



MAKÜ

SAĞLIK BİLİMLERİNDE GÜNCEL YAKLAŞIMLAR

CURRENT PERSPECTIVES ON
HEALTH SCIENCES

Research Article

Bir bankanın çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlık durumu

Physical and mental health status of a bank's call center employees

Ayşe Sezer Balcı¹, Nurcan Kolaç², Abdulkerim Özkaya³, Ramazan Ümit Toprak⁴,
Kerime Öğüt Düzen¹

¹Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

²Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

³Çorum Devlet Hastanesi

⁴Mersin Devlet Hastanesi

Received 08.11.2022

Accepted 26.11.2022

Published Online 30.06.2023

Article Code CPHS2023-4(1)-2

Anahtar kelimeler

çağrı merkezi
fiziksel sağlık
ruh sağlığı

Keywords

call center
physical health
mental health

Corresponding Author

Kerime ÖĞÜT DÜZEN
kogut@mehmetakif.edu.tr

ORCID

A SEZER BALCI
0000-0002-6520-1669

N KOLAÇ
0000-0002-8258-0998

A ÖZKAYA
0000-0003-2987-4513

R Ümit TOPRAK
0000-0003-0389-6212

K ÖĞÜT DÜZEN
0000-0003-4954-9187

Öz:

Amaç: Bu çalışmada, özel bir bankanın çağrı merkezi çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlık durumunu belirlemek amaçlanmıştır. **Gereç ve Yöntem:** Araştırmanın evrenini, özel bir bankanın çağrı merkezinde çalışan tüm bireyler (n=600 kişi) oluşturmuş, evrenden ulaşılabilecek örneklem sayısı %95 güven aralığı ve %5 hata payı ile 218 olarak belirlenmiş ancak 155 çalışana ulaşılmıştır. Araştırma verileri, sosyodemografik anket formu ve Genel Sağlık Anketi-12 ile yüz yüze toplanmıştır. Verilerin analizinde sayı, yüzde değerleri ile Man Withney U testi, ki kare testi ve Fisher Exact testleri kullanılmıştır. **Bulgular:** Çalışanların %70,3'ü kadın, %91,6'sı 20-39 yaş arasında, %59,4'ü bekar, %50,3'i lisans mezunu, %81,9'unda kronik hastalık bulunmamakta ve %47,1'i sigara kullanmaktadır. Çalışanların son bir yıldır yaşadıkları sağlık problemleri sorgulandığında, %58,1'i yorgunluk-bitkinlik, %52,9'u boğaz ağrısı-boğaz kuruluğu, %49,0'u baş ağrısı yaşadığını bildirmiştir. **Sonuç:** Çalışanlarının Genel Sağlık Anketi-12 puanlarına göre %79,4'ü ruh sağlığı sorunları açısından riskli bulunmuştur. Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını koruması için iş ortamında gerekli önlemlerin alınması, çalışanların olası mesleki riskler konusunda bilgilendirilmesi, sigarayı bırakmaya yönelik sağlığı geliştirici programların düzenli olarak yapılması önerilir.

Abstract

Aim: In this study, it was aimed to determine the physical and mental health status of call center employees of a private bank. **Materials and Methods:** The universe of the research consisted of all individuals (N=600 people) working in the call center of a private bank. The number of samples to be reached from the population was determined as 218 with 95% confidence interval and 5% margin of error. However, 155 employees were reached. Research data were collected face-to-face with the Sociodemographic questionnaire and the General Health Questionnaire-12. Number, percentage, Man Withney U test, chi-square test and Fisher Exact test were used to analyze the data. **Results:** 70.3% of the employees are women, 91.6% are between 20-39 years old, 59.4% are single, 50.3% are undergraduate graduates, 81.9% are free of chronic diseases and 47.1% is smoking. When the health problems experienced by the employees in the last year were questioned, 58.1% reported that they experienced fatigue-fatigue, 52.9% experienced sore throat-dry throat, 49% headache. **Conclusion:** According to the General Health Questionnaire-12 scores of the employees, 79.4% were found to be risky in terms of mental health problems. In order to protect the physical and mental health of the employees, it is recommended to take the necessary precautions in the work environment, to inform the employees about possible occupational risks, and to carry out health-promoting programs for smoking cessation regularly.

To cite this article:

Balcı Sezer A, Kolaç N, Özkaya A, Toprak Ümit R, Düzen Öğüt K. Bir bankanın çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlık durumu. Curr Perspect Health Sci. 2023;4(1): 10-16.

GİRİŞ

Çağrı merkezleri, firmalardan ve diğer birimlerden gelen çağrılarını topladığı, çağrı sonucunda işlem başlatma, gelen çağrıyı ilgili birime yöneltme ve ihtiyaca göre dış aramaların yapılabilirdiği iletişim birimleridir (1). Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle beraber, kurumların hizmet alıcılara çağrı merkezi aracılığıyla ulaşması, ürünleri pazarlama veya sorunların çözümünü kolaylaştırmıştır. Bu avantajları ile dünyada ve ülkemizde çağrı merkezlerine yönelik yatırımlar artmış ve daha yaygın hale gelmiştir (2). Ülkemizde Mart 2021 yılı itibari ile çağrı merkezi çalışan sayısı 10.237 kişi ve bunlardan 7.323'ü kadın, 2.914'ü erkektir (3).

Çağrı merkezleri ve çalışanlarının sayısındaki artış, çağrı merkezinde çalışanlara yönelik iş sağlığı hizmetleri kapsamında sağlığı koruyucu ve geliştirici önlemleri de beraberinde getirmiştir. Bu merkezler, 7 gün /24 saat hizmet verme, vardiyalı çalışma, gürültülü ve stresli çalışma ortamı gibi özellikleri bireylerin sağlığını önemli ölçüde etkilemektedir (1). Çalışanların vardiyalı çalışması uyku bozuklukları, konsantrasyon güçlüğü, stres artışına ve iş kazalarında artışa yol açmaktadır (4). Ayrıca, sürekli olarak aynı pozisyonda kalma, klavye, fare, ekran kullanımı ile parmak ve el bileklerine aşırı yüklenme, sürekli konuşma kaynaklı ses tellerinde yaşanan sağlık sorunları, kulaklık kullanma ve çağrı alma nedeniyle işitme sorunları, ekran karşısında çalışma ile ilgili görme problemleri bu sektörde çalışanların karşılaştıkları başlıca sağlık sorunları arasındadır (5). Bütün bu olumsuz çalışma şartları nedeniyle çağrı merkezleri, 20.6.2012 tarihli ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununda "tehlikeli" işyeri sınıfında yer almıştır (6). Türkiye'de çağrı merkezi çalışanlarıyla ilgili olarak sınırlı sayıda yapılan çalışmalarda çalışanların sürekli konuşmaya bağlı işitme ve ses kayıpları yaşadıkları, iş yeri ortamlarındaki gürültüden rahatsız oldukları, kas iskelet rahatsızlıkları, baş ağrısı, boğaz ağrısı, ses kısıklığı, konsantrasyon güçlüğü, sinirlilik ve yorgunluk gibi sağlık şikayetleri yaşadıkları belirlenmiştir (1, 2, 7-9).

İş yerinde çalışan sağlık profesyonellerinin çağrı merkezi çalışanlarının sağlığını korumak ve geliştirmek amacıyla belirli periyotlarla ses ve işitme tarama testlerinin düzenlenmesi, işe giriş muayenesinde gürültülü ortamda çalışmaya uygun kişileri belirlemesi, çalışma ortamını gözlemesi ve işyeri risklerini belirlemesi açısından önemli

sorumluluklara sahiptir (10). Ülkemizde çağrı merkezi alanında hızlı ilerleme olmasına rağmen, çağrı merkezi çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlık durumu ile ilgili çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma bir bankanın çağrı merkezi çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlık durumunu belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma sonuçları iş sağlığı profesyonellerinin planlayacağı sağlığı geliştirme uygulamalarına katkı sağlayacaktır.

Araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

1. Çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel sağlık durumu nasıldır?
2. Çağrı merkezi çalışanlarının ruhsal sağlık durumu nasıldır?
3. Çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlık durumunu etkileyen faktörler nelerdir?

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırmanın Tipi ve Örneklemi

Tanımlayıcı kesitsel tipteki araştırmanın evreni, 2 Ocak-15 Mayıs 2017 tarihleri arasında, İstanbul ilinde bulunan özel bir bankanın çağrı merkezinde çalışan tüm bireyler (N=600 kişi) oluşturmuş, evrenden ulaşılması gereken örneklem sayısı %95 güven aralığı ve %5 hata payı ile 218 olarak belirlenmiş ancak 155 çalışana ulaşılmıştır. Çalışmaya katılma kriteri olarak çalışmanın yürütüldüğü tarihlerde çağrı merkezinde çalışıyor olmak ve çalışmaya katılmaya gönüllü olmak olarak belirlenmiştir. Ancak çalışmanın yürütüldüğü zamanın kurum denetline denk gelmesi nedeniyle çalışanların iş yoğunluğunun fazla olması, formları eksik doldurmaları, vardiyalı çalışma düzeni ve çalışmaya katılımın gönüllülük esasına dayalı olması nedeniyle 155 çalışanla tamamlanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak Sosyo-demografik form ve Genel Sağlık Anketi (GSA-12) kullanılmıştır.

Sosyo-demografik Form: Araştırmacılar tarafından hazırlanmış olup, çağrı merkezi çalışanlarının tanıtıcı özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, sigara içme durumu, ses ve işitme problemleri, son 1 yıldır yaşadıkları fiziksel problemler) kapsayan 25 sorudan oluşmaktadır.

Genel Sağlık Anketi-12 (GSA-12): Goldberg tarafından geliştirilen, toplumda ve birinci basamak sağlık kuruluşlarında ruhsal durumu saptamak amacıyla oluşturulmuş öz bildirim dayalı bir ölçektir. GSA-12'nin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Kılıç tarafından yapılmış, geçerlilik güvenilirlik duyarlılığının 0.74, özgüllüğünün 0.84 olduğu gösterilmiştir. Puanlamada sorulara verilen yanıtlarda a ve b şıklarına "0", c ve d şıkları için "1" puan verilmekte ve katılımcılar 0-12 arasında puan alabilmektedir. GSA-12 için tanımlanmış farklı kesim noktaları bulunmaktadır. Fakat bu çalışmada, geçerlilik ve güvenilirliğinin yapıldığı çalışmada önerilen ve en doğru olarak kabul edilen kesim noktası 1-2 arası kabul edilmiş ve değerlendirilmeler bu doğrultuda yapılmıştır. Buna göre Ölçekten 2 ve üzeri puan ruhsal sorunlar açısından riskli grup olarak değerlendirilmektedir (11).

Veri Toplama

Çalışanların tümüne kurumdaki toplantı odasında çalışma ve amacı hakkında bilgilendirme yapılmış, çalışmaya katılmaya gönüllü olanlar kurumdaki sağlık ofisine davet edilmiş ve veriler burada araştırmacılar tarafından yüz yüze olarak toplanmıştır. Anketleri uygulama süresi ortalama 15 dakika sürmüştür.

Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin istatistiksel analizinde SPSS 21.0 paket programı ve verilerin değerlendirilmesinde sosyo-demografik özellikler için sayı ve yüzdelik, ölçek puanı ile bağımsız değişkenlerin karşılaştırmasında Man Whitney U testi, kategorik değişkenlerin karşılaştırmasında ise ki kare testi ve Fisher Exact test kullanılmış, $p < 0.05$ anlamlılık düzeyi olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmada birkaç sınırlılık mevcuttur. İlk olarak bu çalışma tanımlayıcı tipte olduğu için sadece bu örneklem büyüklüğü ile sınırlıdır. Ayrıca tüm evren ulaşmak hedeflenmiş ancak %26'sına ulaşılmıştır. Gelecekte daha uzun süreli takip ile geniş örneklemelerde gruplarında çalışılmasına ihtiyaç vardır. İkincisi olarak fiziksel sağlık sorunları için klinik tanı konmamış, öz bildirim dayalı anket uygulanmıştır. Üçüncü olarak çalışma tek bir merkezde yapıldığı için sonuçlar bu merkez ile sınırlıdır.

Araştırmanın Etik Yönü: Araştırma için 05.12.2016 tarihinde 130 nolu sayı ile XXX Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Etik Kurul'undan onay alınmıştır.

BULGULAR

Çalışanların %70,3'ü kadın, %91,6'sı 20-39 yaş arasında, %59,4'ü bekar, %50,3'i lisans mezunu, %74,2'sinin çocuğu yok, %47,1'i sigara kullanmakta ve %81,9'unda kronik hastalık bulunmamaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Çalışanların sosyo-demografik özelliklerin dağılımı (n=155)

Tanıttıcı Özellikler	Gruplar	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	109	70,3
	Erkek	46	29,7
Yaş (yıl)	20-39	142	91,6
	40-53	13	8,4
Medeni durum	Evli	61	39,4
	Bekar	94	60,6
Eğitim durumu	İlk-ortaokul mezunu	1	6
	Lise mezunu	18	11
	Ön lisans mezunu	50	32,3
	Lisans mezunu	78	50,3
	Lisansüstü	8	5,6
Çocuk sahibi olma	Evet	40	25,8
	Hayır	115	74,2
Sigara içme durumu	İçiyor	73	47,1
	İçmiyor	82	52,9
Kronik hastalık olma durumu	Evet	28	18,1
	Hayır	127	81,9

n: sayı, %: yüzde

Çalışanların son 1 yıldır yaşadıkları sağlık problemleri sorgulandığında, %58,1'i yorgunluk-bitkinlik, %52,9'u boğaz ağrısı-boğaz kuruluğu, %49'u baş ağrısı, %41,9'u kilo alma, %32,3'ü uykusuzluk, %32,3'ü ses kısıklığı, %24,5'i kulak çınlaması ve %11'i işitme kaybı yaşadığını, %8,4'ü ise görme bozukluğu için tedavi olduğunu bildirmiştir (Tablo 2).

Çalışanların ses problem yaşama durumları ile bağımsız değişkenler karşılaştırılmıştır. Buna göre; sigara kullanımı ile ses problemi yaşama durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Cinsiyete göre çalışmaya başladıktan sonra ses problemi yaşama arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre kadınlar daha fazla ses problemi yaşamaktadır. Yaş grupları ile ses problemi yaşama arasında istatistiksel olarak an-

lamli fark bulunmuştur ($p<0,05$). 20-39 yaş grubunda olanlar daha fazla ses problemi yaşamaktadır. Çalışma yılı ile ses problemi yaşama arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Çalışma yılı 1-3 yıl arası olanlar, 4 yıl ve üzeri olanlardan daha fazla ses problemleri yaşamaktadır (Tablo 3).

Tablo 2. Çalışanların yaşadıkları fiziksel sağlık sorunları (son 1 yıldır)

Son 1 Yıldır Yaşadıkları Sağlık Problemleri	Gruplar	Sayı (n)	Yüzde (%)
Baş ağrısı	Var	76	49
	Yok	72	46,5
	Tedavi oldum	7	4,5
Gözlerde görme güçlüğü	Var	41	26,5
	Yok	101	65,2
	Tedavi oldum	13	8,4
Kulak çınlaması	Var	38	24,5
	Yok	114	73,5
	Tedavi oldum	3	1,9
İşitme kaybı	Var	17	11
	Yok	136	87,7
	Tedavi oldum	2	1,3
Boğaz ağrısı, boğaz kuruluğu	Var	82	52,9
	Yok	62	40
	Tedavi oldum	11	7,1
Öksürük	Var	31	20
	Yok	122	78,7
	Tedavi oldum	2	1,3
Ses kısıklığı	Var	50	32,3
	Yok	99	63,9
	Tedavi oldum	6	3,9
Göğüs ağrısı	Var	14	9
	Yok	141	91
	Tedavi oldum	0	0
Mide ağrısı	Var	31	20
	Yok	119	76,8
	Tedavi oldum	5	3,2
Sık idrara çıkma	Var	32	20,6
	Yok	122	78,7
	Tedavi oldum	1	0,6
Kilo alma	Var	65	41,9
	Yok	87	56,1
	Tedavi oldum	3	1,9
Kilo kaybı	Var	3	1,9
	Yok	151	97,4
	Tedavi oldum	1	0,6
Uykusuzluk	Var	50	32,3
	Yok	104	67,1
	Tedavi oldum	1	0,6
Yorgunluk, bitkinlik	Var	90	58,1
	Yok	62	40
	Tedavi oldum	3	1,9

n: sayı, %: yüzde

Tablo 3. Çalışanların ses problemi yaşama durumu ile bazı değişkenlerin karşılaştırması

	Ses problemi var		Ses problemi yok		İstatistik p
	n	%	n	%	
Sigara Kullanma					
Evet	37	50,7	36	49,3	0,01 ¹
Hayır	21	25,6	61	74,4	
Cinsiyet					
Erkek	11	23,9	35	76,1	0,01
Kadın	47	43,1	62	56,9	
Yaş Grupları					
20-39 yaş	57	40,1	85	59,9	0,03 ²
40-59 yaş	1	7,7	12	92,3	
Çalışma Yılı					
1-3 yıl arası	40	69	51	53,1	0,05 ²
4 yıl üstü	19	31,1	45	46,9	
Daha Önce Benzer Sektörde Çalıştınız mı?					
Evet	17	31,5	37	68,5	0,17
Hayır	41	40,6	60	59,4	

¹Ki kare testi, ²Fisher's Exact test, n: sayı, %: yüzde, $p<0,05$

Çağrı merkezi çalışanlarının GSA-12 puanlarına göre %20,6'sı ruhsal sorunlar açısından risksiz, %79,4'ü ($n=124$) ise riskli bulunmuştur. Çalışanların GSA-12 puanı ile bağımsız değişkenler karşılaştırıldığında; çocuğu olmayanların GSA-12 ölçek puan çocuğu olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı daha yüksekti ($p<0,05$). Çalışma yılı 1-3 yıl arasında olanların GSA-12 puanı, 4 yıl ve üzeri olanlardan olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı daha yüksekti ($p<0,05$). Son bir yıldır işitme problemi yaşayanların GSA-12 puanı yaşamayanlardan istatistiksel olarak anlamlı daha yüksekti ($p<0,05$). Son bir yıldır mide ağrısı yaşayanların GSA-12 puanı yaşamayanlardan istatistiksel olarak anlamlı daha yüksekti ($p<0,05$). Çalışma sonucunda cinsiyet, yaş, medeni durum, sigara kullanımı, vardiyalı çalışma gibi değişkenlerin GSA-12 puanını etkilemediği bulunmuştur ($p>0,05$) (Tablo 4).

Tablo 4. Çalışanların GSA-12 puanının bağımsız değişkenlerle karşılaştırması

		Sayı (n)	Yüzde (%)	Genel Sağlık Anketi-12	
Düşük risk (<2 puan)		32	20,6		
Yüksek risk (≥2 puan)		123	79,4		
	Gruplar	Sayı (n)	Ort±SS	Test Değeri	p
Cinsiyet	Erkek	46	3,91±2,20	U=2489,00	*0,09
	Kadın	109	3,97±2,35		
Yaş grupları	20-39 yaş	142	4,04±2,30	X ² =5,35	*0,19
	40-59 yaş	13	3,00±2,23		
Medeni durum	Evli	61	3,68±2,45	U=2515,50	*0,19
	Bekar	94	4,12±2,20		
Çocuk sahibi olma	Evet	40	3,27±2,20	U=1805,50	*0,04
	Hayır	115	4,19±2,30		
Sigara kullanma durumu	Evet	73	3,97±2,34	U=2966,50	*0,92
	Hayır	82	3,93±2,28		
Çalışma yılı	1-3 yıl	91	4,40±2,33	U=2136,00	*0,01
	4 yıl ve üzeri	64	3,30±2,14		
Vardiyalı çalışma	Evet	39	4,05±2,28	U=2237,50	*0,91
	Hayır	116	3,92±2,32		
Son 1 yıldır işitme problemi	İşitme problemi olan	31	5,22±2,33	U=1229,50	*0,02
	İşitme problemi olmayan	124	3,63±2,19		
Son 1 yıldır mide ağrısı yaşama durumu	Mide ağrısı yaşayan	31	4,83±1,91	U=1401,50	*0,01
	Mide ağrısı yaşamayan	12	3,73±2,35		

¹Mann Whitney U testi, X²= Ki kare testi, Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma, n: sayı, %: yüzde, p<0,05

TARTIŞMA

Çağrı merkezi çalışanları yaptıkları iş gereği kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, ses ve işitme kaybı, yorgunluk, işe bağlı stres gibi sağlık problemleri için riskli grupta yer almaktadır (12). Bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının yaşadıkları fiziksel ve ruhsal sağlık sorunlarını incelemek amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda çalışanların en sık yaşadıkları sağlık sorunlarının yorgunluk-bitkinlik, boğaz ağrısı/kuruluğu, baş ağrısı, vücut ağırlığında artış, uykusuzluk, ses kısıklığı, kulak çınlaması, işitme kaybı ve görme bozukluğu olduğu belirlenmiştir. Tüfekçioğlu (2) üç farklı bölgedeki çağrı merkezi çalışanları ile yaptığı çalışmada, çalışanlarda en sık yorgunluk-bitkinlik, baş ağrısı, boğaz ağrısı/kuruluğu şikayeti yaşadıklarını belirtmiştir. Bir diğer çalışmada, çalışanların yorgunluk ve boğaz ağrısı şikayetleri yaşadıkları belirtilmiştir (9). Tüm bu

sonuçlar incelendiğinde çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları (uzun süre gürültülü çalışma ortamı, konuşma sıklıklarının fazlam olması vb.) ile ilgili olarak birçok fiziksel problemler yaşadıkları görülmektedir.

Bu çalışmada sigara kullananlarda ses problemlerinin daha fazla yaşandığı görülmüştür. Byeon (13), Pınar ve ark. (14) çalışmalarında sigara içenlerin daha fazla ses problemleri yaşadıklarını bildirmişlerdir. Bir meta-analiz çalışmasında da sigara kullanmanın ses problemlerinde orta düzeyde etkileri olduğu bildirilmiştir (15). Bu sonuçlar sigaranın içerisinde bulunan kimyasal maddelerin boğaz ve ses telleri üzerindeki olumsuz etkisini ortaya koymaktadır.

Çağrı merkezlerinde çalışan kadınlarda, çalışma koşulları (düzensiz ve uzun çalışma saatleri, yüksek düzeyde sese maruziyet, uzun süreli konuşma gibi) bazı sağlık sorunlarına yol açmaktadır. Bu sorunlar arasında en sık olarak; ses problemleri, göz yorgunluğu, işitme sorunu, boyun, sırt-bel ağrısı ve psikolojik stres yer almaktadır (16).

Bu çalışmada kadınlarda ses problemlerinin erkeklerden daha fazla olduğu belirlenmiştir. Yeşilyurt ve ark (17) çalışmasında çağrı merkezinde çalışan kadınların ses problemlerini daha sık yaşadıklarını bildirmiştir. Diğer çalışmalarda da bu bulgulara benzer sonuçlar bildirilmiştir (16-18). Ses tellerimiz günlük yaşamda saniyede 100-1000 kez titreşir. Titreşim hızı arttıkça sesin perdesi yükselir. Kadınlar ve erkeklerde, konuşma sırasında ses tellerinin titreşim sıklığı farklıdır. Bir kadın konuşurken, ses telleri ortalama saniyede 250 kez titreşirken, erkekte ortalama 130 kez titreşir (19). Bu nedenle konuşurken ses tellerini daha fazla yorar. Bu nedenle de bu çalışmada kadınlarda ses kısıklığının erkeklerden daha fazla olduğu düşünülmektedir.

Çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının büyük bir bölümünün ruh sağlığı sorunları açısından riskli olduğu belirlenmiştir. Çağrı merkezlerinde yapılan bazı araştırmalarda, çağrı merkezinde çalışmanın stresli bir iş olduğu, işin yol açtığı stres halinin bireylerde depresyon, mutsuzluk ve öfke gibi sorunlar yaşanmasına neden olduğu bildirilmiştir (8,20-22). Bhuyar ve ark (23) çalışmasında, çağrı merkezi çalışanlarının çoğunda stres ve kaygı düzeylerinin yüksek olduğu bildirmiştir. Yeni Delhi'de yapılan bir diğer vaka kontrol çalışmasında, çağrı merkezinde çalışanların diğer sektörde çalışanlara göre daha stresli, depresif ve kaygılı olduğunu belirtmiştir (24).

Bir diğer çalışmada ise çağrı merkezi çalışanlarının büyük bir bölümünün stres, kaygı ve depresyon düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur (25). Bu sonuçlar çağrı merkezi çalışma koşullarının çalışanların ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkisini ortaya koymaktadır.

Çocuk sahibi olan bireyler, ebeveyn rolünün de etkisi ile karşılaştıkları zorluklara karşı daha mücadeleci ve güçlü olmak durumundadır (26). Bu çalışmada çocuğu olmayan bireylerin ruh sağlığı sorunları açısından daha riskli olduğu bulunmuştur. Tüfekçioğlu (2015) çalışmasında ise çocuğu olmayanlarda daha fazla ruh sağlığı sorunları olduğunu bildirmiştir (2). Bu sonuç ebeveyn rolünün bireyler üzerinde ruh sağlığını koruyucu etkilerini ortaya koymaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma sonucunda çağrı merkezi çalışanların yorgunluk-bitkinlik, boğaz ağrısı, boğaz kuruluğu, baş ağrısı, kilo alma, uykusuzluk, ses kısıklığı gibi şikâyetler yaşadığı ve büyük bir bölümünün ruh sağlığı sorunları açısından riski olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışanlarda sigara kullanımı, kadın olma, çalışma yılı, yaş gibi değişkenler ses problemi yaşama sıklığı arttırmaktadır. Çalışmada fiziksel ve ruh sağlığı sorunları için elde edilen sonuçlar konusunda iş yeri sağlık profesyonelleri bilgilendirilmiştir. Konu ile ilgili çalışanların olası mesleki riskler konusunda bilgilendirilmesi, ruh sağlığını koruyucu ve geliştirici programlar planlaması önerilir. Çalışma konusu ile ilgili sınırlı sayıda araştırmaya ulaşıldığından bu çalışmanın sonuçları literatüre önemli katkı sağlayacaktır. Gelecekte çalışmanın daha geniş örneklem grupları ve farklı merkezlerde planlanması önerilir.

Conflict of interest/Çıkar çatışması: *Yazarlar ya da yazı ile ilgili bildirilen herhangi bir çıkar çatışması yoktur.*

Finansal Destek: Bu çalışmada herhangi bir kişi, kurum ve kuruluştan finansal destek alınmamıştır.

KAYNAKLAR

1. Yaşar A, Alpsoy F, Taçgın E. Çağrı merkezlerinin iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2016;7(1):1-29.

2. Tüfekçioğlu EY. 3 Farklı bölgedeki çağrı merkezi çalışanlarında genel sağlık durumu ve tükenmişlik düzeyi (Uzmanlık Tezi). İstanbul Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, 2015.

3. Çağrı merkezi istatistikleri Mart 2021. https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1572/Cagri_Merkezi_Istatistikleri-Mart_2021.pdf. Mart 2021'de yayınlandı. 22 Şubat 2022'de erişildi.

4. Menteşe B, Es M. Türkiye'de çağrı merkezlerinde çalışma ilişkileri: Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa örneği. Yalova Sosyal Bilimler Dergisi. 2017;14(23):1-28.

5. Coşkun C. Çağrı merkezlerinde iş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü İş Sağlığı ve Güvenliği, 2019.

6. İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin işyeri tehlike sınıfları tebliği. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121226-11.htm>. 26 Aralık 2012'de yayınlandı. 22 Şubat 2022'de erişildi.

7. Çalışma Sosyal Güvenlik Bakanlığı ÇASGEM E-Bülten 2013. https://www.csgb.gov.tr/media/3211/casgem_sayi05.pdf. 2013'de yayınlandı. 18 Şubat 2022'de erişildi.

8. Sarıkaya A. Çağrı merkezlerinde çalışanların fiziksel maruziyetlerinin belirlenmesi ve alınabilecek önlemler (İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, 2016.

9. Gür K, Pınar R, Erol S. Health related quality of life and related factors among bank call center employees. Nobel Medicus. 2016;12(1):79-86.

10. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6331.pdf>. 30 Haziran 2012'de yayınlandı. 27 Şubat 2022'de erişildi.

11. Kılıç, C. (1996). Genel Sağlık Anketi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Türk Psikiyatri Dergisi, 7:3-11

12. Call Centers A Guide to Safe Work, 2nd ed. Commonwealth of Australia. 2012:10-19.

13. Byeon H. Relationships among smoking organic and functional voice disorders in Korean general population. *J Voice*. 2015;29(3):12-316.
14. Pınar D, Cıncık H, Erkul E, Güngör A. Investigating the effects of smoking on young adult male voice by using multidimensional methods. *J Voice*. 2016;30(6): 721-725.
15. Byeon H, Cha S. Evaluating the effects of smoking on the voice and subjective voice problems using a meta-analysis approach. *Sci Rep*. 2020; 10: 4720:1-8
16. Ofreneo ER, Ng C, Pasumbal ML. "Voice for the voice workers: addressing the ır concerns in the call center industry of Asia". *Indian Journal of Industrial Relations*. 2007; 42(4): 534-557.
17. Yeşilyurt M, Yelken K. Ses problemi yaşayan çağrı merkezi çalışanlarında ses terapisinin etkililiği. *J Acad Res Med*. 2020;10(2):185-188.
18. Lehto L, Alku P, Backstrom T, Vilkman E. Voice symptoms of call-center customer service advisers experienced during a work-day and effects of a short vocal training course. *Logoped Phoniatr Vocol*. 2005; 30:14-27.,
19. Kişiliğimizin aynası sesimiz. <https://edergi.tubitak.gov.tr/edergi/yazi.pdf?u=4&cilt=32&sayi=385&sayfa=66&yaziid=11863>. Aralık 1999'22 Şubat 2022'de erişildi.
20. Deery S, Iverson R, Walsh J. Work relationships in telephone call center's: understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management Studies*. 2002;39(4):471-496.
21. Holman D. Employee wellbeing in call centers. *Human Resource Management Journal*. 2002;12(4):35-50.
22. Holman D. Phoning in sick? An overview of employee stress in call centers. *Leadership & Organization Development Journal*. 2003; 24(3): 123-130.
23. Bhuyar P, Banerjee A, Pandve H, Padmnabhan P, Patil A, Duggirala S, et al. Mental, physical and social health problems of call center workers, *Ind Psychiatry J*. 2008;17:21-25.
24. Suri JC, Sen MK, Singh P, Kumar R, Aggarwal P. Sleep patterns and their impact on lifestyle, anxiety and depression in BPO workers. *Indian J Sleep Med*. 2007; 2: 64-70.
25. Jeyapal DR, Bhasin SK, Kannan AT, Bhatia MS. Stress, anxiety, and depression among call handlers employed in international call centers in the national capital region of Delhi, *Indian J Public Health*. 2015;59(2):95-101.
26. Buzlu S, Bostancı N, Özbaş D, Yılmaz S. İstanbul'da bir sağlık ocağına başvuran kadınların genel sağlık anketine göre ruhsal durumlarının değerlendirilmesi. *Sürekli Tıp Eğitim Dergisi*. 2006; 15(8):134-138.