



Demiryolu Çalışanlarının Psikososyal Gereksinimlerinin Karşılanmasında İş Yerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları

Zilan UĞURLU*^{ID}, Merve Deniz PAK GÜRE^{ID}

Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye

*zilanugurlu@baskent.edu.tr

(Alınış/Received: 01.12.2022, Kabul/Accepted: 11.01.2023, Yayınlama/Published: 31.01.2023)

Öz: Demiryolu çalışanlarının örgütsel süreçler, iş yerinin yapısal ve fiziksel özellikleri, kurum politikaları gibi risk faktörleri nedeniyle iş yaşamları etkilenebilmektedir. Bu etkiler demiryolu çalışanlarında fiziksel, psikolojik ve sosyal yönlerden pek çok sorun ve gereksinimi ortaya çıkarmaktadır. Bunlar arasında fiziksel yönden kas-iskelet sistemi hastalıkları, işitme kaybı, diyabet ve kardiyovasküler hastalık riski; psikososyal yönden stres, depresyon, kaygı, ikincil travmatik stres, intihar gibi ruh sağlığı sorunları, tükenmişlik ve aile içi sorunlar bulunmaktadır. Demiryolu çalışanlarının karşılaştığı bu sorunların çözümünde iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları çok işlevseldir. Bu çalışmanın amacı, demiryolu çalışanlarının psikososyal gereksinimlerinin karşılanmasında iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının ortaya konulmasıdır. Demiryolu çalışanlarıyla yürütülen iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları kapsamında sosyal hizmet uzmanları savunucu, danışman, klinisyen, eğitici, öğretici, aracı, bağlantı kurucu, yönetici, süpervizör, değerlendirmeci, araştırmacı gibi rol ve işlevleri üstlenmektedir. Bu bağlamda demiryolu çalışanları ile mikro, mezo ve makro sosyal hizmet uygulamaları yerine getirilmektedir. Sonuç olarak, çalışanların iyilik halini ve örgütsel gelişimi desteklemedeki olumlu etkileri nedeniyle Türkiye’de iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının demiryolu sektöründe faaliyete geçmesi önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Demiryolu çalışanı, Psikososyal gereksinim, İş yerinde sosyal hizmet, Mesleki sosyal hizmet, Sosyal hizmet uzmanı

Occupational Social Work Practices in Providing the Psychosocial Needs of Railway Workers

Abstract: The work life of railway workers can be affected due to risk factors like organizational processes, structural and physical characteristics of the workplace, and corporate policies. These effects reveal many physical, psychological, and social problems and needs in railway workers. These include the risk of musculoskeletal diseases, hearing loss, diabetes, and cardiovascular disease. There are mental health problems like psychosocial stress, depression, anxiety, secondary traumatic stress, suicide, burnout, and family problems. Occupational social work practices are functional in solving these problems faced by railway workers. This study aims to reveal occupational social work practices in meeting the psychosocial needs of railway workers. Within the scope of occupational social work practices carried out with railway workers, social workers undertake roles and functions like advocator, counselor, clinician, trainer, instructor, mediator, linker, manager, supervisor, evaluator, and researcher. In this context, micro, mezo, and macro social work practices are carried out with railway workers. As a result, it is suggested that occupational social work practices in Turkey should be activated in the railway sector due to their beneficial effects in supporting the well-being of workers and organizational development.

Keywords: Railway worker, Psychosocial needs, Social work in the workplace, Occupational social work, Social worker

1. Giriş

Demiryollarının ortaya çıkışı milattan önce 2200 yıllarına kadar uzanmaktadır. Babiller tarafından inşa edilen ve taş vagon yollarında çalışan tekerlekli araçların evrimi günümüz trenlerinin temellerinin atılmasını sağlamıştır. İlk tam ölçekli çalışan demiryolu buharlı lokomotif ise 1804 yılında İngiltere’de inşa edilmiştir [1]. 19. yüzyılın başında yaşanan bu hızlı gelişme tüm

Atıf için/Cite as: Z. Uğurlu, M. D. Pak Güre, “Demiryolu çalışanlarının psikososyal gereksinimlerinin karşılanmasında mesleki sosyal hizmet uygulamaları,” *Demiryolu Mühendisliği*, no. 17, pp. 174-185, Jan. 2023. doi: 10.47072/demiryolu.1212839

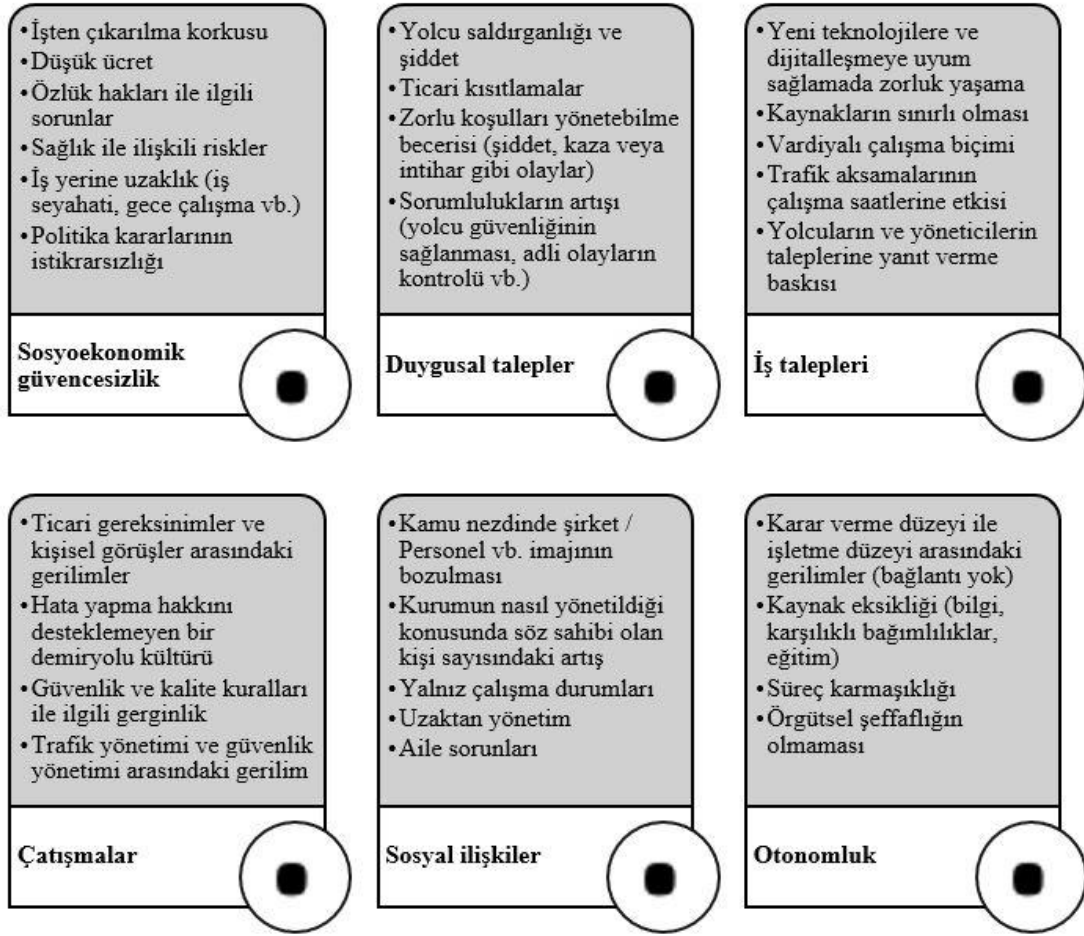
dünyaya yayılmıştır. Osmanlı İmparatorluğu döneminden itibaren verilen önem ile ülke çapında demiryolu ağı yaygınlaşmıştır. Türkiye’de demiryolları hem yük hem de yolcu taşımacılığı sektörünün başında gelmektedir. 1953 yılında Ulaştırma Bakanlığı’na bağlanan Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) kamu eliyle bu hizmetlerin sunumunda rol oynamaktadır [2]. TCDD hem mevcut olan demiryolu hatlarının yenilenmesi hem de bu ağ içerisine yeni hatların eklenmesi için çalışmalarını sürdürmektedir. Türkiye’de toplam demir yolu ağı 13.050 kilometreyi aşmış durumdadır [3]. 2.000 kilometrelik konvansiyonel ve 5.000 kilometrelik yüksek hızlı demiryolu inşa edilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir [4].

Demiryolu taşımacılığı hizmetlerinin yürütülmesinde pek çok meslek grubu görev yapmaktadır. Bunlar arasında yöneticiler, makinistler, memurlar (tren teşkil memuru, hareket memuru, gişe memuru vb.), kondüktörler, teknisyenler, kontrolörler (yol kontrolörü, trafik kontrolörü, bölge kontrolörü, tesisler kontrolörü vb.), mühendisler, şefler (tren şefi, istasyon şefi, tesisler haberleşme şefi, yol bakım şefi vb.), işçiler (yol işçileri, sinyal işçileri, kataner işçileri, demiryolu hattı bakım onarımcıları vb.), bekçiler, güvenlik ve temizlik görevlileri bulunmaktadır [5]. Demiryolu taşımacılığının bazı zorlayıcı koşulları bu alanda çalışan meslek elemanlarının çeşitli risklerle karşı karşıya kalmalarına yol açabilmektedir. Bu riskler fiziksel, psikolojik ve sosyal açılardan demiryolu çalışanlarını etkileyebilmektedir. Uzun çalışma saatleri, fiziksel yönden zorlayıcı ve ağır bedensel aktivite gerektiren işler, iş kazası ile ilgili kaygılar, personelin özlük hakları ile ilgili yetersizlikler, iş yerindeki çatışmalı ilişkiler gibi çok boyutlu faktörler bu alanda çalışan meslek elemanlarının güçlükler yaşamasına yol açmaktadır [6].

Demiryolu taşımacılığına ilişkin çalışma koşulları bu alanda hizmet sunan profesyonellerin iyilik hali üzerinde doğrudan etki yaratmaktadır. Demiryolu çalışanlarında biyopsikososyal iyilik halinin geliştirilmesinde multidisipliner bakış açısının oldukça önemli bir yeri bulunmaktadır [7]. İş yaşamında çalışanların refahının arttırılmasına yönelik uygulamalar yapan mesleklerden biri sosyal hizmettir. Sosyal hizmet bireylerin, grupların ve toplumun yaşadıkları sorunların çözümünde, gereksinimlerin karşılanmasında ve refahın arttırılmasında bilgi, beceri ve değer temelini kullanarak uygulamalar yapan bir meslektir. Sosyal hizmetin özelleşmiş uygulama alanlarından biri olan ‘iş yerinde sosyal hizmet’ kapsamında ise iş yerini odak alan ve iş ortamlarında refahın sağlanmasını amaçlayan uygulamalar gerçekleştirilmektedir [8]. Bu çalışmanın amacı, demiryolu çalışanlarının psikososyal gereksinimlerinin karşılanmasında iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının ortaya konulmasıdır. Bu kapsamda öncelikle demiryolu çalışanlarının sorunları ve gereksinimleri etraflıca irdelenecektir. İş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının temel çerçevesinin ifade edilmesinin ardından ise demiryolu çalışanlarına yönelik iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları paylaşılacaktır.

2. Demiryolu çalışanlarının sorunları ve gereksinimleri

Demiryolu çalışanları, çalışma koşullarının doğasından kaynaklı olarak bazı sorunlar yaşayabilmekte ve bu sorunların çözümüne yönelik gereksinimlere sahip olabilmektedir. EVA Avrupa Çevre Dostu Taşımacılık Akademisi’nin 2013 Raporu [9]’na göre demiryolu çalışanlarının gereksinimleri altı boyutta şekillenmektedir. Bunlar arasında sosyoekonomik güvencesizlik, duygusal talepler, iş talepleri, çatışmalar, sosyal ilişkiler ve otonomluk bulunmaktadır (Şekil 1):



Şekil 1. Demiryolu çalışanlarının refahını etkileyen risk faktörleri [9]

Demiryolu çalışanları fiziksel, psikolojik ve sosyal yönlerden pek çok gereksinime sahiptir. İlk olarak, demiryolu çalışanları fiziksel işlevsellik ile ilişkili olarak çeşitli sorunlar yaşamaktadır. Daimi, vardiyalı ve düzensiz çalışma programlarına sahip olan demiryolu işçileri ile yapılan bir araştırmanın sonuçları, işçilerde sağlık sorunlarının yoğun olduğunu göstermektedir. Bu şikayetler arasında sindirim, solunum, eklem ve kemiklerle ilişkili sistemler (osteoartiküler) ve sinir sistemi semptomlarının yanı sıra uyku ile sorunlar bulunmaktadır [10]. Bu sorunlar iskelet-kas sistemi ile ilgili sorunlar, metabolik sorunlar ve işitme ile ilişkili sorunlar bağlamında detaylı biçimde ele alınabilir. Demiryolu çalışanları yaptıkları işler süresince iskelet-kas sisteminin korunması ile ilgili bazı gereksinimlere sahiptir. Örneğin, Malezya’da demiryolu işçilerinin iskelet sağlığının korunmasına yönelik yapılan taramada, çalışanların yüksek risk altında olduğu raporlanmıştır [11]. Demiryolu çalışanları diyabet ve kardiyovasküler hastalık riski ile karşı karşıya kalmaktadır [12, 13]. Çin’de yapılan bir araştırmanın bulguları uzun süreli gece vardiyasında çalışan erkek demiryolu işçilerinde bu riskin artış gösterdiğini ortaya koymaktadır [14]. Benzer biçimde, son derece düşük frekanslı manyetik alanlara maruz kalan İsviçreli demiryolu işçilerinde kardiyovasküler hastalık riski artış göstermektedir [15]. Son olarak, demiryolu çalışanlarında gürültüye bağlı işitme kayıpları çeşitli araştırmalarda raporlanmıştır [16]. Örneğin, Norveçli demiryolu işçilerine yönelik on yıllık izleme çalışmasında gürültüye bağlı işitme kaybı yüksek derecede bulunmuştur [17]. Benzer biçimde Kuzey Amerika’da bir kimya tesisindeki demiryolu çalışanlarının maruz kaldığı gürültü incelendiğinde çalışanların işitme kaybı açısından risk altında olduğu belirtilmiştir [18]. Capanni ve arkadaşları [19], gerçekleştirdikleri kohort analizi çalışmasında İtalya’da yüksek hızlı tren için kazılan tünelde çalışan demiryolu işçilerinin zorlayıcı fiziksel ve psikososyal çalışma şartları altında ağır bedensel

iş, vardiyalı çalışma, gece nöbeti, mineral tozları ve yüksek seviyede gürültü, elverişsiz iklim koşulları ve sosyal izolasyon gibi çeşitli risk faktörlerine maruz kaldıklarını tespit etmişlerdir. Sonuç olarak demiryolları çalışanlarının yaşadıkları bu sorunlar, koruyucu-önleyici, iyileştirici ve rehabilite edici sağlık hizmetlerine duyulan gereksinimi ve önemi göstermektedir.

Demiryolu çalışanlarının fiziksel olduğu kadar psikososyal gereksinimleri de önemlidir. Demiryolu çalışanları katı protokolleri ve kısıtlı dinlenme imkanları nedeniyle ağırlıklı olarak stres altında çalışan bir meslek grubudur. Demiryolu çalışanlarının işi, mesleki sınıflandırma teorisine dayalı olarak 'yüksek gerilimli iş' olarak tanımlanmaktadır [20]. Demiryolu çalışanları iş yaşamını etkileyebilen pek çok stres faktörü ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu risk faktörleri örgütsel süreçler, fiziksel şartlar, iş yerinin yapısal özellikleri ve kurumsal politikalar gibi başlıklar çerçevesinde ele alınabilir. İlk olarak örgütsel süreçlerden kaynaklı stres etkenlerine bakıldığında; yöneticilerin ve çalışanların çelişkili ve yanlış takdir mekanizmaları, yetersiz olumlu geribildirim, denetimin adaletsiz olması, net olmayan amaçlar, kurum çalışanlarının yeterince bilgilendirilmemesi ve iletişimde yaşanan zorluklar öne çıkmaktadır. İkinci olarak iş yerinin fiziksel şartlarından kaynaklanan stres etkenleri ele alındığında; iş kazaları ile ilişkili riskler, yetersiz aydınlatma, havasızlık, radyasyon ve zehirli maddelere maruziyet, aşırı sıcak veya soğuk iç ve dış çalışma ortamı, aşırı ses ve uyarının olması, mahremiyetin gözetilmediği kalabalık çalışma ortamları düşünülmektedir. Üçüncü olarak; iş yerinin yapısal özelliklerinden kaynaklı örgütsel birimlerin bağımlılığı, ileri derecede yetkinlik gerektiren işler, aşırı ve amacını aşan formaliteler, görevde yükselme ve terfi olanaklarının sınırlı olması, karar alma mekanizmalarına dahil edilmeme ve merkezîyetçi yapı strese yol açabilmektedir. Son olarak ise örgüt politikalarından kaynaklanan gerçek dışı iş beklentileri, çalışma ekibinin sık değiştirilmesi, çelişkili uygulamalar, katı örgüt kuralları ve ücret politikası nedeniyle stres yaşanabilmektedir [21]. Aynı zamanda çalışanlar, işveren/yöneticiler veya çalışma arkadaşlarıyla iletişim sorunları, zayıf örgüt kültürü, yeni teknolojik gelişmeler ve örgütle ortak hedeflerde buluşamamaktan kaynaklanan stresle karşı karşıya kalabilmektedir [22].

Taşımacılık endüstrilerindeki işçiler, profesyonel ve yönetici meslekler dahil olmak üzere diğer mesleklerdeki işçilere göre daha yüksek oranda ruhsal sorunlara sahip olmaktadır [23]. Bir meta-analizden elde edilen sonuçlar, Çin'deki demiryolu çalışanlarının ruh sağlığı açısından sorunlar yaşadığını ve ruh sağlığı ile ilgili çeşitli göstergelerin ulusal ortalamasının altında olduğunu ortaya koymaktadır [24]. Demiryollarında çalışan personelin yaşadığı bu sorunların örgütsel süreçlerle ilişkili olduğu yönünde çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin, demiryolu çalışanlarında iş yükünün yoğun olduğunu ve tükenmişliğin görüldüğünü ortaya koyan çalışmalar vardır [25]. Türkiye'de demiryolu işçileri ile yapılan bazı çalışmalarda da benzer sonuçlar ele edilmiştir. Örneğin, demiryolu çalışanlarının yüksek gerilim hatlarına, gürültüye ve iş kazalarına maruz kalma risklerinin yüksek olduğu, çalışma koşullarının zorlayıcı olduğu (fiziksel olarak zorlayıcı ortamlarda yoğun ve düzensiz çalışma saatleri, düşük ücret vb.) ve bu nedenle iş tatminlerinin düştüğü ifade edilmiştir [26]. Aynı zamanda örgütsel süreçlerde yaşanan bazı zorluklar (personel ilişkileri, yönetim kademesi ile ilişkiler, iş yerinin karmaşık yapısı, iş kazası ile ilgili riskler, mola vermeme vb.) demiryolu çalışanlarında stresi arttırdığından dolayı psikolojik iyilik hali olumsuz etkilenmektedir [27, 28]. Demiryolu çalışanlarının çeşitli travmatik olaylara maruz kalma ihtimalleri de yüksektir. Bunlar arasında intihar girişimleri veya kaza sonucu ölümün meydana geldiği olaylar bulunmaktadır. Bu durum demiryolu çalışanlarında travmatik stres tepkilerinin ortaya çıkmasıyla ilişkili riskleri arttırmaktadır. Bu bağlamda aşırı uyarılmışlık, şok, uyuşma, korku, kaygı, kaçınma, suçluluk, uyku ve iştah sorunları, öfke, gelir ve iş kaybı korkusu gibi travmatik stres tepkileri demiryolu çalışanlarında artış göstermektedir [5]. Tüm bu olumsuz etkiler demiryolu çalışanlarında depresyon ve kaygı düzeylerinde artışa ve intihar düşüncelerinin yoğunlaşmasına yol açmaktadır [29].

Demiryolu çalışanları sosyal yaşamlarında da çalışma koşullarından kaynaklı pek çok stres faktöründen etkilenmektedir. Bu etkiler çoğunlukla aile ile olan ilişkilerde ortaya çıkmaktadır

[30]. Özellikle uzun çalışma saatleri bulunan ve uzun mesafeli yolculuklar yapan demiryolu işçileri, aileleri ile daha az zaman geçirmektedir [31]. Vardiyalı çalışma biçimi demiryolu çalışanlarının aile ilişkilerini ve sosyal yaşamlarını olumsuz yönde etkilemektedir [32]. Benzer biçimde Altundaş ve arkadaşlarının [26] çalışmasına göre hafta sonu veya diğer resmi tatillerde demiryolu personelinin mesai yapması sosyal aktivitelere katılımı engellemektedir. Demiryolu işçilerinin bulunduğu ailelerde yaşanan bu sorunlar boşanma oranlarının yükselmesine yol açmaktadır [33]. Ayrıca literatürdeki çalışmalarda demiryolu işçilerinin özlük hakları sebebiyle ailelerin ekonomik yönden de olumsuz etkilendikleri belirtilmektedir. Örneğin, Uyanık ve Yüksel [34] tarafından yapılan bir araştırmada Türkiye’deki demiryolu işçilerinin düşük ücretle çalışıyor olmalarından dolayı ailelerin geçim sorunları yaşadığı raporlanmaktadır. Demiryolu çalışanlarının yaşadığı bu çok yönlü sorunların çözülmesinde sosyal hizmet mesleğinin önemli bir yeri bulunmaktadır. Bu kapsamda öncelikle iş yerinde sosyal hizmetin temel çerçevesinin ortaya konulması faydalı olacaktır.

3. İş yerinde sosyal hizmet

Sosyal hizmet, insan davranışı kuramları ve sistem teorisinden faydalanarak bireylerin çevreleriyle etkileşime girdiği durumlarda devreye giren bir bilim dalıdır. Bireyin, eş, çocuklar, akrabalar, iş çevresi, okul çevresi, arkadaşlar ve komşular gibi birbirinden farklı sosyal sistemlerle kurduğu etkileşim dikkate alınarak birey, çevresi içinde değerlendirilir. Sosyal sistemlerin bir ya da birkaçında yaşanan zorluklar diğer sistemlerde de aksaklıkların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bireylerin gündelik yaşamlarının büyük bir kısmını geçirdikleri iş ortamlarından kaynaklanan problemler bireyin sosyal çevre ile ilişkisini olumsuz yönde etkilemektedir. Aynı zamanda bireyin dahil olduğu sosyal sistemlerdeki problemlerin de iş hayatına yönelik olumsuz yansımaları olmaktadır. Örneğin, Bates ve Thompson [35] iş yerinde örgütsel stres, zorbalık ve tacizle karşı karşıya kalanlar ile işveren ve diğer çalışanlarla çatışmalı ilişkiler içerisinde olanların ciddi düzeyde psikososyal riskler taşıdığını ifade etmektedir. Bu psikososyal risklerin yönetilememesi gerek çalışanların biyopsikososyal yönden sağlığını olumsuz etkilemekte gerekse örgüt içerisinde iş verimliliğini düşürmektedir [36]. Sosyal hizmet uzmanları iş yerlerinde psikososyal açıdan risk altında olan çalışanlara yönelik koruyucu ve önleyici iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirmektedir [37].

İngilizcede ‘occupational social work’ olarak ifade edilen iş yerinde sosyal hizmet uygulama alanı ulusal literatürde ‘endüstriyel sosyal hizmet ve mesleki sosyal hizmet’ gibi isimlerle kavramsallaştırılmaktadır [38]. Solmaz ve Kutlu [39] bu kavramlardan endüstriyel sosyal hizmetin, üretim sektörü, sanayi ve fabrika ortamlarını çağrıştırmaları ve mesleki sosyal hizmetin, sosyal hizmetin iş yerindeki uygulamalarını bütünüyle yansıtamaması nedeniyle bu alan için iş yerinde sosyal hizmet kavramsallaştırmasının önerildiğini ifade etmiştir. Çalışmamızda da alanı tüm yönleriyle kapsayan bir kavram olması bakımından iş yerinde sosyal hizmet kavramının kullanılması uygun görülmüştür.

İş yerinde sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanlarının çalışan yönetimine müdahale ederek, doğrudan sektördeki personel yöneticilerine ve dolaylı olarak da örgütsel gelişime yardımcı olma konusunda beceri ve uzmanlıklarını genişlettiği alanlardan biridir. İş yerinde sosyal hizmet, çalışanlara sorunları hakkında konuşabileceği ve dinlenebileceği profesyonel gizlilikle korunan güvenli bir alan sunmaktadır. Bu yeri doldurulamaz derecede değerli bir hizmettir. İş yerinde sosyal hizmet uygulamaları sosyal hizmetin koruyucu ve önleyici uygulamaları için uygun bir ortam oluşturmaktadır. Buradaki öncelikli amaç örgütün kar elde etmesi değil, çalışanların refahının sağlanmasıdır. Bireylerin iş yerini etkilediği; iş yerinin de çalışanlardan etkilendiği giderek artan bir biçimde kabul görmektedir. Bu nedenle çalışanların kullandıkları iletişim biçimleri ve kurumun yönetilme biçimi ile ilgili temel bir anlayışa sahip olmak gerekmektedir. İşçiler ve sorunları iş yerinin kültürü ve bütünsel arka planı kavranarak daha iyi anlaşılabilir. Önceki dönemlerde sosyal hizmet uzmanlarının iş yerindeki rol ve sorumlulukları önceden fark

edilmiş olmasına rağmen; çalışanların refahına yönelik müdahalelerinin iş yerinin ekonomik potansiyeline katkı sağlayabileceği öngörülememiştir. Ancak ilerleyen dönemlerde iyi formüle edilmiş bir sosyal hizmet müdahalesinin üretim ve satış programlarına olan etkisi giderek daha fazla hissedilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları çalışanların iş yerlerine yönelik olumlu tutumlarını geliştirmeye yardımcı olmaktadır. Üretimin niceliğini ve niteliğini çalışanların işe olan tutumu belirlemektedir. Bu tutumdaki gelişim üretkenliği dolayısıyla da kazancı artırıcı etkiye sahip olacaktır [40].

İşyerlerinde çalışanlara yönelik uygulamalar yürüten meslek elemanları arasında sosyal hizmet uzmanları dışında endüstri mühendisleri, insan kaynakları uzmanları, psikologlar, iş yeri hekimleri, hemşireler vb. bulunmaktadır. Maiden [41] da, sosyal hizmetin çalışanlarla uygulama yürütmek üzere iş yerlerine giren tek meslek olmadığını; ancak sosyal hizmet uzmanlarının niteliklerinin iş yerinde etkili uygulamalar gerçekleştirebilmek için özellikle uygun olduğunu savunmaktadır. Sosyal hizmetin odağı olan çevresi içinde birey yaklaşımı iş yerinde sosyal hizmetin temelini oluşturmaktadır. İş yerinde sosyal hizmet diğer ortamlarda da sunulan uygulamaları ve becerileri kapsamakla birlikte örgütün yapısı ve hizmetlerin sunum biçimi bakımından birbirlerinden ayrılmaktadır.

İş yerinde sosyal hizmet birçok farklı odağı olan müdahalelerden oluşur. Maiden [41], iş yerinde sosyal hizmeti üç kategoride tanımlamıştır. Bu müdahaleler:

1. Politika, planlama ve yönetim: Doğrudan bireye yönelik danışmanlık içermeyen, çalışanlara yardım programlarının koordinasyonu, kurumsal sosyal sorumluluk programları, eğitim, kariyer geliştirme politikalarının formülasyonu ve etkili eylem programları,
2. Birey, aile ve özel nüfus gruplarına yönelik doğrudan hizmetler: Krize müdahale, kişisel sorunların değerlendirilmesi, alkol, uyuşturucu ve ruh sağlığı sorunlarının tedavisi için yönlendirme, kişisel sorunlara yönelik kısa süreli danışmanlık, çocuk ve yaşlı bakımı, sendikalaşma, emeklilik danışmanlığı ve nakil/görev yeri değişikliği hizmetleri,
3. Doğrudan hizmetler ile yönetim ve politika formülasyonunu birleştiren uygulamalar: Bireysel olarak çalışanlara, bakmakla yükümlü oldukları kişilere ve işverenlere yönelik tüm uygulamalardır.

İş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının bir kısmı 'çalışan destek programları'dır. Bu programlarda çalışanların sağlık, evlilik, aile, alkol ve madde bağımlılığı, çalışma yaşamında karşılaşılan sorunlar, psikolojik sağaltım, krize müdahale ve kariyer planlaması gibi konularda destek sunulmaktadır [42]. Böylece çalışanların iş verimini arttırmayı hedefleyen programlar uygulanmaktadır [43, 44]. Çalışan destek programlarının uygulandığı iş yerlerinde çalışanlara aile, çocuk, eş ve evlilik sorunları, psikolojik sorunlar, sosyal çevre ve iş kaynaklı stres, hasta, engelli, çocuk ve yaşlı bakımı, ev içi şiddet, HIV/AIDS danışmanlığı gibi konularda destek sağlanmaktadır. Bu programların üretkenliğinin artması, işe devamsızlığın azalması, stres kaynaklı hastalık izinlerinin azalması, çalışanların moral ve motivasyonlarının yükselmesi ve de çalışanlar arasındaki iletişimin artması gibi olumlu sonuçları bulunmaktadır. Bu programların çalışanlara yönelik iyileştirici etkisinin yanı sıra işverenler açısından da avantajlı yönleri bulunmaktadır [45].

İş yerinde sosyal hizmet uygulamalarından bir diğeri ise 'çalışan hizmet modelidir'. Bu model çalışanın psikososyal sorunlarının çözülmesinin çalıştığı kurum veya üyesi olduğu sendikaya aidiyet geliştirmesi ile ilişkili olduğunu öne sürer. Sosyal hizmet uzmanı çalışanlar ile işverenler/yöneticiler arasındaki sorunların çözümünde her iki tarafın da kazanç sağlamasını gözeten mesleki uygulamalar yürütmektedir. Bir diğer uygulama modeli olan 'işveren ve çalışan modelinin' odağı ise işveren ve yöneticilerdir. Sosyal hizmet uzmanları bu modelde kurum politikalarının belirlenmesinde rol oynamaktadır. 'Kurumsal sorumluluk modelinde' doğrultusunda ise sosyal hizmet uzmanları iş yerlerinin toplum kalkınmasını hedefine aldığı kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde rol oynamaktadır. Hizmet alan kitleyi odağına alan

'tüketiciye hizmet modelinde' ise tüketici haklarına ve özel gereksinimli nüfus gruplarına yönelik uygulamalar yürütülmektedir. Diğer uygulama modellerinden toplumu hedef alan makro düzeyde uygulamalar yürütülmesiyle farklılaşan 'kamu politikaları modelinde' savunuculuk ve sosyal aksiyon faaliyetleri gerçekleştirilmektedir [37].

Sosyal hizmet uzmanları çalışanların psikososyal sorunlarını kanıta dayalı olarak değerlendirip teşhis etmektedir. Kanıta dayalı uygulamalar bilgi ve kanıt sağlama yönleriyle sosyal hizmet uygulamaları için yol gösterici olmaktadır [46]. Sosyal hizmet uzmanları çalışanların psikososyal sorunlarının tespitinin ardından bu sorun alanlarının çözümünde etkinliği araştırmalarla kanıtlanmış, koruyucu, önleyici, terapötik, rehabilite edici vb. müdahale yöntemlerini uygulamaya koymaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını yürütürken üstlendikleri birçok mesleki rol ve işlevleri bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları çalıştığı ortam ve sorun grubuna göre aracı, savunucu, danışman/klinisyen, vaka yöneticisi, iş yükü yöneticisi, süpervizör/personel geliştirici, yönetici, sosyal değişim aktörü, öğretici/eğitici, araştırmacı/değerlendirmeci ve profesyonellik rollerinden biri ya da birkaçını birlikte kullanabilmektedir [47, 48]. İş yerinde sosyal hizmet uygulamalarında çalışanın ve iş yerinin ihtiyacına uygun olan mesleki rol ve işlevler yerine getirilmektedir.

İş yerinde çalışan yaşlılar, kadınlar, eski hükümlüler, bağımlılık öyküsü olanlar, engelliler, kronik hastalık tanısı olanlar, psikiyatrik tanısı olanlar, tek ebeveynler, boşanmış olanlar vb. dezavantajlara sahip olan gruplar, psikososyal desteğe ve sosyal hizmet müdahalelerine diğer çalışanlardan daha çok ihtiyaç duymaktadır. Bu gruplardan engelli ve kronik hastalık tanılıların bakım, tedavi ve erişilebilirlik ihtiyaçları ön plana çıkarken, kadınlar toplumsal cinsiyete dayalı roller nedeniyle iş dışındaki bakım emekleri nedeniyle daha çok yıprandıkları için dezavantaj yaşayabilmektedirler. Yine bu gruplardan yaşlılar, eski hükümlüler, bağımlılık öyküsü bulunanlar, engelliler, psikiyatrik tanısı bulunanlar, boşanmış olan kadınlar iş yerinde ayrımcılığa maruz kalma riski daha yüksek olan gruplardandır [37, 49, 50].

4. Demiryolu çalışanlarına yönelik iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları

Demiryolu işçileri ile gerçekleştirilen sosyal hizmet müdahaleleri tüm dünyadaki iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının miladını oluşturmaktadır. Bu açıdan bakıldığında iş yerinde sosyal hizmetin kökenlerinde demiryolu işçilerinin gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik motivasyon bulunmaktadır. İş yerinde sosyal hizmet ilk kez 1930'ların ortalarında Güney Afrika'da demiryolu işçilerine yönelik uygulanmaya başlanan özelleşmiş bir sosyal hizmet alanıdır. Tarihsel açıdan bakıldığında, sosyal hizmet uzmanlarının demiryolu çalışanlarının yaşadıkları sorunların çözümünde ve gereksinimlerin karşılanmasında önemli olduğu görülmektedir [51].

Sosyal hizmet uzmanları demiryolu çalışanları ile yaptıkları uygulamalarda mikro (demiryolu çalışanı), mezzo (demiryolu çalışanın ailesi, iş çevresi ve arkadaşlar vb.) ve makro (örgüt, topluluk, sendikalar, dernekler, meslek örgütleri vb.) düzeyde müdahalelerde bulunur. Sosyal hizmet uzmanları iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarını yürütürken vakanın yapısına göre uygun olan mesleki rol ve işlevleri gerçekleştirmektedir [48]. Sosyal hizmet uzmanları demiryolu kuruluşlarında yürüttükleri uygulamalarda mesleki rol ve işlevlerini şu biçimlerde yerine getirmektedir:

Savunuculuk rolünü kullanarak çalışanların hakkı olan hizmetlere ve kaynaklara ulaşmasını amaçlar. Sosyal hizmet uzmanları çalışanların hakkını savunurken gerektiği hallerde kuruma, diğer çalışanlara, yöneticilere ya da hizmet sağlayıcılara karşı da hak savunuculuğu yapması gerekebileceğinin de bilincinde olmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanları demiryolu çalışanlarının başa çıkma stratejilerini geliştirmelerinde yardımcı olmak üzere uygun psikososyal müdahale yöntemlerini kullanarak terapötik ilişki kurar. Çalışanların sosyal işlevselliğini sağlamak için danışman ve klinisyen olarak rol alır. Bu rolüyle çalışanların travma, şiddet, kaza ve intihar gibi kriz anlarını yönetmede kullanacakları başa çıkma stratejilerini geliştirmelerinde yardımcı olur.

Öğretici ve eğitici rolüyle demiryolu çalışanlarına yönelik sosyal yaşam, aile ilişkileri, iletişim becerileri, öfke kontrolü vb. ilişkin konularda eğitimler düzenleyerek davranış değişikliği sağlama ve önleyici hizmetler sunma işlevini görür.

Sosyal hizmet uzmanları vaka yöneticisi rolü ile çalışanların ve ailesinin psikososyal ve ekonomik özelliklerinin belirlenmesi ve topluma oryantasyonu, değerlendirilmesi, hizmetlerin planlanması işlevlerini yerine getirir. Sosyal hizmet uzmanları hizmetlerle bağlantı kurarak aracı olma, destek olma, vakanın durumunu takip etme ve kurum tarafından sağlanan hizmet ve uygulamaları izleme ve koordine etme işlevlerini üstlenir.

Aracı rolünde ekipteki demiryolu kuruluşunda çalışan diğer mühendis, memur, hekim, psikolog, insan kaynakları uzmanı vb. meslek profesyonelleri, yönetim, diğer kurum ve kuruluşlar ile sosyal hizmet kurumları arasındaki etkileşimi kuvvetlendirmek üzere bağlantı kurma rolünü kullanır.

Sosyal hizmet uzmanları gerektiğinde vakanın sosyal hizmet kurumlarına bildirimini için gerekli olan kayıt ve raporları tutar. Bu raporları gerekli kurumlara iletir ve gizlilik ilkesine uygun olarak dosyalar. Çalışma planı hazırlar, zaman yönetimi ve çalışmalarında kalitenin sürdürülmesi için iş yükü yöneticiliği rolünü yerine getirir.

Süpervizör ve personel geliştirici rolü ile çalışanların oryantasyonu, personel yönetimi, süpervizyon ve konsültasyon takibi yapar. Sosyal hizmet öğrencilerinin uygulama süpervizörlüğü görevini gerçekleştirerek demiryollarında iş yerinde sosyal hizmet alanında uygulama becerisi edinmelerini destekler.

Yönetici rolüyle iş yerinde yönetim, kurum içi ve kurum dışı eşgüdüm, politika ve program geliştirme, program değerlendirme çalışmalarını yürütür.

Sosyal hizmet uzmanları iş yerlerinde araştırmacı/değerlendirmeci rolü ile çalışanlar için fiziksel ve psikososyal yönden sorun oluşturabilecek risk alanlarını tespit edip, iyileştirici ve geliştirici düzenlemelerin yapılandırılmasında rol oynar.

İş yerinde sosyal hizmet müdahalelerinin etkinliğini ve yeterliliğini öz değerlendirme yaparak tespit eder. Kişisel, mesleki gelişim ve mesleğinin güçlendirilmesi işlevleriyle mesleki profesyonel olarak rolünü icra eder.

5. Sonuç

Demiryolu çalışanları iş yaşamını etkileyebilen örgütsel süreçler, fiziksel şartlar, iş yerinin yapısal özellikleri ve kurumsal politikalar gibi pek çok risk faktörü ile karşılaşmaktadır. Bu yönüyle demiryolu çalışanları fiziksel, psikolojik ve sosyal yönlerden çeşitli gereksinimlere sahiptir. Fiziksel açıdan kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, işitme kaybı, diyabet ve kardiyovasküler hastalık riski demiryolu çalışanlarında yüksektir. Psikososyal açıdan yüksek stres, depresyon, kaygı, ikincil travmatik stres, intihar gibi ruh sağlığı sorunları, tükenmişlik, aile içi sorunlar (iletişim sorunları, boşanma, bakım sorunları vb.) görülmektedir. Yaşlı, engelli, kadın vb. çalışanlar da iş yaşamındaki dezavantajları ve ayrımcılığa uğrama risklerinin fazla olması nedeniyle psikososyal yönden desteklenme ihtiyacı duymaktadır. Demiryolu çalışanlarının

karşılaştığı bu sorunların çözümünde iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları etkili çözümler sunmaktadır. İş yerinde sosyal hizmet uygulamaları kapsamında demiryolu çalışanlarının psikososyal gereksinimlerinin karşılanması amaçlanmakta ve böylece sosyal işlevselliklerinin kazanılması sağlanmaktadır. Demiryolu çalışanlarıyla yürütülen İş yerinde sosyal hizmet uygulamaları kapsamında sosyal hizmet uzmanları savunucu, danışman, klinisyen, eğitici, öğretici, aracı, bağlantı kurucu, yönetici, süpervizör, değerlendirmeci, araştırmacı gibi rol ve işlevleri üstlenmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanları demiryolu çalışanları ile kanıta dayalı koruyucu-önleyici, iyileştirici ve rehabilite edici mikro, mezo ve makro düzeylerde iş yerinde sosyal hizmet uygulamaları yerine getirilmektedir. İş yerinde sosyal hizmet uygulamaları Türkiye’de giderek yaygınlaşmaktadır. Bu doğrultuda hem çalışanların iyilik halini hem de örgütsel gelişimi desteklemedeki olumlu etkileri nedeniyle ülkemizde iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının farklı branşlardan yoğun bir çalışan portföyüne sahip demiryolu sektöründe de işlerlik kazanması önerilmektedir.

Bu çalışma kapsamında demiryolu sektöründe görev yapan personelin güçlendirilmesi amacıyla bazı öneriler sunulabilir. Farklı görev sahalarında çalışan demiryolu işçilerinin psikososyal sorunlarının çözülmesi ve gereksinimlerinin karşılanması amacıyla iş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının yürütülmesi önerilmektedir. Bu kapsamda TCDD bünyesinde kurulabilecek sosyal servisler aracılığıyla sosyal hizmet uzmanlarının istihdam edilmesi sağlanabilir. Sosyal hizmet uzmanları sosyal servislerde koruyucu, önleyici ve tedavi edici mesleki müdahaleler gerçekleştirebilirler. Koruyucu ve önleyici hizmetler kapsamında sosyal hizmet uzmanları demiryolu işçilerinin karşılaşılabilecekleri psikososyal risklerin tespitinde ve önlenmesinde rol üstlenebilir. Tedavi edici mesleki müdahaleler kapsamında ise demiryolu işçilerinin iş ve aile yaşamında karşılaştıkları sorunların çözülmesi amacıyla uygulamalar gerçekleştirilebilir. Bireyle, grupta ve ailelerle yapılabilecek bu çalışmalar danışmanlık, eğitim, savunuculuk, kaynak bulma ve bağlantı kurma gibi sosyal hizmet uygulamalarını içerebilir. Sosyal hizmet uzmanları demiryolu işçilerinin iş yerinde karşılaşılabilecekleri sorunlardan olan stres, tükenmişlik, mobbing, çatışma, şiddet, insan hakkı ihlalleri ve taciz gibi konuları ele alan mesleki müdahale stratejileri geliştirebilir. Bu bağlamda psikoeğitim programları, çalışana destek uygulamaları, grup çalışmaları ve hizmet içi eğitimler düzenlenebilir.

Kaynakça

- [1] A. Bracciali, “Railway wheelsets: history, research and developments”, *International Journal of Railway Technology*, vol. 5, no. 1, pp. 23-52, Jan. 2016.
- [2] D. A. Deveci ve D. Çavuşoğlu, “İntermodal demiryolu taşımacılığı: Türkiye için fırsatlar ve tehditler”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, vol. 5, no. 1, pp. 93-120, Mart 2013.
- [3] TCDD. Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları Available: <https://www.tcdd.gov.tr/kurumsal/hakkinda> [Accessed: 15-Oct-2022].
- [4] Ulaşan ve Erişen Türkiye Raporu, “Demiryolu Sektörü”, 2018. Available: <https://www.uab.gov.tr/uploads/pages/demiryolu/demiryolu.pdf> [Accessed: 15-Oct-2022].
- [5] C. Bardon, and B. L. Mishara, “Systematic review of the impact of suicides and other critical incidents on railway personnel”, *Suicide and Life-Threatening Behavior*, vol. 45, no. 6, pp. 720-731, Apr. 2015.
- [6] J. I. Morgan, R. Abbott, P. Furness, and J. Ramsay, “UK rail workers' perceptions of accident risk factors: an exploratory study”, *International journal of industrial ergonomics*, vol. 55, pp. 103-113, 2016.
- [7] T. W. Taris, and W. B. Schaufeli, *Individual well-being and performance at work: A conceptual and theoretical overview*, Well-being and performance at work, Psychology Press, pp. 15-34, 2014.
- [8] P. A. Kurzman, *Occupational social work*. National Association of Social Workers and Oxford University Press, 2013.
- [9] EVA Avrupa Çevre Dostu Taşımacılık Akademisi Raporu, A guide to identifying and preventing psychosocial risks at work in the railway sector, 2013. https://www.cer.be/sites/default/files/publication/PSR_RAIL_A_guide_to_identifying_and_preventin_g_psychosocial_risks_at_work_EN.pdf

- [10] A. Aguirre, and J. Foret, “Irregularity of working hours in railway worker and types of complaints”, *International archives of occupational and environmental health*, vol. 65, no. 6, pp. 367-371, March 1994.
- [11] K. Ganasegeran, J. M. Menke, V. M. Challakere Ramaswamy, R. Abdul Manaf, A. M. Alabsi, and S. A. R. Al-Dubai, “Level and determinants of knowledge of symptomatic knee osteoarthritis among railway workers in Malaysia”, *Biomed research international*, vol. 9, no. 1, pp. 30-45, Jan. 2014.
- [12] D. Zdrenghea, L. Poantă, and D. Gaita, “Cardiovascular risk factors and risk behaviors in railway workers. Professional stress and cardiovascular risk”, *Romanian journal of internal medicine= Revue roumaine de medecine interne*, vol. 43, no. 1-2, pp. 49-59, Jan. 2005.
- [13] A. Graziani, A. De Luca, A. Mazzantini, M. Montalti, N. Mucci, V. Cupelli, and G. Arcangeli, “Cardiovascular risk factors and metabolic shift workers in a population of railway workers”, *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, vol. 34, no. 3, pp. 186-188, March 2012.
- [14] C. Dong, H. Zeng, B. Yang, Y. Zhang, and Z. Li, “The association between long-term night shift work and metabolic syndrome: a cross-sectional study of male railway workers in southwest China”, *BMC Cardiovascular Disorders*, vol. 22, n. 1, pp. 1-7, 2022.
- [15] M. Rööslı, M. Egger, D. Pfluger, and C. Minder, “Cardiovascular mortality and exposure to extremely low frequency magnetic fields: a cohort study of Swiss railway workers” *Environmental Health*, vol. 7, no. 1, pp. 1-7, July 2008.
- [16] D. Henderson, and S. S. Saunders, “Acquisition of noise-induced hearing loss by railway workers”, *Ear and hearing*, vol. 19, no. 2, pp. 120-130, Apr. 1998.
- [17] A. Lie, M. Skogstad, T. S. Johnsen, B. Engdahl, and K. Tambs, “Noise-induced hearing loss in a longitudinal study of Norwegian railway workers”, *BMJ open*, vol. 6, no. 9, pp. 1-6, Sep. 2016.
- [18] P. Landon, P. Breyse, and Y. Chen, “Noise exposures of rail workers at a North American chemical facility”, *American journal of industrial medicine*, vol. 47, no. 4, pp. 364-369, Apr. 2005.
- [19] C. Capanni, S. Sartori, G. Carpentiero, and G. Costa, “Work ability index in a cohort of railway construction workers”, *International Congress Series*, vol. 1280, pp. 253–257, June 2005.
- [20] X. Zhang, G. Chen, F. Xu, K. Zhou, and G. Zhuang, “Health-related quality of life and associated factors of frontline railway workers: A cross-sectional survey in the Ankang Area, Shaanxi Province, China”, *International journal of environmental research and public health*, vol. 13, no. 12, pp. 1192, 2016.
- [21] F. Luthans, *Organizational Behavior*, New York: McGraw-Hill, pp. 404, 1992.
- [22] S. Altan, “Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar”, *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, vol. 2, no. 3, pp. 137-158, Nov. 2018.
- [23] S. A. R. Al-Dubai, K. Ganasegeran, R. Elkalmi, M. Alshakka, and N. Ghanem, “Perceived stress among Malaysian Railway workers”, *The Malaysian Journal of Medical Sciences: MJMS*, vol. 23, no. 5, pp. 38, Oct. 2016.
- [24] X. Yi, Y. Liu, J. Liao, D. Dou, and K. Peng, “Changes in Chinese Railwayman’s Mental Health (1988–2009): A Cross-Temporal Meta-Analysis”, *J. Beijing Jiaotong Univ. (Social. Sci. Ed.)*, vol. 9, pp. 47-53, 2010.
- [25] Y. Jiang, C. Wu, T. Hu, M. Chen, W. Liu, Y. Zhou, Z. Chen, and X. Xu, “Association for combined exposure to job strain, shift work on mental health among Chinese railway workers: a cross-sectional study”, *BMJ open*, vol. 10, no. 10, pp. 1-7, Oct. 2020.
- [26] E. Altundaş, G. Arslan, Z. Akingöl, N. Yazıcı, A. Varol, C. Turan, and S. Kalaça, “Demiryolu İşçilerinin Çalışma Koşullarından Kaynaklanan Sağlık Sorunları”, *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, vol. 10, no. 37, pp. 36-43, Ağustos 2010.
- [27] Ö. Canpolat, “Çalışanların stres düzeylerini etkileyen faktörler ve iş sağlığı hemşiresinin stres ile baş etmede etkililiği”, Master Thesis, Kocaeli University Institute of Science, Kocaeli, 2006.
- [28] A. Ö. Eyimaya and A. Tezel, “Evaluating occupational stress levels of the railway workers”, *Florence Nightingale Journal of Nursing*, vol. 29, no. 1, pp. 40–55, Feb. 2021.
- [29] A. Seidler, J. Hegewald, A. L. Seidler, M. Schubert, M. Wagner, P. Dröge, ... and H. Zeeb, “Association between aircraft, road and railway traffic noise and depression in a large case-control study based on secondary data”, *Environmental research*, vol. 152, pp. 263-271, 2017.
- [30] N. Mohan, and A. Sivaraman, “A Study on Occupational Stress among Railway Employees with Special Reference to Thrissur Railway Station”, *JRA-International Journal of Management and Social Sciences*, vol. 8, no. 1, pp. 53-61, July 2017.
- [31] T. Urhonen, A. Lie, and G. Aamodt, “Associations between long commutes and subjective health complaints among railway workers in Norway”, *Preventive medicine reports*, vol. 4, pp. 490-495, Sep. 2016.

- [32] C. L. Drake, T. Roehrs, G. Richardson, J. K. Walsh, and T. Roth, "Shift work sleep disorder: prevalence and consequences beyond that of symptomatic day workers", *Sleep*, vol. 27, no. 8, pp. 1453-1462, Jan. 2004.
- [33] T. A. Ayoola, "Exploration of Literary Fiction as Historical Source for the Construction of Socio-Cultural History of Railway Workers in Nigeria", *Lagos Historical Review*, vol. 19, pp. 17-36, 2019.
- [34] Y. Uyanık ve A. Yüksel, "Demiryolu İşçilerinin Çalışma Yaşamlarında Karşılaştıkları Güçlükler Üzerine Nitel Bir Çalışma", *HAK - İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, vol. 10, no. 28, pp. 391-408, 2021.
- [35] J. Bates, and N. Thompson, "Workplace well-being: an occupational social work approach", *Illness, Crisis and Loss*, vol. 15, no. 3, pp. 273-284, July 2007. <https://doi.org/10.1177%2F105413730701500308>
- [36] R. Portuné, "Psychosocial risks in the workplace: an increasing challenge for German and international health protection", *Archives of Industrial Hygiene and Toxicology*, vol. 63, no. 2, pp. 123-131, June 2012.
- [37] U. Yanardağ ve M. Zubaroglu Yanardağ, "İşyerinde sosyal çalışmayı Türkiye için düşünmek", *Çalışma ve Toplum*, vol. 4, no. 67, pp. 2249-2270, Ekim 2020.
- [38] G. Şimşek. ve F. Altun, "Kurumsal Sosyal Sorumluluğun İşyerinde Sosyal Hizmet Bağlamında Değerlendirilmesi", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, vol. 32, no.3, pp. 1061-1077, Temmuz 2021.
- [39] U. Solmaz ve İ. Kutlu, "İşyerinde Sosyal Hizmet Mümkün mü? Farklı Ülkelerdeki İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları", *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, vol. 5, no. 2, pp. 172-185, Aralık 2021.
- [40] S. M. Parast, and H. S. Niya, "The roles of occupational social workers in workplace: With regard to social capital", *MAGNT Research Report*, vol. 3, no.1, pp. 1118-1123, Jan 2015.
- [41] R. P. Maiden, "The evolution and practice of occupational social work in the United States", *Employee Assistance Quarterly*, vol. 17, no. 1-2, pp. 119-161, Oct. 2001.
- [42] F. Altun, "İş yerinde sosyal hizmet uygulamalarının çalışanların iş tatminine ve örgütsel bağlılığına etkisi", *Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İÜ*, 2019.
- [43] C. Altuntaş, "Çalışan destek programları", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, vol. 12, no. 1, pp. 57-75, Ocak 2010.
- [44] J. A. Ritte, F. Halaevallu, and V. Ofahengau, *Careers in social work*, New York: Springer Publications, 2009.
- [45] V. Sutherland, and C. Cooper, *Strategic stress management: An organizational approach*, London: MacMillan Press, 2000.
- [46] M. Çay, "Vakalarda kanıta dayalı uygulama ve kanıtlara erişim", Z. Uğurlu, M. Çay, U. Yanardağ (Eds.), *Sosyal Hizmette Vaka Temelli Öğrenme*, İstanbul: Yeniinsan Yayınevi, pp. 39-59, 2022.
- [47] A. Aktaş, "Çalışma Hayatında Kadınlara Karşı Psikolojik Taciz: Türkiye'deki Durum Ve İşyerinde Sosyal Hizmet Odağında Önerilen Çözüm Mekanizmaları". *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, vol. 3, no. 10, pp.6-28, Ekim 2014.
- [48] B. W. Sheafor, and C. J. Horejsi, *Sosyal Hizmet Uygulaması* (1. Baskı). (Çev Ed: Baran Çiftci D.) Ankara: Nika Yayınevi, 2014.
- [49] S. Özen ve Ç. Özbek, "Çalışma yaşamında yaşlılık: Yaşlı çalışanlar ve insan kaynakları uygulamaları", *Çalışma ve Toplum*, vol. 53, no. 2, pp. 547-572, 2017.
- [50] Y. Can ve N. B. Aksu, "Boşanma Sürecinde ve Sonrasında Kadın", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, vol. 15, no. 58, pp. 888-902, 2016.
- [51] A. V. Breda, "The scope of occupational social work in South Africa", *Social Work Practitioner-Researcher*, vol. 21, no. 3, pp. 281-297, Spring 2009.

Özgeçmiş**Zilan UĞURLU**

2006 yılında Mimar Sinan Üniversitesi Sosyoloji ve 2013 yılında Ankara Üniversitesi Sosyal Hizmet lisans, 2009 yılında İstanbul Üniversitesi Adli Bilimler yüksek lisans, 2020 yılında Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Klinik Odaklı Sosyal Hizmet doktora eğitimini tamamlamıştır. 2021'den beri Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü'nde doktor öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır. İlgi alanına giren araştırma konuları çocuklarla sosyal hizmet, kadın çalışmaları, adli ve tıbbi sosyal hizmettir.

E-Posta: zilanugurlu@baskent.edu.tr

**Merve Deniz PAK GÜRE**

Başkent Üniversitesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Sosyal Hizmet lisans, 2017 yılında Başkent Üniversitesi Sosyal Hizmet ve Ankara Üniversitesi Aile Danışmanlığı yüksek lisans, 2021 yılında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet doktora eğitimini tamamlamıştır. Başkent Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nde 2016-2019 yılları arasında araştırma görevlisi, 2019-2022 yılları arasında öğretim görevlisi, 2022'den beri de doktor öğretim üyesi olarak çalışmaktadır. İlgi alanına giren araştırma konuları ailelerle ve gruplarla sosyal hizmet, tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmet, travma ve kriz durumlarında sosyal hizmettir.

E-Posta: mdpak@baskent.edu.tr

Beyanlar:

Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

Yazarların katkıları: Zilan UĞURLU: Kavramsallaştırma, Yazma-Gözden Geçirme ve Düzenleme, İnceleme, Kaynaklar. Merve Deniz PAK GÜRE: Kavramsallaştırma, Yazma-Gözden Geçirme ve Düzenleme, Görselleştirme, Kaynaklar, Kontrol.