerde çalışan elemanların tükenmişlik sendromu etkisinde kaldıkları buna rağmen kişisel başarılar açısından iç kesimdekilerin kendilerini daha başarılı gördükleri saptanmıştır.

Gökgöz (2017) çalışmasını İntihar Olasılığı Ölçeği'ni kullanarak 621 katılımcıyla gerçekleştirilmiştir. Bu ölçek amacı, 13 yaşından büyüklerde intihar riskini ölçmek olan likert ölçeklerden bir tanesi olup risk oranının yüksek olduğu ortamlarda rutin taramaya imkan sağlamakta ve dört alt ölçekten oluşmaktadır. Gökgöz tarafından yapılan çalışmanın bulguları sektörler bazında değerlendirildiğinde dört alt ölçeğe göre umutsuzluk puanının en yüksek olduğu sektör konaklama sektörü bulunmuştur. İntihar olasılık puanına göre ise; konaklama sektöründe tespit edilen risk durumu normal çıkmıştır.

Eşitti ve Akyüz (2015) tarafından yapılan konaklama işletmelerinde mobbing - örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale ilinde bir araştırma başlıklı çalışmada veriler anket tekniğinden yararlanılarak elde edilmiştir. Mobbing ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışma Çanakkale ilindeki konaklama çalışanlarıyla yapılmıştır. Yapılan araştırmanın sonuçlarında mobbing ve örgütsel güven arasında ters yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışanların mobbing algılarındaki artışın örgüte duydukları güveni ters yönde etkilediği

görülmüştür. Çanakkale ilindeki konaklama çalışanlarının örgütsel güven algılarının yüksek, mobbing algılarının ise düşük olduğu bulunmuştur.

Yavuz ve Gürdoğan (2013) çalışmalarını hizmet sektöründe yapmıştır. Muğla'daki hizmet işletmelerinde çalışanların fikirlerine başvurulmuş ve evren Muğla'da hizmet sektöründe çalışan 186.000 kişiden oluşmuştur. 442 çalışandan alınan ölçekler çalışmada değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonucunda ise; örgüt çalışanlarında psikolojik şiddet algısının var olduğu sonucuna varılmıştır.



4. YÖNTEM

Nitel araştırma, “gözlem, görüşme ve döküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konulmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 45). İçerik analizi ise; dökümanların, mülakat dökümlerinin veya kayıtlarının kategori edilmesi ve karşılaştırılması için kullanılan bir teknik olarak tanımlanmaktadır. İçerik analizi, katılımcı görüşlerinin içeriklerini bir sistem dahilinde tanımlamayı amaç edinmiştir. Bundan dolayı içerik analizinde araştırmacı toplamış olduğu verilere aşina olmakta ve verilerin başka analizlerde de kullanılmasına imkân tanımaktadır (Altunışık ve Diğerleri, 2015: 324). Bu araştırmada, turizm endüstrisinde çalışan mutfak çalışanlarının psikosozal risk olarak algıladıklarını belirlemek maksadıyla işin uzmanlarıyla görüşülerek uzmanların yönlendirdiği Mersin ilinde bulunan 3-4-5 yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın otellerdeki mutfak çalışanlarının psikosozal risk algılarına yönelik yapılmış olmasının bazı nedenleri bulunmaktadır. Öncelikle, Türkiye’de psikosozal risklerin oluşumu ve görülme sıklığı konularında yapılan çalışmalar genellikle sağlık sektöründe olmakla birlikte turizm endüstrisinde de bu konu oldukça önem arz etmektedir. Turizm endüstrisi içinde önemli olan bu konu ile ilgili yapılan çalışmalar çok azdır ve daha çok araştırılması gereken konulardandır. Devamında ise, araştırmacının lisans ve yüksek lisans eğitimini turizm ve gastronomi-mutfak sanatları alanlarında yapmış olması ve otellerin yiyecek içecek departmanında aktif olarak çalışma olanağı bulmuş olması bu çalışmanın mutfak çalışanı üzerine yoğunlaşmasına sebep olmuştur. Araştırmacının gerek eğitim süreci gerekse endüstride geçirmiş olduğu çalışma süresince gözlemleri sadece çalışanların karşılaştığı fiziksel ve kimyasal riskler üzerinde durulduğu yönündedir. Fakat çalışanların maruz kaldığı psikosozal risklerin önemsenmediği araştırmacı tarafından dikkat edilen durumlardandır. Bunun nedeni olarak da; psikosozal risklerin bilinmemesi ve bundan dolayı nasıl çözüm yolu oluşturulacağının netlik kazanmaması bu risklerin göz ardı edilmesine neden olduğu şeklindedir. Araştırmacı bu psikosozal risklerden stresin ve tükenmişlik sendromunun çalışanların iş verimine ve işte kalma niyetine etkilerini bizzat gözlemlemiş olup tez çalışmasının evreninin mutfak çalışanlarından oluşmasına karar vermiştir.

Veri toplama süreci 01.01.2018 – 14.06.2018 tarihleri arasında Mersin ilinde faaliyet gösteren Turizm işletme belgeli 3-4-5 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın veri toplama süreci toplam 24 çalışana ulaştığında sonlandırılmıştır. Bertaux nitel çalışmaların örneklem büyüklüğünün en az 15 olmasının uygun olacağını belirtmiştir (Bertaux, 1981; aktaran Guest, Bunce ve Johnson, 2005: 61).

Konu ile ilgili, çoğu dolaylı, sınırlı çalışmaya rastlanılması nedeniyle araştırma keşifsel türde tasarlanmıştır. Bu amaçla, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Katılımcılara öncelikle demografik sorular yöneltilmiştir hemen akabinde ise mutfak çalışanlarının neleri psikososyal risk olarak algıladıklarını ölçmeyi amaçlayan sorular sorulmuştur. Psikososyal faktörlerle ilgili sorular, 2008 yılında World Health Organization tarafından belirlenen İş Kaynaklı Psikososyal Riskler' den yararlanılarak hazırlanmıştır. Araştırma soruları; konunun uzmanı akademisyenler, otellerin insan kaynakları müdürleri ve mutfak şeflerinden oluşturulmuş bir ekip tarafından amaca uygunluk bağlamında incelenmiş, yapılan düzeltme ve geliştirmelerin ardından sorulara son hali verilmiştir.

Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Verilerin toplanabilmesi amacıyla öncelikle otellerin insan kaynakları departmanlarıyla görüşme yapılmış, araştırma hakkında bilgilendirilerek mutfak çalışanlarının bu görüşmeye katılıp katılamayacakları öğrenilmiştir. Katılımı kabul eden otellerin çalışanlarıyla randevu alınarak onların müsait olduğu zaman diliminde istedikleri yerde görüşmeler yapılmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların cevapları araştırmacı tarafından ayrıntılı olarak not edilmeye çalışılmıştır. 24 mutfak çalışanına yöneltilen araştırma sorularına alınan cevaplar neticesinde elde edilen veriler, araştırmacı tarafından olduğu gibi bilgisayar ortamına aktarılarak gereken düzenlemeleri yapılmış ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Ortaya çıkan benzerlikler ve farklılıklar değerlendirilerek kod ve temalar oluşturulmuştur.

Sınırlılıklar

Araştırma diğer birçok araştırma da olduğu gibi bir takım sınırlılıklar içermektedir. Birinci olarak araştırma Mersin'deki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarının soru formunda yer alan sorular ve bu sorulara çalışanların vermiş oldukları cevaplarla sınırlıdır. Araştırmanın sadece Mersin ilini kapsamamasından dolayı çalışmanın Türkiye genelindeki diğer otel mutfak çalışanlarına genellenemez olması diğer bir sınırlılık olarak söylenilebilir. Diğer bir sınırlılık ise verilerin toplanması esnasında karşılaşılan güçlükler verilebilir. Örneğin Mersin'de bulunan bazı otellerin mutfak hizmeti vermemesi ve bazı otel yöneticilerinin de bu çalışmaya katılmak istememeleri söylenilebilir. Çalışmanın otel isim ve çalışan kimlik bilgisi taşımadığı belirtilmesine rağmen yöneticilerin önyargılarından dolayı taşıdıkları kaygılar onların çalışmaya katılmamasına neden olmuştur. Bir diğer sınırlılık ise Türkiye'de bu konu üzerine yapılan çalışmaların sayısının az olması söylenilebilir.

5. BULGULAR VE TARTIŞMA

Turizm endüstrisinde çalışan mutfak çalışanlarının psikosoyal risk algısının araştırıldığı tez çalışmasına ait bulgular bu bölümde yer almaktadır. Bulgulara ilişkin yürütülen tartışma literatürde doğrudan konu ilgili görece sınırlı sayıda araştırmaya rastlandığı içiniş sağlığı ve güvenliği, iş kaynaklı psikosoyal risk faktörleri kapsamında yürütülmektedir.

Araştırma kapsamında cevabı aranan araştırma soruları aşağıdaki gibidir.

1. Cinsiyetiniz?
2. Medeni durumunuz?
3. Yaşınız?
4. Eğitim düzeyiniz?
5. İş yerindeki göreviniz?
6. Aylık geliriniz?
7. İş sağlığı ve güvenliği kavramı sizin için ne ifade ediyor?
8. İşinizin içeriği hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
9. İş yükünüz ve iş temponuz hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
10. İş programlarınız hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
11. İş programları üzerindeki kontrolünüz ne kadardır?
12. Mutfağınızın çevresi ve ekipmanlarınız hakkında neler söyleyebilirsiniz?
13. Kurum kültürünüz hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
14. Kişiler arası ilişkileriniz nasıldır?
15. İş yerinde size verilen görevler hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
16. Kariyer hedefleriniz hakkında bilgi verebilir misiniz?
17. Çalışan bir birey olarak iş ve sosyal hayatınızı nasıl yorumlarsınız?

Araştırmaya katılan 24 katılımcının demografik özelliklerini yansıtmaya yönelik olan ilk altı araştırma sorusuna alınan yanıtlar aşağıda Tablo 5.1.'de özetlenmiştir.

Tablo 5.1. Araştırmaya Katılan Mutfak Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Katılımcılar	Cinsiyetiniz	Medeni Durumunuz	Yaşınız	Eğitim Düzeyiniz	İş Yerinindeki Göreviniz	Aylık Geliriniz
K1	Erkek	Evli	37	İlköğretim	Aşçıbaşı	1603
K2	Erkek	Evli	32	İlköğretim	Aşçıbaşı	3000
K3	Erkek	Evli	58	İlköğretim	Aşçıbaşı	1800
K4	Erkek	Evli	40	İlköğretim	Aşçı Yardımcısı/ Bulaşıkçı	1603
K5	Kadın	Evli	36	İlköğretim	Aşçı Yardımcısı/ Bulaşıkçı	1603
K6	Erkek	Bekar	30	Lise	Aşçıbaşı	2100
K7	Erkek	Evli	44	Lise	Aşçı Yardımcısı	2800
K8	Erkek	Evli	28	Lise	Aşçıbaşı	5000
K9	Erkek	Bekar	35	Lise	Aşçı Yardımcısı	3000
K10	Erkek	Bekar	22	Lise	Stajyer	400
K11	Kadın	Bekar	21	Üniversite	Aşçı Yardımcısı	1603
K12	Erkek	Evli	34	Üniversite	Aşçıbaşı	2500
K13	Kadın	Bekar	20	Lise	Stajyer	Ücretsiz
K14	Erkek	Bekar	26	Ön Lisans	Aşçı Yardımcısı	1603
K15	Kadın	Bekar	27	Ön Lisans	Kahvaltıcı	1900
K16	Kadın	Bekar	25	Lisans	Aşçı Yardımcısı	2000
K17	Erkek	Evli	28	Lisans	Aşçıbaşı	3000
K18	Erkek	Evli	46	Üniversite	Aşçı Yardımcısı	1603
K19	Erkek	Bekar	25	Lisans	Demi Chef	2500
K20	Kadın	Bekar	29	Lisans	Aşçıbaşı	3000
K21	Kadın	Evli	38	Lise	Aşçı Yardımcısı	3500
K22	Erkek	Evli	42	İlköğretim	Aşçıbaşı	3000
K23	Erkek	Bekar	37	Ön Lisans	Demi Chef	3000
K24	Erkek	Bekar	29	İlköğretim	Sous Chef	2000

Katılımcılar otel mutfaklarında farklı bölümlerde çalışan kişilerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında %71'nin erkek, %29'unun kadınlardan oluştuğu, %50'sinin bekâr diğer yarısının da evli olduğu, yaş ortalamasının 33 olduğu saptanmıştır. Katılımcıların almış oldukları eğitime bakıldığında en az ilköğretimi tamamladıkları tespit edilmiştir. Mutfağın tüm bölümlerinden katılımın sağlandığı çalışmada tablodanda anlaşıldığı üzere çalışanların bazılarının iki ünvanı da yaptığı görülmüştür.

Katılımcıların ortalama maaşları 2352 liraya denk gelmektedir ve katılımcılardan bir tanesinde stajyer olmasından dolayı ücret almamaktadır. T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından 2011 yılında Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporuna göre 106 otel işletmesini kapsayan araştırma dan da elde edilen sonuçlar yapmış olduğumuz bu çalışmayı doğrular niteliktedir. Söz konusu çalışmada kadın çalışan oranı %29 iken erkek çalışan oranı %71 dir. Aynı çalışmada toplam 2.295 işçinin istihdam edildiği işyerlerinde, 45 yaş üstünde istihdam edilenlerin oranı yaklaşık %6 civarında olup sektörde daha çok genç ve orta yaştakilerin çalıştırıldığı gözlemlenmiştir.

Aşağıda katılımcıların iş sağlığı ve güvenliği konusunda vermiş oldukları ifadeler doğrultusunda oluşturulan frekans tablosu yer almaktadır (Tablo 5.2.).



Tablo 5.2. “İş Sağlığı Ve Güvenliği Kavramı Sizin İçin Ne İfade Ediyor?” Sorusuna Yönelik Katılımcı İfadelerinin Frekansları

Görüşme Numarası	İş Kazalarının Önlenmesi	Sigorta Sağlanması	Güvenli Bir Çalışma ortamı Yaratılması	Ekipmanların Yeterli Olma(ma)sı	Sektöre Duyulan Güvensizlik	Hijyen Kurallarına Uyulması	Mobbing	Stres Faktörlerinin Azaltılması	İş Güvenliği Eğitimi Verilmesi	Σ (43)
K1	X		X							2
K2	X	X	X							3
K3										0
K4	X	X								2
K5			X							1
K6				X						1
K7					X					1
K8	X									1
K9						X				1
K10			X							1
K11	X		X	X						3
K12										0
K13				X	X					2
K14		X				X	X			3
K15			X							1
K16	X	X								2
K17	X	X	X				X	X	X	6
K18	X							X		2
K19			X					X		2
K20	X	X						X		3
K21			X							1
K22			X							1
K23	X		X						X	3
K24			X							1
Σ	10	6	12	3	2	2	2	4	2	43
%	23,2	13,9	27,9	6,9	4,6	4,6	4,6	9,3	4,6	100

Katılımcılar en çok 9 kod üzerine yoğunlaşmaktadır. En çok tekrar eden kodlar “güvenli bir çalışma ortamı yaratılması” (12 tekrar,% 27,9), “iş kazalarının önlenmesi” (10 tekrar,% 23,2) ve “sigorta sağlanması” (6 tekrar, % 13,9) şeklinde olduğu görülmektedir. Bu ifadeleri “stres faktörlerinin azaltılması”(4 tekrar, % 9,3) ve “ekipmanların yeterli olma(ma)sı” (3 tekrar, % 6,9) takip etmektedir. ‘Sektöre duyulan güvensizlik’, “hijyen kurallarına uyulması”, “mobbing ” ve “iş güvenliği eğitimi verilmesi” de (2 tekrar, % 4,6) oranla en az tekrar eden kodlardır.

Frekans tablosu oluşturulduktan sonra, bu tablodan (Tablo 5.2.) yararlanılarak tema tablosu oluşturulmuştur. Tablo 5.3.’de benzer kodlar bir araya getirilerek mutfak çalışanlarının “İş sağlığı ve güvenliği kavramı sizin için ne ifade ediyor?” sorusuna verdikleri cevaplar iki tema altında toplanmıştır. Bu temalar “çalışma ortamına ilişkin durumlar ” ve “ kişisel durumlar” olarak adlandırılmıştır. “Güvenli bir çalışma ortamı yaratılması”, “iş kazalarının önlenmesi”, “ekipmanların yeterli olma(ma)sı”, “hijyen kurallarına uyulması” ve “iş güvenliği eğitimi verilmesi” çalışma ortamına ilişkin durumları oluşturmaktadır ve toplamın %67,4’ üne denk gelmektedir. Kişisel durumlarda ise, dört kod yer almaktadır. Bunlar “ sigorta sağlanması”, “stres faktörlerinin azaltılması”, “mobbing” ve “sektöre duyulan güvensizlik” şeklinde sıralanmakta olup toplamın %32,6’sını oluşturmaktadır.

Tablo 5.3. “İş Sağlığı Ve Güvenliği Kavramı Sizin İçin Ne İfade Ediyor?” Sorusuna Yönelik Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi

Temalar	Kullanılan İfadeler	Σ_i	Σ_i (43)	%	% (100,0)
Çalışma Ortamına İlişkin Durumlar	Güvenli Bir Çalışma Ortamı Yaratılması	12	29	41,3	67,4
	İş Kazalarının Önlenmesi	10		34,4	
	Ekipmanların Yeterli Olma(ma)sı	3		10,3	
	Hijyen Kurallarına Uyulması	2		6,8	
	İş Güvenliği Eğitimi Verilmesi	2		6,8	
Kişisel Durumlar	Sigorta Sağlanması	6	14	42,8	32,6
	Stres Faktörlerinin Azaltılması	4		28,5	
	Mobbing	2		14,2	
	Sektöre Duyulan Güvensizlik	2		14,2	

Çalışma Ortamına İlişkin Durumlar: İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili en sık rastlanan ifadeler çalışma ortamı ile ilgilidir ve bu ifadeler toplamın %67,4’ünü oluşturmaktadır. Çalışma ortamına ilişkin durumlar beş koddan oluşmaktadır ve bu kodlar arasında en fazla paya

toplamın % 41,3'ünü karşılayan güvenli bir çalışma ortamı yaratılması sahiptir. Katılımcılar bu konuyla ilgili olarak görüşlerini bildirirken aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır.

5 numaralı katılımcı: "İş için gerekli tedbirlerin alınması...."

10 numaralı katılımcı: "Kendi sağlığını koruyarak can güvenliğini tehlikeye atmamak"

11 numaralı katılımcı: "İş yerinde olabilecek herhangi bir kazaya karşı koruma ve güvenlik işlerinin sağlanması" şeklindedir.

Çalışma ortamına ilişkin durumlarda katılımcılar tarafından vurgulanan ve ikinci sırada yer alan kod ise; %34,4 oranla iş kazalarının önlenmesi dir. Diğer kodlar sırasıyla 10,3 yüzdelik dilimle ekipmanların yeterli olma(ma)sı, % 6,8 orana sahip olan hijyen kurallarına uyulması ve iş güvenliği eğitimi verilmesidir.

Kişisel Durumlar: İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak ikinci temayı oluşturan kişisel durumlar dört koddan meydana gelmektedir ve sigorta sağlanması kodu %42,8 oranla en yüksek paya sahiptir. Katılımcılar tarafından bu koda verilen cevaplar ise aşağıdaki gibidir.

2 numaralı katılımcı: "Sağlık güvencesinin olması gerekiyor."

17 numaralı katılımcı: "İş güvenliği başlığı altında ayrıca sosyal sigorta da bulunabilir."

23 numaralı katılımcı: "Zor şartlarda, sigortasız, sağlığımızın tehlikeye girdiğini ifade eder."

Verilen cevaplardan anlaşıldığı üzere çalışanlar sigortasız çalıştırılabilmektedir. Gerek ekonomik koşulların zorluğu gerekse insanların iş bulamama ve açıkta kalma korkusundan dolayı bu endüstride sigortasız çalışan iş gücüne fazlasıyla rastlanmaktadır. Veri toplama sürecinde bu duruma örnek teşkil edecek birçok insanla karşılaşmıştır. İşsizlik oranlarının yüksek olması ve Mersin ilinde iş imkânlarının sınırlı olması da işgörenlerin sigortasız çalışmayı kabul etmelerine sebep olan durumlar arasındadır. Bu konuyla alakalı olarak T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından 2011 yılında yapılan çalışmanın bulgularında sektörde yabancı uyruklu çalışanların çok olduğu ve bu kişilerin kayıt dışı çalıştığı görülmektedir. Yine Çalık ve Demiri'in 2015 yılına ait iş sağlığı ve güvenliği kapsamında konaklama ve yiyecek-icecek işyerlerinde psikososyal riskler adlı çalışmalarında konaklama ve yiyecek-icecek işletmelerinde psikososyal risklerin nedenleri arasında göçmen iş gücü ve kayıt dışılık konularının yer aldığı görülmektedir.

Bir diğer kişisel durum kodu ise; "Stres Faktörlerinin Azaltılması"dır. Dört katılımcı tarafından dile getirilen bu kodun toplam içerisindeki yüzdesi 28,5 olarak saptanmıştır. Katılımcı cevaplarında vurgulandığı ve bizimde literatürde yer verdiğimiz gibi stres çalışanlar üzerinde birçok sağlık sorununa yol açacak bir durumdur. Stres gerek çalışma ortamının fiziksel yapısından kaynaklı olsun gerekse de psikolojik boyutlu olsun çalışan sağlığı üzerinde göz ardı

edilmemesi gereken olumsuz etkilere sahiptir. %14,2 oranla Mobbing ve Sektöre Duyulan Güvensizlik ise kişisel durumların üçüncü ve dördüncü kodlarını oluşturmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği dar anlamda "işin yapılması sırasında işyerindeki fiziki çevre şartları sebebiyle işçilerin maruz kaldıkları sağlık sorunları ve mesleki risklerin ortadan kaldırılması veya azaltılması ile ilgilenen bilim dalıdır" olarak tanımlanmaktadır. Genel anlamına bakıldığında ise; iş sağlığı ve güvenliği, çalışanları ve işletmenin üretim alanlarının korunmasını temel alan tedbirler bütünü olarak tanımlaması yapılabilmektedir (Bıyıkçı, 2010: 5). Tanımlardan yola çıkılarak iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarında çalışanların karşı karşıya kaldıkları hertürlü risklerden korunması amaçlanmaktadır. Bu bağlamda katılımcıların vermiş olduğu cevaplardan da anlaşıldığı üzere iş sağlığı ve güvenliği mutfaklarda sadece kelimelerle ifade edilen bir durum niteliği taşımaktadır. Gereken önlemler çoğu zaman alınmamaktadır ve bu da iş kazalarını kaçınılmaz hale getirmektedir. Fiziksel ortamlarındaki aksaklıklar çalışanların ruhsal sağlıklarını olumsuz yönde etkilemekte olup, bundan dolayı işyerlerinde işe devam etmeme veya bir işte çalışırken başka işlerin aranıyor olması sorunlarını oluşturmaktadır.

On sorunun birlikte değerlendirilmeye alındığı Tablo 5.4.'de katılımcı ifadelerine göre 16 kod oluşturulmuştur. En çok tekrar eden kodlar çalışanlar/yöneticiler ile olan ilişki (15 tekrar,% 14,4), kariyer hedefi ol(ma)ması (14 tekrar,% 13,4), ekipmanların yeterli ol(ma)ması (13 tekrar,% 12,5), şeklinde olduğu görülmektedir. Bu kodları sırasıyla fazla çalışma/ atıl kalma (12 tekrar,% 11,5), iş aile yaşam dengesi ol(ma)ması (8 tekrar,% 7,6), çalışanların kararlara düşük katılımı ve esnek çalışma saatleri (7 tekrar,% 6,7), yeterli sosyal destek (6 tekrar,% 5,7), iş güvencesinin olmaması (4 tekrar,% 3,8), yeterli yetersiz iletişim, işin çalışan yeteneğine göre verilmemesi, düşük ücret alınması ve fiziksel yorgunluğa bağlı stres (3 tekrar,% 2,8), takip etmektedir. Emek sömürüsü, sektöre duyulan güvensizlik ve iş tatmini ol(ma)ması (2 tekrar,% 1,9), oranla en aza tekrar eden kodlar olarak belirlenmiştir. İş kaynaklı psikososyal risklerin sorulduğu on soruluk yarı yapılandırılmış görüşme formuna (Ek.1) verilen yanıtlardan elde edilen frekans tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 5.4. İş Kaynaklı Psikososyal Riskler Araştırma Sorularının Katılımcı İfadelerine Yönelik Frekans Tablosu.

Katılımcı Numarası	Fazla Çalışma/Atıl Kalma	Çalışanların Kararlarına Düşük Katılımı	Yeterli sosyal Destek	Yeterli/Yetersiz iletişim	İş güvencesinin Olmaması	Esnek Çalışma Saatleri	Emek Sömürüsü	Ekipmanların Yeterli Olma(ma)sı	Sektöre Duyulan Güvensizlik	İşin Çalışan Yeteneğine Göre Verilmemesi	İş Tatmini Olma(ma)sı	İş Aile Yaşam Dengesi Olma(ma)sı	Düşük Ücret Alınması	Kariyer hedefi Olma(ma)sı	Çalışanlar /Yöneticiler ile Olan ilişki	Fiziksel Yorgunluğa Bağlı Stres	Σ
K1	X	X	X		X						X						5
K2			X		X	X	X	X	X	X	X	X					9
K3	X	X						X							X	X	6
K4			X			X		X					X		X		5
K5		X				X		X				X	X		X		6
K6					X								X				2
K7	X																1
K8								X						X	X		3
K9	X		X									X					3
K10	X							X						X	X		4
K11														X	X		2
K12		X						X	X			X		X	X		6
K13								X						X	X		3
K14	X	X	X					X						X	X		6
K15						X		X				X			X		4
K16	X					X								X	X		4
K17		X				X	X	X		X		X		X	X		8
K18								X				X		X	X		4
K19	X				X							X		X	X	X	6
K20	X	X	X							X					X	X	6
K21	X			X										X			3
K22	X			X										X			3
K23	X			X		X		X						X			5
K24														X			1
Σ	12	7	6	3	4	7	2	13	2	3	2	8	3	14	15	3	104
%	11,5	6,7	5,7	2,8	3,8	6,7	1,9	12,5	1,9	2,8	1,9	7,6	2,8	13,4	14,4	2,8	100

Frekans tablosu tamamlandıktan sonra, bu tablodan (Tablo 5.4.) yararlanılarak tema tablosu oluşturulmuştur. Tablo 5. 5.'de benzer özellikler taşıyan kodlar bir araya getirilerek görüşme formundaki sorulara yönelikkatılımcı ifadeleri doğrultusunda beşdurum oluşturulmuştur. Bu durumlar kurum kültürüne ilişkin durumlar, içsel durumlar, çalışma koşulları ve ücretlendirmeye ilişkin durumlar, işyerine ilişkin durumlar ve güven sorununa ilişkin durumlar şeklindedir. Kurum kültürüne ilişkin durumlar dört koddan oluşmakta olup toplamın % 29,8'ine denk gelmektedir. Bu durumu toplamın % 25,9 oranıyla içsel durumlar takip etmektedir. Üçüncü durumumuz ise çalışma koşulları ve ücretlendirme durumu olup toplamın % 23'üne sahiptir. İşyerine ilişkin durumlar ise toplamda % 15,3 oranıyla dördüncü durumu oluşturmaktadır. Son durum ise; güven sorununa ilişkin durumlar olup toplam içerisinde % 5,7 oranına sahiptir.

Tablo 5.5. Sorulan Sorulara Yönelik Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi

Temalar	Kullanılan İfadeler	Σ_i	$\Sigma_i (104)$	%	% (100,0)
Kurum Kültürüne İlişkin Durumlar	Çalışanlar/Yöneticiler İle Olan İlişki	15	31	62,5	29,8
	Çalışanların Kararlara Düşük Katılımı	7		29,1	
	Yeterli sosyal Destek	6		25	
	Yeterli/Yetersiz İletişim	3		12,5	
İçsel Durumlar	Kariyer hedefi Olma(ma)sı	14	27	51,8	25,9
	İş Aile Yaşam Dengesi Olma(ma)sı	8		29,6	
	İşin Çalışan Yeteneğine Göre Verilmemesi	3		11,1	
	İş Tatmini Olma(ma)sı	2		7,4	
Çalışma Koşulları ve Ücretlendirmeye İlişkin Durumlar	Fazla Çalışma/Atıl Kalma	12	24	50	23
	Esnek Çalışma Saatleri	7		29,1	
	Düşük Ücret Alınması	3		12,5	
	Emek sömürüsü	2		8,3	

Tablo 5.5. (devamı)

İşyerine İlişkin Durumlar	Ekipmanların Yeterli Olma(ma)sı	13	16	81,2	15,3
	Fiziksel Yorgunluğa Bağlı Stres	3		18,7	
Güven Sorununa İlişkin Durumlar	İş Güvencesinin Olmaması	4	6	66,6	5,7
	Sektöre Duyulan Güvensizlik	2		33,3	

Kurum Kültürüne İlişkin Durumlar: Katılımcı ifadelerin yola çıkarak hazırlanan bu temada toplamda % 29,8 oranla en fazla yüzdeye sahip olan durumlardır.

Kurum kültürüne ilişkin durumlar dört kod içermektedir. Bu kodlar arasında en fazla orana % 62,5' le Çalışanlar/Yöneticiler İle olan ilişkiler sahiptir. Çalışanların kararlara düşük katılımı ise; %29,1 kurum kültürüne ilişkin durumların ikinci kodunu oluşturmaktadır. Diğer kodlar sırasıyla %25'lik oranla yeterli sosyal destek ve %12,5 orana sahip yeterli/yetersiz iletişim olmaktadır.

Katılımcılar tarafından Çalışanlar/Yöneticiler İle Olan İlişkiler koduna yönelik alınan ifadeler şu yöndedir.

12 numaralı katılımcı: "Bu sektörde genel müdürler dışında diğer departmanların amirleriyle iletişim ve düzen güzel olur"

17 numaralı katılımcı: "Yöneticilerle olan ilişkilerde tıkanmalar ve engellerle karşılaştığım zamanlar olabiliyor. İş arkadaşlarımla iletişim genel bağlamda iyiyken bazen kaba, cinsiyetçi ve üstten bakma tavırlı olabiliyor."

19 numaralı katılımcı: "Mutfak ortamında uzun süreler beraber çalıştığımız insanlarla iyi geçinmek oldukça önemli. Alt- üst ilişkisini kaybettiğimiz noktalar elbette ki olmakta. Ancak önemli olan her zaman dengeyi sağlayabilmekten geçiyor. Yoksa herkesin kendince problemleri olabilmekte. Bunları iş yaşamına taşımamaya özen gösteriyoruz."

20 numaralı katılımcı: "İletişimimiz çok yoğun oluyor. Hep bir koşturma içindeyiz. Saygı gösterilmiyor, fikirlerimiz sorulmuyor yöneticiler tarafından. Sadece emir veriyorlar. İş arkadaşlarımızla olan ortamımız gayet güzel, sorunumuz yok. Birbirimizi idare ediyoruz."

Katılımcı ifadeleri değerlendirildiğinde çalışanların genel olarak iş arkadaşlarıyla problem yaşamadığı yönünde cevaplar alındığı görülmektedir. 17 numaralı katılımcının ifade ettiği gibi dönem dönem olumsuzluklar yaşanmasına rağmen çoğunlukla iyi ilişkiler kurulduğu tespit edilmektedir. Fakat yöneticilerle olan ilişkilerde tersi bir durumun söz konusu olduğu görülmektedir. Yani kişiden kişiye değişmeler olmasına rağmen yöneticilerle olan ilişkilerde olumlu tutumların sergilendiği durumlar daha azken olumsuz davranışların daha fazla olduğu

katılımcılar tarafından ifade edilmektedir. Yöneticilerin çalışanlara karşı tutumlarında emir komuta zinciri çerçevesinde ilerlendiği ve onların çalışan fikirlerine önem verilmediği açıklanan durumlar arasındadır. Araştırmacı tarafından katılımcılarla yapılan yüz yüze görüşmelerde yöneticilerin çalışanlarına değer vermediği ve yöneticilerin bu durumu çalışanların eğitim seviyelerinin düşük olmasından dolayı fikirlerinin iyi olmayacağı yönünde ifadelerle savunduğu gözlemlenen durumlardandır.

Çalışanların yöneticilerine duydukları güven ve yöneticilerinin onları olumsuz ve eleştirici olarak algılayabileceği düşüncesi çalışanların bazı bilgileri yöneticilerine eksik veya yanlış aktarmasına veya hiç aktarmamasına neden olabilmektedir (Kılıçlar ve Harbalioglu, 2014: 329). İzgi ve Olcay tarafından 2008 yılında yapılmış çalışmada çalışanların kararlara katılımlarının kısmen olduğu ve kararlara yöneticiler tarafından alındığı yönünde sonuçlar elde edilmiştir.

İçsel Durumlar: İçsel durumlar kurum kültürüne ilişkin durumlar gibi dört koddan oluşmaktadır ve bu kodlar arasında en fazla paya sahip olan kariyer hedefinin ol(ma)ması sahiptir. Toplam içerisinde % 51,8 oran teşkil etmektedir. 14 katılımcı tarafından ifade edilen bu koda verilen cevaplar aşağıdaki gibidir.

10 numaralı katılımcı: “Bu meslekte kendimi daha iyi geliştirecek restoran açmak ve ailemi de bu restorana dahil etmek”

17 numaralı katılımcı: “Kariyerle ilgili beklentim öncelikle uluslararası bir işletmede üst pozisyonda çalışmak, bu beklenti işime daha fazla sempati ve tutku beslememi sağlıyor.”

18 numaralı katılımcı: “Dünya mutfağında gelişerek çalışmak.”

Katılımcı ifadeleri doğrultusunda kariyer hedefinin ol(ma)ması kodu değerlendirildiğinde, mutfak çalışanlarının kişisel gelişime önem verdikleri görülmektedir. Ancak kendilerini daha iyi bir konuma getirmek için daha fazla çaba harcadıkları ve sosyal hayatlarına dair fedakârlıklarda bulundukları da cevapları arasındadır. Ayrıca kariyer hedeflerinin olması onların işlerine olan bağlılıklarını artırdığı da katılımcılar tarafından dile getirilen ifadelerdendir. Fakat Yenipınar’ın 2005 yılına ait otel işletmelerine yönelik çalışmasında otel işletmelerinde kurumsal çalışmaların yetersiz olduğu ve çalışanların terfi sisteminin verimlilik analizi veya performans değerlendirilmesi gibi bilimsel yöntemlerle değil de geleneksel yöntemlerle yapıldığı saptanmıştır. Bu durumun, otel işletmelerinde çalışan eğitimli kişilerin kariyer ilerlemesinde problemler yaşamasına neden olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı kariyer beklentisi içerisinde olan çalışanların beklentilerinin karşılanmadığı ve terfilerde yaşanan tikanıklıktan dolayı nitelikli işgörenlerin mesleği bırakma farklı iş alanlarına kayma eğilimi gösterdiği saptanan durumlardandır.

İş Aile Yaşam Dengesi Olma(ma)sı % 29,6 oranla içsel durumların ikinci kodunu oluşturmaktadır ve % 11,1 orana sahip olan işin çalışan yeteneğine göre verilmemesi de üçüncü kodu meydana getirmektedir. Son olarak da içsel durumlarda en az paya sahip olan ve toplam içerisinde % 7,4 oranla iki kişi tarafından ifade edilen iş tatmini olma(ma)sı yer almaktadır.

Çalışma Koşulları ve Ücretlendirmeye İlişkin Durumlar: Bu durum toplam içerisinde % 23'lük oranla üçüncü durumu meydana getirmiştir. Dört kodla oluşturulan bu durumda fazla çalışma/atıl kalma toplamda %50'lik bir oran taşımaktadır. Bunu % 29,1 ile esnek çalışma saatleri, düşük ücret alınması % 12,5 ve % 8,3 ile emek sömürüsü takip etmektedir.

Fazla çalışma/ atıl kalma koduna çalışanların 12'sinden yanıt alınmıştır ve katılımcı ifadeleri şu yöndedir.

1 numaralı katılımcı: "8 saat çalışıyorum. Çalışma koşullarımız haftalık dönüşümlü olduğu için zorluk yaşamıyorum."

14 numaralı katılımcı: "12 saat çalışmaktayız. Organizasyon dahilinde 16 saati bulabiliyor."

16 numaralı katılımcı: "Çalışma saatlerinin çok fazla olduğunu düşünüyorum. Turizmde genelde çok çalışma saatinden ve iş yükünden rahatsızım."

Katılımcılar tarafından belirtilen ifadelere göre çalışma saatleri otele göre değişiklik göstermektedir. Genellikle kurumsal özellik taşıyan otellerde çalışma saatlerinin düzen içerisinde olduğu gözlemlenilen durumdur. Fakat henüz gelişim aşamasında olan otellerde çalışma saatleri daha uzun ve koşullarının da daha zor olduğu görülmektedir. Gökmen tarafından 2011 yılında yapılan çalışmada turizm endüstrisinde çalışan yabancı uyruklu kadınların çalışma saatlerinin uzunluğu dile getirilmektedir. Alan araştırması sonuçları endüstride birçok alanda çalışan kadınlardan görüşmeye katılanların günde ortalama olarak 12-15 saat çalıştıkları hatta bazen sabaha kadar çalışmak zorunda kaldıklarını göstermektedir. Uzun çalışma saatlerinden dolayı konaklama işletmelerinde istihdam edilen çalışanların genellikle işyerlerinde veya onlar için ayrılan pansiyonlarda konakladıkları belirtilmiş olup çalışma saatlerinin belirli bir süre ile sınırlanmaması nedeniyle bu kadın çalışanların iş ve özel hayatlarını birbirinden ayıramadıkları bulgular arasında yer almaktadır.

İşyerine İlişkin Durumlar: Toplam içerisinde 15,3 oranına sahip olan bu tema iki koddan oluşmaktadır. Ekipmanların yeterli ol(ma)ması 81,2 orana sahipken fiziksel yorgunluğa bağlı stres ise; 18,7 orana sahiptir.

Ekipmanların yeterli ol(ma)ması koduna katılımcıların vermiş olduğu ifadeler aşağıdaki gibidir.

2 numaralı katılımcı: ".....işyerindeki ekipmanlar yeterli değil. Bundan dolayı her şeyin insan gücüne bağlı olması iş yorgunluğu ve stres yapıyor."

5 numaralı katılımcı: “Ekipman açısından her türlü talebimiz karşılanıyor.”

8 numaralı katılımcı: “Şu an elimizde bulunan ekipmanlara göre en iyi işi yapmaya çalışıyoruz.”

Ekipman konusu da otellerin durumuna göre değişiklik göstermektedir. Bazı otellerde çalışanların tüm ekipmanları tamken bazılarında yetersiz durumda olduğu katılımcı ifadelerinden anlaşılmaktadır. Çalışanlar ellerindeki imkânlar doğrultusunda en iyiyi yapmaya çalışırken fiziksel ve psikolojik olarak etkilenmektedir. Fiziksel olarak beden gücüne dayalı çalışma yorgunluk oluştururken aynı zamanda hissedilen baskının da stres oluşturduğu ifadeler arasında yer almaktadır.

Çekal 2012’ de düzenli bir mutfak oluşturabilmek için yapılması gerekenleri konu alan çalışmasında hatalı mutfak yapılanmalarının çalışan değişimlerine neden olduğu ve çalışan giderlerinde artış oluşturduğu belirtilmiştir. Ayrıca üretim kalitesinde meydana getirdiği düşüşten dolayı müşteri kayıplarına neden olduğu çalışmanın değindiği konulardır. Araç gereçlerin yanlış yere konulması ve yetersiz oluşu stresli bir çalışma ortamına yol açtığı vurgulanan diğer konulardandır.

Güven Sorununa İlişkin Durumlar: İki koddan yararlanılarak oluşturulan güven sorununa ilişkin durumlar teması toplam içerisinde 5,7’lik orana sahiptir. İş güvencesinin olmaması kodu dört kişi tarafından ifade edilmiş olup %66,6 ‘lık orala birinci sırada yer almaktadır. İkinci ve son sırada ise; %33,3 ‘lük oranla sektöre duyulan güvensizlik bulunmaktadır.

İş güvencesinin olmaması koduna katılımcı cevabı şu şekildedir.

19 numaralı katılımcı: “Daha iyi yerlerde çalışmak için daha büyük şehirlere gitmek gerekebiliyor ve iş garantisi de yok. Buda genelde bir çıkmaza sebep oluyor diyebiliriz.”

Turizm özellikle tatil dönemlerinde iş yükünün artış gösterdiği endüstrilerden biridir. İş yükünün bu denli arttığı bir dönemde hafta sonu ya da gece çalışmaları yapmak kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu durum, zor çalışma saatlerinde ağırlıklı olarak sigortasız ve güvencesiz işçilerin çalıştırılmasını kolaylaştırmaktadır. İyi eğitilmemiş, iş kazaları hakkında bilgisi olmayan ve işsiz kalma endişesi taşıyan insanların sigortasız ve güvensiz ortamlarda çalışmaları onları zor durumda bırakmaktadır (Kavurmacı ve Dağdelen, 2015; 2). Çalışmaya katılan kişilerin bu durumdan rahatsızlık duydukları da yapılan görüşmelerden anlaşılmaktadır ve çalışma koşullarının daha iyi olduğu şehirlerin araştırıldığı görülmektedir. Fakat gidilecek yerlerde iş garantisinin verilmemesi çalışanların kararsız kalmalarına ve çözüm bulunamadığı için olumsuz duygulara kapılmalarına neden olabilmektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm endüstrisinde çalışan mutfak çalışanlarının psikososyal risk algılarını araştırmak amacıyla bu tez çalışması gerçekleştirilmiştir. Mersin ilinde bulunan 3-4-5 yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarıyla yapılan araştırma sonuçlarına ait bulgular, gerçekleştirilen çeşitli analiz yöntemleri neticesinde belirlenmiştir. Araştırmanın amacı çerçevesinde 24 çalışan ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılıp yüz yüze görüşme yapılarak nitel veri toplanmıştır.

Emek yoğun nitelik taşıyan turizm işletmeleri, insan kaynağının öneminin arttığı işletmeler olarak görülmektedir. İnsan kaynağı kolay ikamesi olmayan ve hem işletmenin kendisi hem de müşteriyle birebir iletişim içinde bulunan çalışanların sürekli sempatik ve güler yüzlü davranışlar sergilemesini gerekli kılmaktadır. Bu davranışın sağlanması ise iş gören eğitimini ve iş tatmininin önemini artırmaktadır (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 190-191). Emeğe dayalı sektör olan konaklama sektöründe de iş tatmini ve iş gören eğitimi önemli bir yer tutmaktadır. Çalışanların eğitim eksikliği ise psikososyal risk etmenlerinin artmasına sebep olabilmektedir. Psikososyal risklerin turizm içerisinde çokluğu konuyla ilgili yapılan çalışmalarda da görülmektedir. Avrupa Çalışma ve Yaşam Koşullarının Geliştirilmesi Örgütünün yapmış olduğu araştırmalara göre konaklama sektörü çalışanlarının %12'si psikososyal risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Almanya'da otel ve restoranları kapsayan bir diğer araştırma ise; çalışanların %41'inin psikososyal sorunlar yaşadığı yönündedir (Yumurluklu, 2016: 76).

İş sağlığı ve güvenliği konusunda fiziksel, kimyasal, ergonomik ve psikososyal sorunlar çalışanların sağlıklarında ciddi etkiler meydana getirebilmektedir. Gerek çalışma koşulları gerekse çevresel faktörlerden kaynaklı olan problemler çalışanları psikolojik yönden etkilemektedir. Turizm endüstrisi gibi belirsizliklerin çok, rekabet koşullarının yüksek ve çalışma koşullarının ağır olduğu endüstrilerde çalışanlar yüksek baskı ve stres altında çalışmalarını sürdürmektedir.

Bu tez çalışması ile öncelikle Mersin'de turizm endüstrisinde çalışan ve görüşmeye katılan mutfak çalışanlarının demografik özelliklerinin neler olduğunu belirlemek istemiştir. Konu ile ilgili katılımcı çalışanlara yöneltilmiş demografik içerikli sorular bulunmaktadır. Katılımcıların vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda çalışanların cinsiyetlerine göre, erkek çalışan sayısının fazla olduğu, medeni durumlarına göre bekar çalışanların evli çalışanlardan çok olduğu, yaşları itibarıyla 20 ve 60 yaş aralığında çalışandan oluştuğu, eğitim seviyeleri ise ilköğretim ile lisans düzeyinde seyrettiği bulgulanmıştır. Mutfakta her pozisyonda çalışan katılımının olduğu bu çalışmada çalışanların gelir düzeyleri asgari ücret ve üzerinde olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlar konuyla ilgili İzgi ve Olcay'ın 2008 yılında yapmış olduğu

çalışmayla karşılaştırıldığında gerek cinsiyet gerekse de yaş ve eğitim seviyeleri olsun benzer özellikler gösterdiği saptanmıştır. Konuyla ilgili bir başka çalışma ise; Yenipınar' a aittir. 2005 yılında yapılan çalışmada erkek çalışan oranının kadın çalışandan fazla, bekar çalışan sayısının evli çalışan sayısına oranla çok, alınan ücretlerin asgari ücret ve üzerinde olduğu saptanmış olup, araştırmacı tarafından yapılan bu çalışmanın sonuçlarıyla aynı özellikler taşıdığı tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmaların sonuçları neticesinde şu çıkarımlara varılmıştır. Turizm endüstrisinde çalışan kişilerin daha çok erkeklerden ve bekârlardan oluştuğu ve farklı eğitim seviyeleri ile farklı gelirlere sahip olduğu bulgulanmıştır. Kadın çalışan sayısının azlığının nedenleri arasında kadınların mutfak tecrübelerin profesyonel anlamda yeterlilik göstermemesi, kadınların fiziksel özelliklerinden dolayı zor çalışma koşullarına uyum sağlayamaması, toplumun kadına yüklemiş olduğu cinsiyet rolleri sıralanabilir. Diğer bir konu ise; turizm endüstrisini tercih eden bekar çalışanların evli çalışanlara oranla fazla olmasıdır. Bu durumun nedenlerini ise; çalışma saatlerinin fazla oluşu, mevsimlik çalışmadan kaynaklı düzensiz çalışmanın getirdiği zorluklar ayrıca hafta sonu ve özel günlerde çalışma zorunluluğu gibi etmenlerin aile hayatında ortaya çıkartabilecek güçlükler gösterilebilir. Bunların dışında yaş eğitim ve gelir düzeyleri konusunda elde edilen sonuçlar turizm endüstrisini tercih edenlerin belirli bir yaş grubunda yoğunlaşmadığı hemen hemen her yaş grubundan çalışanın bulunduğu yönündedir. Fakat genel olarak bakıldığında çalışanların genç ve dinamik kişilerden tercih ettiği gözlemlenen durumlardır. Eğitim konusunda incelendiğinde ise; endüstride çalışanların birçoğunun ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Bunun nedenleri arasında endüstrinin eğitilmiş çalışanlara yönelik kariyer hedeflerinin sınırlı olması, ekonomik kazançların istenilen düzeyde olmaması, kurumsal işletmeler haricindeki işyerlerinin profesyonellik göstermemesi söylenilebilir. Eğitilmiş çalışanların ise kendilerini daha iyi yerlere taşıyabilecek farklı çalışma alanlarına yöneldiği çıkarımı yapılabilir. Gelir düzeyi konusu ise; yaşam koşullarının getirmiş olduğu zorluklardan dolayı çalışanların işsiz kalma kaygısı nedeniyle ücret gözetmeksizin çalıştığı gözlemlenmiştir. Ancak kurumsal işletmelerin üst düzey (aşçıbaşı) çalışanların yüksek ücretler aldığı görüşmeler neticesinde elde edilen sonuçlardandır.

Katılımcılara sorulan araştırma soruları neticesinde turizm endüstrisinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini kavramsal olarak bildikleri görülmektedir. Ancak çalışanların iş sağlığı ve güvenliği denildiğinde sadece fiziksel boyutunu değerlendirdikleri gözlemlenmiştir. Çalışma koşullarından kaynaklı olarak değerlendirilen bu duruma ilave olarak sigorta koşullarının sağlanması da yine iş sağlığı ve güvenliği kavramında katılımcıların değindiği konulardan birisi olmuştur. Çalışmanın literatür kısmında da değinildiği üzere çalışanların iş kaynaklı psikososyal riskler konusunda bilgilerinin olduğu ve iş içerisinde bu risklere maruz kaldıkları katılımcı

ifadelerinden anlaşılmaktadır. Fakat karşı karşıya kalınan bu risklerin psikosozal riskler başlığı altında değerlendirildiği çalışanlar tarafından bilinmediği ortaya çıkmıştır.

Tez çalışmasının temel araştırma sorusu “Otellerin mutfak çalışanları neleri psikosozal risk olarak algılamaktadır?” sorusudur. Yapılan araştırmada, katılımcılarının psikosozal riskleri beş durum altında kategoriledikleri cevapları neticesinde bulgulanmıştır. Mersinde turizm endüstrisinde çalışan ve görüşme yapılan katılımcılardan elde edilen sonuçlara göre psikosozal risklerin beş durum altında algılandığı görülmektedir. Bu durumlar, kurum kültürüne ilişkin durumlar (%29,8), içsel durumlar (%25,9), çalışma koşulları ve ücretlendirmeye ilişkin durumlar (23), işyerine ilişkin durumlar (15,3) ve güven sorununa ilişkin durumlar (5,7) şeklindedir. Durumlar incelendiğinde çalışanların kurum kültürüne ilişkin durumlarda daha çok sorun yaşadığı, ayrıca kurum kültürüne ilişkin durumlar altında da çalışanlar/ yöneticiler ile olan ilişkileri konusunu diğerlerine oranla daha fazla dile getirdiği vurgulanmıştır. Bu bağlamda mutfak çalışanlarının yöneticilerle olan iletişimlerinin güçlendirilerek, çalışanlar işle ilgili alınacak kararlara dahil edilerek ve işyeri içerisinde çalışanlara gereken sosyal destekler sağlanılarak iş verimliliğinin artırılacağı söylenilebilir. Çalışanlar tarafından ifade edilen ve toplam içerisinde %25,9 oranla ikinci sırada yer alan içsel durumlarda ise; çalışanların öncelikli olarak kariyer hedeflerinin belirlenmesi sağlanarak, bu hedeflerin gerçekleşmesi için onlara imkan tanımak gerekmektedir. Ayrıca işletmeler tarafından çalışanlara verilen görevlerin onların yetenekleri doğrultusunda verilmesi öneri olarak sunulabilir. Böylece çalışanların iş tatminleri artırılarak iş yerinde yaşanabilecek olası psikosozal risklerden korunacağı düşünülebilir.

6.1. Araştırmanın Teoriye Yönelik Çıktıları

Literatürde psikosozal riskler konusunda yapılan çalışmaların sağlık alanında yoğunlaştığı görülmektedir. Turizm literatüründe ise psikosozal risklerle ilgili çok az araştırma bulunmaktadır. Psikosozal risklerle ilgili araştırmaların bu alanda sınırlı/ dolaylı olması, tez çalışması kapsamında rapor edilen sonuçların kuramsal katkısına işaret etmektedir. Konuyla ilgili daha fazla araştırmaya ihtiyaç olmasıyla birlikte tez çalışmasının bulgularından yola çıkılarak psikosozal risk yaşayan çalışanların neden bu risklere maruz kaldıklarının öğrenilmesi, bu risklerin çözüm yollarının araştırılması bağlamında ileride tasarlanacak araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca turizm çalışanları açısından psikosozal risklerin değerlendirilmesi ve turizm endüstrisi açısından bu risklerin fark edilmeyen önemli bir sorunu teşkil ediyor olması nedeniyle, bu konuya ilgi duyan araştırmacılar için bulguların veri oluşturma açısından önem taşıdığı söylenilebilir.

Araştırmanın bulguları, psikososyal riskler konusunda yaşanan durumların çalışan, yönetici, işletmeler ve endüstriden kaynaklı durumlar ve konuyla ilgili bilgi eksikliğinden kaynaklı durumlar olduğuna dikkat çekmektedir. Bu durumların çözüme kavuşturulmaması başka durumların da oluşmasına zemin hazırlayacağı şeklinde yorumlanabilir. Konuya ilişkin elde edilen bu bulguların, turizm endüstrisinde yapılacak daha kapsamlı araştırmalara temel oluşturabileceği düşünülebilir. Çalışanların karşı karşıya kaldıkları psikososyal risklerin işletmelerin işleyişleri ve verimlilikleri üzerinde etkilere sahip olduğu söylenilebilir.

Çalışmanın sınırlılıkları açısından bakıldığında zaman ve kaynağın yetersiz oluşundan dolayı nitel bir araştırma yapılmıştır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda nicel araştırma desenlerinin kullanılarak daha fazla çalışana ulaşıp çalışanların hangi psikososyal risk faktörü ile daha sık karşılaştığı, karşılaşılan psikososyal risklerin yaş, cinsiyet meslek gibi demografik değişkenlerle ilişkisini ölçebilecek çalışmalarında yapılabileceği önerilebilir. Bundan dolayı sonuçların, endüstride yönetim ve insan kaynakları konusunda çalışan araştırmacılara yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

Tez çalışmasında, literatürde turizm endüstrisine yönelik psikososyal risklerle ilgili çalışmaların yetersizliğinden dolayı karşılaştırmalı bir tartışma yürütülmesi konusunda problem yaşanmıştır. Bundan dolayı tez çalışmasının sonucunda elde edilen bulgular başka araştırmacılara, kendi çalışmalarındaki bulgularla karşılaştırmaadına bilimsel veriler içermektedir.

6.2. Araştırmanın Uygulamaya Yönelik Çıktıları

Turizm endüstrisinde çalışanlar farklı özelliklere sahip kişilerden oluşmaktadır. Bu bağlamda işletmenin düzenli işlemesi ve devamlılığı adına, işletmeler her çalışanı korumak ve elde tutmak istemektedirler. Turizm endüstrisinde çalışanların yaşadıkları psikososyal riskler turizm paydaşları tarafından değerlendirilmesi gereken durum tespiti özelliğindedir. Araştırma sonuçları konunun yeterince bilinmemesinden kaynaklı durumlar yaşandığını göstermektedir. Kurum kültürüne ilişkin durumlara, çalışma koşulları ve işyerine ilişkin durumlar işletmeler tarafından gerek çalışanlarla gerekse diğer paydaşlarla yapılan işbirlik sonucunda çözüm bulunulabileceği düşünülmektedir. Konunun hassasiyetinin anlaşılacak değerlendirilmeye alınması bu anlamda yapılabilecek ilk adım olduğu düşünülmektedir. İşletmeler çalışanlara, yöneticilere ve konuyla alakası bulunan paydaşlara eğitimler verilerek konu hakkındabilinçlenmelerinin sağlanması konusunda sorumluluk alabilirler. Ayrıca araştırma sonuçlarından hareketle çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, işyerindeki görev ve gelir durumlarına göre yapılacak iş düzenlemesi konusunda başarılı sonuçlar verebileceği

düşünülmektedir. Konuyla ilgili çalışanların haklarının yasal düzenlemelerle koruma altına alınması da yarar sağlayacaktır.



KAYNAKLAR

- [1]. Ağaoğlu, O.K. (1992). *İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması*. Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.
- [2]. Ağilkaya, Z.(2010). İntihar ve din: intihar girişiminde bulunanlar üzerine empirik bir araştırma. *M.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 38 (1), 173-202.
- [3]. AİSGA Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı, (2007). İş sağlığı ve güvenliği alanında yeni ortaya çıkan psikososyal riskler. *İSG Bülteni*, 74. Türkiye.
- [4]. Akpınar, T. Ve Çakmakkaya, B. Y. (2014), İş sağlığı ve güvenliği açısından işverenlerin risk değerlendirme yükümlülüğü. *Çalışma ve Toplum*, 1, 273-304.
- [5]. Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma, *Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 167-193.
- [6]. Akgündüz, Y. (2014). Turizm İşletmelerinde psikolojik güçlendirme, B. Güzel, Şahin P. N. ve Tükeltürk, A. (Ed.), *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- [7]. Akova, O. ve Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul' daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal BilimlerEnstitüsü Dergisi*, 15(1), 17-44.
- [8]. Altunışık ve Diğerleri (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (8.bs.). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- [9]. Apaydın, H., Özdemir, Ş. ve Ünal, A. Z. (2016). İntihar girişiminde bulunan bireylerde bazı değişkenlerle intihar girişi ilişkisi. *Amasya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 6, 7-46.
- [10]. Ardiç, K. ve Polatçı, S. (2008).Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (Goü Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- [11]. Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*,15 (1), 131-148.
- [12]. Arık, H. (2011). *Çalışma yaşamında psikososyal etmenlerin koroner kalp hastalığı risk skoru ve risk etmenleri ile ilişkisi*. Tıpta Uzmanlık Tezi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- [13]. Atik, E. ve Kozak, M. A. (2016). İş yükü algısı ve iş yükünün insan kaynakları yönetiminde kullanımı: Eskişehir'de Otel İşletmeleri Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2016 Kasım Özel Sayısı, 341-366.
- [14]. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (2013). İşyerinde İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetimi, Psikososyal Riskler ve Çalışanların Katılımının Sağlanması Konularına İlişkin ESENER Araştırması Sonuçları, 1-16.
- [15]. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (2015),Sağlıklı İşyerleri Stresi Yönetin, 1 Mayıs 2018 tarihinde, <https://www.dtb.org.tr/dosyalar/MTU3MTc4NzVhZDExZjA.docx> adresinden, alınmıştır.
- [16]. Aytaç, S. (2000). *İnsanı anlama çabası (Psikolojiye Giriş)*. Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.
- [17]. Aytaç, S. (2009), İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi. Ankara: Labour Ministry-CASGEM.
- [18]. Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- [19]. Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1988). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- [20]. Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1991). *Bedenin dili*. İstanbul: Remzi Kitapevi.

- [21]. Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel davranış insanın üretim gücü*. Ankara: Umut Yayım Dağıtım.
- [22]. Berber, Ş. (2003). Sosyal değişme katalizörü olarak turizm ve etkileri, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 205-221.
- [23]. Bıyık, Y., Erden, P., & Aydoğan, E. (2016). Çalışanların kararlara katılımı ve örgütsel politika algısı ilişkisi, *Journal of Business Research Turk*, 8 (1), 100-116.
- [24]. Bıyıkçı, E. T. (2010). *İş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasında iş güvenliği uzmanlığı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- [25]. Binbay, T. (2006). İş stresi ve akıl sağlığı sorunları. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 7(25), 26-31.
- [26]. Bingöl, D.(1990). *Personel yönetimi ve beşeri ilişkiler*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- [37]. Cam, E. (2004), Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1-10.
- [38]. Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri çalışma sistemi ve işyeri fiziksel faktörlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 21(1), 80-106.
- [39]. Can, H., Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (1995). *Kamu ve özel kesimde personel yönetimi* (2.bs.). Ankara: Siyasal Kitapevi.
- [40]. Cankurtaran, A.(2105). *Acil servis çalışanlarının psikososyal risk faktörlerinin değerlendirilmesi*, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- [41]. Çakınberk, A. K. ve Öncül, M. S. (2013). İş-Aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde iş tatmininin aracılık etkisi. Sakarya Üniversitesi 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 234-237.
- [42]. Çakıroğlu, N. (2007), *İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamında risk analizi, denetim ve bir firma uygulaması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- [43]. Çakmak, A. F., Ofluoğlu, G. ve Büyükyılmaz, O. (2012). İnsan kaynakları yöneticisinin karşı karşıya olduğu yeni psikososyal riskler: Psikolojik Sözleşmenin İhlâli, Yaşlanan İşgücü, İş-Özel Yaşam Dengesizliği ve Mobbing (Psikolojik Taciz), *Kamu-İş Dergisi*, 12(3), 53-78.
- [44]. Çalık, İ. ve Demir O. (2015). İş sağlığı ve güvenliği kapsamında konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde psikososyal riskler. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(4), 1170-1177.
- [45]. Çalışkan, O. (2010). *Kurumsal sosyal sosyal sorumluluk algılama boyutunun personelin iş tatminine ve işte kalma eğilimine etkisi: Antalya bölgesinde yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- [46]. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2012). 6331 Sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu (T.C. Resmi Gazete, 28339). 25 Mart 2018 tarihinde, www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6331.pdf adresinden alınmıştır.
- [47]. Çamcı, O. Ve Kutlu, Y. (2011). Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(1), 9-16.
- [48]. Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- [49]. Çavuş, M. F. ve Diğerleri (2007). Tükenmişlik: Meslek Yüksekokulu Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 97-108 .

- [50]. Çavuş, M. F., Aksay, B. (2011). Çalışma hayatında tükenmişlik: nedenleri ve sonuçları, yeniçeri, Ö. Ve Demirel, Y. (Ed.), *Yönetimde Birey ve Örgüt Odaklı Davranışlar*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 247-271.
- [51]. Çavuş, Ö. H. (2015). 6331 Sayılı İş sağlığı ve güvenliği kanunu kapsamında ofis işyerlerinde risk değerlendirmesi. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 6(2), 1-14.
- [52]. Çekal, N. (2012). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Tasarımında Dikkat Edilmesi Gereken Faktörler, *e-Journal of New World Sciences Academy, NWSA-Social Sciences*, 8(1), 62-66.
- [53]. Çelik, N. (2009). *Konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yıldırma davranışları (Mobbing) ve iş stresi: Mersin İl Örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- [54]. Çetin, İ. (2017). Otel çalışanlarında tükenmişlik ve tükenmişliğe etki eden faktörler. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(02), 83-95.
- [55]. Çilesiz, E. (2014). *İşgören yabancılaşması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Ankara'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- [56]. Demiral, Y. (2004), Çalışma yaşamında psikososyal etmenler. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık Ve Güvenlik Dergisi*, 19 Nisan 2018 tarihinde <http://Www.Ttb.Org.Tr/Dergi/Index.Php/Msg/Article/View/401> adresinden alınmıştır.
- [57]. Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C. ve Diğerleri, (2007). İş stresi ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*. 26(1), 11-18.
- [58]. Deniz, M. (2005). İşletme Yönetiminde Motivasyon, Tikici, M.(Ed.). *Örgütsel davranış boyutlarından seçmeler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 126-172.
- [59]. Duran, E. (2014). Turizm işletmelerinde örgütsel vatandaşlık, tükeltürk, Ş. A., Perçin, N. Ş. ve Güzel, B. (Ed.). *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 1-21.
- [60]. Durşen, M. (2016). *Yeraltı kömür işletmelerinde çalışanların psikososyal risklerinin değerlendirilmesi*, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- [61]. Eğin, A. (2015). *Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- [62]. Erdoğan, İ. (1987). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayını.
- [63]. Eren, E. (1998). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- [64]. Ergör, A. (1994). İş ve psikososyal stres. *MMOB Makine Mühendisleri Odası Aylık Yayın Organı*, 35(419), 16-18.
- [65]. Erkan, N. (1989). *İşletmelerde İnsan gücü verimliliği için işçi sağlığı, iş güvenliği, kazalardan korunma, acil yardım ve ilgili mevzuat*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- [66]. Eroğlu, F. (2000). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- [67]. ESENER- European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (2011) Yeni ortaya çıkan ve acil önlem gerektiren riskler hakkında Avrupa işletmeler araştırması. *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, (11)49, 38-50.
- [68]. Eşiti, B. Ve Akyüz, B. (2015). Konaklama işletmelerinde Mobbing - örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale İlinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 34, 1-14.
- [69]. Gökgöz, M. (2017). *Tehlikeli işlerde çalışanlarda psikososyal risk etmenlerinin değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.

- [70]. Gökmen, Ç. E. (2011). Türk turizminin yabancı gelinleri: Marmaris Yöresinde Turizm Sektöründe Çalışan Göçmen Kadınlar. *Çalışma ve Toplum*, 1.
- [71]. Guest, G. Bunce, A. and Johnson, L. (2005). How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability, *Field Methods*, 18 (1), 59-82.
- [72]. Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe durumsal faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Yayınları.
- [73]. Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- [74]. Gül, H. (2009). İş sağlığında önemli bir psikososyal risk: Mobbing-Psikolojik Yıldırma. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(6), 515-520.
- [75]. Güler, N. K. (2014). *Pilotlarda psikososyal risklerin belirlenmesi*. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı Ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- [76]. Gündüz, S. Ve Gökhan, E. (2007), Küçük ölçekli işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin uygulanabilirliği. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 5(2), 55-59.
- [77]. Gürüz, D. Eğinli, A. T. (2014). *İletişim becerileri anlamak-anlatmak-anlaşmak*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- [78]. Hansez, I. ve Chmiel, N. (2010). Safety Behavior: Job Demands, Job Resources, And Perceived Management Commitment To Safety. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 15 (3), 267.
- [79]. Harmancı, P. (2015). Dünya'daki Ve Türkiye'deki İntihar Vakalarının Sosyodemografik Özellikler Açısından İncelenmesi, *Hacettepe University Faculty Of Health Sciences Journal*, 1 (1), 1.
- [80]. Hayta, A. B. (2008). Turizm pazarlamasında tüketici satın alma süreci ve karşılaşılan sorunlar. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(1), 31-48.
- [81]. Health and Safety Executive, (2012). "What are psychosocial risk factors?" 15 Şubat 2018 tarihinde, <http://www.hse.gov.uk/msd/mac/psychosocial.htm> adresinden erişilmiştir.
- [82]. HSE Health and Safety Executive, (1999), What Are Psychosocial Risk Factors?, Management of Health and Safety at Work Regulations, Approved Code of Practice and Guidance (L21) (Second Edition) HSE Publishing,
- [83]. Indermill, K. L. (2000). İşyerinde Olumlu Benlik Saygısı: Sekiz Anahtar Davranış, Canfield, J. Ve Miller, J. (Ed.), *İşimi Seviyorum*, Hyb Yayıncılık, Ankara.
- [84]. International Labour Organization (ILO)(2001). Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems, Geneva ILO Safework, 19-20.
- [85]. Işık, E. (2007). *İşletmelerde Mobbing uygulamaları ile iş stresi ilişkisine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- [86]. İzgi, B. B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma koşullarının önemi: Gaziantep İlindeki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 43-62.
- [87]. Jason Devereux, j., Rydstedt, L., Kelly, V., Weston, P. Ve Buckle, P. (2004), The role of work stress and psychological factors in the development of musculoskeletal disorders, 15 Mart 2018 tarihinde <http://www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr273.htm> adresinden alınmıştır.
- [88]. Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- [89]. Kağrıoğlu, D. (2007). "Çalışma ilişkileri ve insan kaynaklarının iş güvenliği", U. Dolgun (Ed.). İnsan Kaynakları Yönetimi. Bursa: Ekin Kitabevi.

- [90]. Karadeniz, O. (2012). Dünya’da ve Türkiye’de iş kazaları ve meslek hastalıkları ve sosyal koruma yetersizliği. *Çalışma ve Toplum*, 3, 15-75.
- [91]. Karatepe, Y. (2016). Risk değerlendirmesi, Atatürk Üniversitesi AÖF Risk Yönetimi Ders Notları, 2-20.
- [92]. Kavurmacı, A. ve Demirdelen, D. (2015). Turizm sektöründe işçi sağlığı ve çalışan güvenliği, 02 Haziran 2018 tarihinde, <https://www.researchgate.net/publication/321998349> adresinden alınmıştır.
- [93]. Kılıçlar, A. ve Harbalıoğlu, M. (2014). örgütsel sessizlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 328-346.
- [94]. Kirel, Ç. (2007), Örgütlerde Mobbing yönetiminde destekleyici ve risk azaltıcı öneriler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 317-334.
- [95]. Kim, B. P., Murmann, S. K., Lee, G. (2009). Moderating Effects Of Gender And Organizational Level Between Role Stress And Job Satisfaction Among Hotel Employees, *International Journal Of Hospitality Management*, 28, 612-619.
- [96]. Koçhan, M. (2015). *Otel işletmelerinde risk ve kriz yönetimi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.
- [97]. Korkmaz, A. Ve Avsallı, H. (2012), Çalışma hayatında yeni bir dönem: 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26, 153-167.
- [98]. Korkut, A. E. (2014). *Psikososyal risk faktörleri ve inşaat sektöründe bir çalışma*. T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- [99]. Kumaş, S. (2013). *İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları: İtfaiye Teşkilatında Örnek Bir Risk Değerlendirmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- [100]. Leka, S. ve Cox, T. (2008) PRIMA-EF Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: A Resource for Employers and Worker Representatives. WHO Protecting Workers’ Health Series.
- [101]. Leka, S., Kortum, E. (2008). A European Framework To Address Psychosocial Hazards. *Journal of Occupational Health*, 50 (3), 294-296.
- [102]. Met, Ö. L. (2016). Çalışma yaşamında psikososyal risklere proaktif bir yaklaşım: Örgütsel Ombudsmanlık Modeli. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 49, 95-114.
- [103]. Metin, A., Çileli, G., Koçar, İ., ve Dokgöz, H. (2014). Mersin ilinde gerçekleşen intihar olgularının sosyodemografik özellikleri. *The Bulletin of Legal Medicine*, 19(1), 49-52.
- [104]. Narmanlıoğlu, Ü. (2010). İş Kanunu’na göre fazla çalışma ve karşılığı, *Sicil*, 5(17), 27-44.
- [105]. Nivarthi S., Quazi A. Saleh, A. (2013). Corporate Social Responsibility Ombudsman: A Proactive Perspective, *Proceedings of 9th Asian Business Research Conference*, BIAM Foundation, Dhaka.
- [106]. Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *G. Ü. İ.İ.B.F.Dergisi*, 3, 15-42.
- [107]. Ordu, F. (2005). *Psikososyal risk yatkınlığı olan ergenlerin benlik algılarını geliştirici grup çalışması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- [108]. Özağaç, G.S. (2013). *İşyerlerinde psikososyal sağlık: Tekirdağ İli Örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ.
- [109]. Özen, S. (2007). İşyerinde psikolojik şiddet ve nedenleri. *İş, Güç: The Journal of Industrial Relations & Human Resources*, 9(3), 1-24 .

- [110]. Özgür, G., Yörükoğlu, G. Ve Arabacı, L.B. (2011). Lise öğrencilerinin şiddet algıları, şiddet eğilim düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 53-60.
- [111]. Özkılıç, Ö. (2005), İş sağlığı ve güvenliği, yönetim sistemleri ve risk değerlendirme metodolojileri, 02 Haziran 2018 tarihinde, <http://egitim.druz.com.tr/indir/risk-analizi-ozlem-ozkilog-adresinden-alinmistir>.
- [112]. Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117 - 139.
- [113]. Saldamlı, A. (2000). Otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6), 288-302.
- [114]. Serter, E. S. (2015). *Otel çalışanlarının maruz kaldığı psikososyal faktörlerin değerlendirilmesi*. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- [115]. Sığı, Ü. (2011). *Yönetimde grup dinamikleri*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- [116]. Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: cinsel taciz ve duygusal zorbalık/taciz (Mobbing). *"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2),1-14.
- [117]. Sökmen, A. (2014). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi Ve İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- [118]. Sözen, Ş., Tüzün, B., Dokgöz, H. Ve Fincancı, Ş.K. (1999), Bireysel Ve Toplumsal Şiddetin Sorgulanması: Bir Anket Çalışması, *Adli Tıp Bülteni*, 4(2), 54-59.
- [119]. Şahan, C. (2016). *Kopenhag Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması*, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- [120]. Şahingöz, S. A.ve Şık, A. (2015). *İş Sağlığı Ve Güvenliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- [121]. Şevik, A. E. ve Özcan, H. (2012). Kastamonu İlinde İntihar Girişimlerinin Psikososyal Değerlendirmesi: Krizi Önleme ve Müdahale Yöntemleri Nasıl Olmalı?, *Klinik Psikiyatri*, 15, 153-165.
- [122]. T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı Ve Güvenliği Genel Müdürlüğü (2016). *Psikososyal Risk Faktörleri Bilgilendirme Rehberi*, Ankara.
- [123]. T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı (2011). *Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu*. Yayın No:48, Ankara.
- [124]. Tabanelli M. C., Depolo M., Cooke R. M. T., Sarchielli G., Bon Wglioli R., Mattioli S., Violante F. S. (2008). Available Instruments For Measurement Of Psychosocial Factors In The Work Environment, *Int Arch Occup Environ Health*, 82, 1-12.
- [125]. Tanır, F.(2004), İş sağlığı ve güvenliği. *İş Sağlığı Ve Güvenliği Dergisi*, 17(4), 10-21.
- [126]. Tekarslan, E. (1987). *Davranış Bilimleri Nedir?, Davranış Bilimleri I-II*, Bayrak Matbaacılık, İstanbul.
- [127]. Tınaz, P. (2006), İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). *Çalışma ve Toplum*, 4, 13-28.
- [128]. Topal, M. (2011). *Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Stilleri İle Pozitif Ve Negatif Duygu Arasındaki İlişki*, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- [129]. Tortop, N. (1994). *Personel Yönetimi* (5. bs.). Ankara: Yargı Yayınları,
- [130]. Torun, A. (1996). Stres Ve Tükenmişlik, Tevrüz S., (Ed.), *Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi*, Türk Psikologlar Derneği (Ankara) Ve Kalite Derneği (İstanbul) Ortak Yayını, 43-53.

- [131]. Tumay, A. (2015). *Psikolojik İş Yeri Düzenleme*, Atatürk Üniversitesi AÖF Ergonomi Ders Notları, 2-22
- [132]. Turizm Sektöründe Çalışanların Güvenliği, (2013).14 Şubat 2018 tarihinde <http://www.istesaglikdergisi.com.tr/index.php/nisan-2013/161-turizm-sektorunde-calisanlarin-guvenligi>, adresinden alınmıştır.
- [133]. Tüfekçi, U. ve Gökçe, A. (2015). Metal Sanayinde Çalışan Kadınlar Arasında Algılanan Bir Risk Faktörü Olarak Psiko-Sosyal Riskler, *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), 301-307
- [134]. Türkmen, F., ve Artuğer, S. (2011). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma (İstanbul Ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması), *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(22), 229-254.
- [135]. Tüzüner, V. L. Ve Özasan, B. Ö. (2011). Hastanelerde İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 138-154.
- [136]. Ünalmiş, M. Ve Şahin, R. (2012). Şiddete yönelik tutum ve okul zorbalığı. *Uluslararası Cumhuriyet Eğitim Dergisi*, 1(1), 63-71
- [137]. Üngüren, E. Ö. ve Doğan, H. M. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 5(17), 2922-2937.
- [138]. Ünlüönen, K. ve Şahin, S. Z. (2011). Turizmde istihdam. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(37), 1-25.
- [139]. Vatansever, Ç. (2014). Risk değerlendirme 'de yeni bir boyut: Psikososyal Tehlike ve Riskler. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 40, 117-138.
- [140]. World Health Organization. (2008). *PRIMA-EF: Guidance On The European Framework For Psychosocial Risk Management: A Resource For Employer And Worker Representatives*, Protecting Workers' Health Series, 9.
- [141]. Yamurluklu, Y. (2016). *Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi*. T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı Ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, İş Sağlığı Ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- [142]. Yavuz, E. Ve Gürdoğan, A. (2013). Örgütlerde psikolojik şiddet hizmet işletmeleri üzerine bir alan araştırması. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(4), 3-11.
- [143]. Yeniçeri Ö., Demirel, Y., ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma, *KMU İİBF Dergisi*, 11(16), 83-99
- [144]. Yenipınar, U. (2005). Otel işletmelerinde ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 148-176.
- [145]. Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- [146]. Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi*, 11(1), 31-58.
- [147]. Yılmaz, F. (2009). *Avrupa Birliği ve Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği: Türkiye'de İş Sağlığı Ve Güvenliği Kurullarının Etkinlik Düzeyinin Ölçülmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- [148]. Yılmaz, V. (2012). *Stresin bireysel performans üzerine etkileri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ufuk Üniversitesi, Ankara.

[149]. Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.

[150]. Živković, S., Milenović, M. Ve Rakić, T., (2017). Psychosocial Risk Management, *Safety Engineering*, 7(2), 93-98.



EKLER

EK. 1 VERİ TOPLAMA ARACI

Sayın Katılımcı;

Elinizdeki form, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalında yürütülen bir yüksek lisans tezine veri toplamak için hazırlanmıştır. Sorulara vereceğiniz cevaplar çalışmanın amacına ulaşması bakımından son derece önemlidir. Formdan elde edilen bilgiler mutlak surette gizli tutulacak ve sadece akademik amaçla kullanılacaktır. Bu nedenle isim, adres ve işyeri bilgileri kesinlikle sorulmamaktadır. Çalışmaya verdiğiniz destek ve ayırdığınız zaman için teşekkür eder, saygılar sunarız.

Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN
Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi
Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü
hulyatastan@mersin.edu.tr

Sinem GÖKSAL
Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı
sinem_goksal@hotmail.com

1. Cinsiyetiniz:
2. Medeni Durumunuz:
3. Yaşınız:
4. Eğitim Düzeyiniz:
5. İş yerinizdeki göreviniz:
6. Aylık geliriniz:
7. İş sağlığı ve güvenliği kavramı sizin için ne ifade ediyor?
8. İşinizin içeriği hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
9. İş yükünüz ve iş temposunuz hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
10. İş programlarınız hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
11. İş programları üzerindeki kontrolünüz ne kadardır?
12. Mutfağınızın çevresi ve ekipmanlarınız hakkında neler söyleyebilirsiniz?
13. Kurum kültürünüz hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
14. Kişiler arası ilişkileriniz nasıldır?

15.İş yerinde size verilen görevler hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

16.Kariyer hedefleriniz hakkında bilgi verebilir misiniz?

17.Çalışan bir birey olarak iş ve sosyal hayatınızı nasıl yorumlarsınız?

Katılımınız için teşekkürler



ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı :Sinem GÖKSAL

Doğum Tarihi:05.08.1981

E-mail :sinem_goksal@hotmail.com

Öğrenim Durumu:

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	Konaklama İşletmeciliği	Mersin Üniversitesi	2000-2005
Lisans	Kamu Yönetimi	Anadolu Üniversitesi	2012-2016
Ön Lisans	İş Sağlığı ve Güvenliği	Atatürk Üniversitesi	2014-2016
Yüksek Lisans	Gastronomi	Mersin Üniversitesi	2016-2018