

ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA ŞOFÖRLERİNDE MESLEKİ STRES: İETT ÖRNEĞİ¹

Ali Kerem İnceç²

ORCID: 0000-0002-9830-084X

Öz

Artan kentleşme ve nüfus yoğunluğu, büyük şehirlerde toplu taşıma sistemlerini kentsel yaşamın vazgeçilmez unsurlarından biri haline getirmiştir. Şehir içi ulaşım hizmeti veren şoförler; yolcu güvenliği ve yoğun trafik gibi sorumlulukları üstlenirken yüksek strese maruz kalmaktadır. Bu durum şoför sağlığını bozmakta, iş tatminini düşürmekte ve kaza riskini artırmaktadır. Evrensel bir sorun olan bu konunun, İstanbul gibi devasa bir metropolün dinamikleriyle incelenmesi, bu çalışmayı özgün ve önemli kılmaktadır. Bu çalışmaya kaynaklık eden İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği) başlıklı araştırmanın amacı; İETT ve İSFALT bünyesinde görev yapan şoförlerin çalışma koşullarını saptamak, stres faktörlerini analiz etmek ve mesleki memnuniyeti artıracak çözümler geliştirmektir. Nicel araştırma tasarımı benimsenen çalışmada veriler, yapı geçerliliği test edilmiş 5'li Likert tipi ölçekle, yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Örnekleme, mevcut evreni istatistiksel olarak temsil etme yeterliliğine sahip 1162 sürücü oluşturmaktadır. Analizlerde toplam 28 stres faktörü; çalışma koşulları, iş kazası, mesleki horlanma, sağlık ve özel hayat olmak üzere beş boyutta incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre, şoförler üzerindeki en büyük stres kaynağı mesleğin fiziksel doğasından ziyade, işverenin ceza tehdidi ve kameralı gözetim gibi yönetsel baskılarıdır. Yolcuların saygısız tutumlarının yarattığı mesleki itibar kaybı ise öne çıkan diğer psikolojik şiddet unsurudur. Kurumsal aidiyeti zedeleyen bu stres yükünün hafifletilmesi için denetim baskısının acilen azaltılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Şehir İçi Ulaşım, Şoförlük, Stres, İETT, İstanbul

Atıf için: İnceç, A.K. (2026). Şehir İçi Toplu Taşıma Şoförlerinde Mesleki Stres: İETT Örneği. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 41, ss. 225-252.

1 Bu çalışma, Prof. Dr. Cengiz Anık, Prof. Dr. Ayşe Gül Soncu ve Doç. Dr. Ali Kerem İnceç tarafından 25 Haziran-20 Temmuz 2024 tarihleri arasında saha araştırmaları gerçekleştirilmiş ve Hizmet-İş Sendikası Yayınları Tarafından Yayınlanmış olan "İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği)" başlıklı araştırmadan üretilmiş olup kullanılan tüm veriler bu araştırmadan elde edilmiştir.

2 Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, E-mail: kerem.ingec@gmail.com

Occupational Stress Among Urban Public Transport Drivers: The Case of IETT

Abstract

Increasing urbanization and population density make public transportation systems an indispensable element of urban life. Urban transport drivers face high stress levels while undertaking responsibilities like ensuring passenger safety and navigating heavy traffic. This deteriorates drivers' health, reduces job satisfaction, and increases accident risks. Examining this universal issue through the dynamics of a massive metropolis like Istanbul makes this study original. The aim of the research titled Through the Lens of Two-Factor Theory: Urban Public Transportation Employees (IETT Case) is to determine the working conditions of drivers employed by IETT and ISFALT, analyze their stress factors, and develop solutions to enhance occupational satisfaction. Adopting a quantitative research design, data were collected using a construct-validated Likert-type scale via face-to-face interviews. The sample consists of drivers representing the target population. In the analyses, stress factors were examined across five dimensions: working conditions, occupational accidents, professional humiliation, health problems, and private life. According to the findings, the greatest source of stress for drivers is not the physical nature of the profession, but administrative pressures such as the constant threat of punishment and camera surveillance. The loss of professional reputation caused by disrespectful passengers is another prominent psychological violence factor. To alleviate this stress burden, it is urgently recommended to reduce supervision pressures.

Keywords: *Urban transportation, Drivers, Stress, IETT, Istanbul.*

Giriş

Hızlı kentleşme dinamikleri ve demografik yoğunluğun belirli metropol merkezlerinde toplanması, modern kent yaşamında toplu taşıma sistemlerini en kritik altyapı unsurlarından biri haline getirmiştir. Bu karmaşık ve yoğun ulaşım ağının merkezinde yer alan şehir içi ulaşım sürücüleri, yalnızca bir noktadan diğerine taşıma faaliyeti yürütmenin çok ötesinde; yolcu güvenliği, zaman yönetimi, trafik karmaşası ve yoğun insan ilişkileri gibi çok katmanlı sorumlulukları eşzamanlı olarak üstlenmek durumundadırlar. Ancak üstlenilen bu hayati rol, doğası gereği evrensel bir araştırma problemi statüsü kazanmış yüksek düzeyde stres ve yıpratıcı çalışma koşullarını da beraberinde getirmektedir. Gelişmiş ülkelerdeki akademik literatür incelendiğinde, şoförlük mesleğinin barındırdığı stres faktörlerinin yaklaşık yarım asırdır araştırmacıların yoğun ilgi alanlarından birini teşkil ettiği ve bu alanda geniş bir teorik birikimin olduğu görülmektedir. Küresel bulgular, toplu taşıma sürücülerinin giderek artan bir iş yüküne, mesleki handikaplara ve elverişsiz çalışma ortamlarına maruz kaldıklarını; bu durumun da genel sağlık durumlarını diğer pek çok meslek grubuna kıyasla oldukça dezavantajlı bir konuma sürüklediğini açıkça belgelemektedir.

Sürücülerin mesleki faaliyetlerini ifa ederken karşılaştıkları ve büyük bir kısmı kendi kontrolleri dışında gelişen stres faktörleri oldukça geniş bir yelpazeye yayılmaktadır. Ağır çalışma şartları, rijit mesai saatleri, vardiyalı çalışma düzeni, yetersiz kabin ergonomisi ve trafik akışı gibi operasyonel sorunlar bu zorlukların temelini oluştururken; yolcuların sergilediği tutumlar ve mesleki itibarın zedelenmesi psikolojik yükü daha da ağırlaştırmaktadır. Tüm bu psiko-sosyal ve fiziksel etkenler ile yarattıkları stres algısı bile, şoförlerin zihinsel ve bedensel bünyelerinde son derece olumsuz izler bırakmakta, işyerinde verimliliği en yıkıcı şekilde etkilemektedir. Şoförlerin yoğun stres faktörleri altında ezilmesinin en trajik ve somut sonucu ise şüphesiz artan trafik kazalarıdır. Bununla birlikte stres; çalışanların iş ve gündelik hayatlarında yıkıcı etkiler bırakmakta, iş tatmini ile mesleki memnuniyetin önünde aşılabilir bir bariyer oluşturmakta, personelin gerek işyerinde gerekse sokakta ve evlerinde sağlıklı sosyal ilişkiler yürütmelerine mani olmaktadır.

Endüstriyel ilişkiler ve örgütsel psikoloji bağlamında iş tatmini, verimlilik ve mesleki memnuniyetin temel odak noktaları olduğu düşünüldüğünde, bu

unsurları tahrip eden stres faktörlerinin akademik düzeyde sorunsallaştırılması büyük bir zorunluluk arz etmektedir. Uluslararası alanda sürücülerin deneyimlediği bu stres dinamiklerini irdeleyen ve çözüm arayan oldukça zengin bir literatür bulunmasına karşın, ulusal düzeyde, bilhassa devasa bir metropol olan İstanbul'un kendine has zorluklarını inceleyen kapsamlı araştırmaların sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu eksiklikten yola çıkan İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği) (Anık vd., 2024) başlıklı araştırma, şoförlük mesleğini ifa eden çalışanların küresel boyutlu bir sorunu olan stres kaynaklarını ve bu kaynakların bileşenleri olan stres faktörlerinin çalışanların zihnindeki şiddetini, uluslararası standartlardaki ölçümleme teknikleriyle Türkiye'de ilk defa bu denli kapsamlı ve bilimsel bir çerçevede inceleme niteliği taşımaktadır.

Bu bağlamda yürütülen çalışmanın temel amacı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştiraklerinden olan İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) ile İstanbul Asfalt Fabrikaları Sanayii ve Ticaret A.Ş. (İSFALT) bünyesinde şehir içi toplu taşıma hizmeti veren şoför ve sürücülerin çalışma şartlarını detaylı bir şekilde saptamaktır. Çalışma kapsamında personelin mesleki icraları sırasında maruz kaldıkları çalışma koşulları, iş kazası riskleri, mesleki horlanma hissi, sağlık problemleri ve özel hayata dair zorluklar beş ana eksenle analiz edilmektedir. Elde edilecek bulgular ışığında; yoğunluk sıralamasına göre stres faktörlerinin nasıl denetim altına alınacağına, bu sayede iş tatmini ve mesleki memnuniyetin nasıl temin edileceğine ve kurumsal verimliliğin nasıl optimize edileceğine dair bir dizi öneri sunulması hedeflenmektedir. Geliştirilen bu kuramsal ve uygulamaya münhasır yaklaşımların, iş yerlerinde memnuniyetin temini adına işverenlere stratejik açılımlar kazandırmasının yanı sıra hem ulusal hem de uluslararası akademik literatüre nadide katkılar sağlayarak gelecekteki araştırmalar için güçlü bir referans kaynağı olması öngörülmektedir.

1. İş Yaşamında Stres

Modern çalışma yaşamında artan rekabet, yoğun iş temposu ve örgütsel beklentiler çalışanların psikolojik ve fiziksel iyi oluşunu doğrudan etkileyen önemli faktörler haline gelmiştir. Bu bağlamda, çalışma hayatında yaygın olarak karşılaşılan sorunlardan biri olan iş stresi/mesleki stres, bireylerin sağlık durumundan iş performansına kadar geniş bir yelpazede etkiler

yaratmaktadır. ABD'nin Ulusal Mesleki Güvenlik ve Sağlık Enstitüsü'ne göre iş stresi (job stress), "bir işin gereklilikleri ile çalışanın yetenekleri, sahip olduğu kaynaklar veya bireysel ihtiyaçları arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkiler" olarak tanımlanmaktadır (NIOSH, 1999). Başka bir ifadeyle mesleki stres (occupational stress), iş ortamında karşılaşılan baskıların sonucu olarak ortaya çıkan ve fiziksel ile psikolojik rahatsızlıklarla karakterize edilen bir durumdur (Desa vd., 2014, s. 355). Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2024) ise iş stresini, çalışanların kapasitesini aşan iş baskıları, ayrımcılık, eşitsizlik ve düşük iş güvencesi gibi faktörlerin yarattığı zihinsel durum çerçevesinde değerlendirmektedir (WHO, 2024). Bu tanımlar, iş stresinin yalnızca bireysel bir sorun değil, aynı zamanda örgütsel ve yapısal faktörlerle yakından ilişkili çok boyutlu bir olgu olduğunu göstermektedir.

Uygulamada mesleki stresi tetikleyen başlıca faktörler arasında aşırı iş yükü, rol belirsizliği, yetersiz yönetim desteği, adaletsiz ücret dağılımı, zorbalık (mobbing), uzun ve esnek olmayan çalışma saatleri ile kişilerarası çatışmalar yer almaktadır (Bangura vd., 2025, s. 196; Lockwood vd., 2017, s. 11). Birleşik Krallık'ta işverenlere karşı açılan işyeri stresi davalarının rastgele seçilmiş bir örneklemini inceleyen bir araştırma, en sık dile getirilen nedenlerin sırasıyla aşırı iş yükü, yetersiz veya hatalı yönetim uygulamaları, organizasyonel değişimler ve iş arkadaşları tarafından uygulanan zorbalık olduğunu ortaya koymuştur (Lockwood vd., 2017). Bunun yanı sıra bazı araştırmalar, özellikle sağlık ve kurtarma sektörü gibi alanlarda çalışan bireylerin hastaların ölümüyle karşılaşma veya vardiyalı çalışma gibi durumlar nedeniyle çok daha yüksek düzeyde stres yaşadığını göstermektedir (Jafarzadeh vd., 2025; Heliso vd., 2024). Bu bulgular, mesleki stresin sektörel koşullar ve işin niteliğiyle doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Mesleki stresin çalışanlar üzerindeki etkileri genel olarak psikolojik ve fizyolojik olmak üzere iki temel kategoride ele alınmaktadır. Psikolojik açıdan değerlendirildiğinde, sürekli stres altında çalışmanın anksiyete, depresyon, tükenmişlik (burnout) sendromu, bilişsel işlevlerde zayıflama, odaklanma gücü ve düşük iş tatmini gibi sonuçlar doğurduğu bilinmektedir (Islam vd., 2025, s. 3769; WHO, 2024). Bunun yanı sıra Hashim ve arkadaşlarının (2017) Pakistan'da gerçekleştirdikleri araştırma, aşırı stre-

sin iş ve özel yaşam arasındaki dengeyi bozarak aile içi sorunların ortaya çıkmasına zemin hazırladığını göstermektedir. Psikolojik etkileri toplumsal roller bağlamında ele alan Desmarais ve Alksnis (2005) ise kadın çalışanların hem ev içi sorumlulukları hem de iş yükleri nedeniyle “çifte yük” altında kaldıklarını ve bu durumun daha yüksek düzeyde stres, anksiyete ve psikolojik rahatsızlıklara yol açtığını tespit etmiştir. Bu bulgulara göre mesleki stres bireylerin hem iş yaşamını hem de sosyal ve ailevi yaşamlarını olumsuz etkilemektedir.

Fizyolojik açıdan ele alındığında, işyerindeki stresin uykusuzluk, baş ağrısı, kronik yorgunluk ve kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları gibi çeşitli sağlık sorunlarına yol açtığı gözlemlenmiştir (Shahzadi vd., 2025). Mesleki stresin özellikle kardiyovasküler hastalıklar üzerindeki etkileri ise dikkat çekici bir risk alanı oluşturmaktadır. Brezilya’da gerçekleştirilen bir araştırma, yüksek düzeyde mesleki strese sahip çalışanların kardiyovasküler hastalık geçirme olasılığının düşük stres seviyesine sahip çalışanlara kıyasla %34 daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Coelho vd., 2022, s. 12). Aynı çalışmada mesleki stresin çalışanların metabolik sendrom yaşama riskini %175 oranında artırdığı da saptanmıştır (Coelho vd., 2022, s. 14). Buna ek olarak Dünya Sağlık Örgütü ile Uluslararası Çalışma Örgütü’nün ortak araştırmaları, uzun çalışma saatlerine maruz kalmanın inme ve kalp hastalıklarına bağlı ölüm riskini önemli ölçüde artırdığını ortaya koymaktadır (Pega vd., 2021, s. 1). Veriler, mesleki stresin psikolojik ve fiziksel sağlık sonuçları doğurabilen bir risk faktörü olduğunu göstermektedir.

Diğer bir açıdan değerlendirildiğinde, iş yaşamındaki stresin yalnızca çalışanlar üzerinde değil, aynı zamanda örgütler ve kurumlar üzerinde de doğrudan olumsuz etkiler yarattığı görülmektedir. Hem çalışanları hem de kurumları etkileyen bu durum, çalışma hayatının genel verimliliğini, etkililiğini ve etkinliğini zayıflatmaktadır. Nitekim Dünya Sağlık Örgütü’ne göre (2024) dünya genelinde her yıl yaklaşık 12 milyar iş günü depresyon ve anksiyete nedeniyle kaybedilmekte ve bu durum küresel ölçekte yılda yaklaşık 1 trilyon ABD doları düzeyinde verimlilik kaybına yol açmaktadır. Stres kaynaklı odaklanma ve motivasyon eksikliği, ürün ve hizmet kalitesinin düşmesine neden olmakta ve işyerinde üretkenlik kaybı (presenteeism) ortaya çıkarmaktadır. Bunun yanı sıra stres nedeniyle organizasyonel düzeyde devamsızlıkların

(absenteeism) arttığı ve artan iş gücü devrinin (personel değişim oranı) kurumların nitelikli çalışanlarını kaybetmesine yol açtığı görülmektedir. Ayrıca yüksek mesleki strese ve buna bağlı psikolojik rahatsızlıklara sahip çalışanların sağlık harcamaları ve tazminat süreçleri çok daha yüksek maliyetlere ulaşmakta ve kurumlar açısından ciddi ekonomik kayıplara neden olmaktadır (Bangura vd., 2025, s. 195; NIOSH, 1999). Bu durum, mesleki stresin bireysel sağlık sorunlarının ötesinde kurumsal sürdürülebilirliği de etkileyen önemli bir yönetim sorunu olduğunu göstermektedir.

Bu bağlamda, yönetimde İnsan İlişkileri Yaklaşımı perspektifi doğrultusunda yapısal sorunların giderilmesi ve etkili bir kurum içi iletişim yönetimi aracılığıyla çalışanların motivasyonu ile kuruma yönelik aidiyet duygusunun artırılması (İngeç, 2021, s. 335), yalnızca stresin azaltılmasına katkı sağlamakla kalmayıp aynı zamanda organizasyonların uzun vadeli yaşamsal sürdürülebilirliğini güvence altına alan temel bir yöntem olarak değerlendirilmelidir.

2. Şehir İçi Toplu Ulaşım Şoförlerinin Maruz Kaldıkları Stres Faktörleri

Ulusal ve uluslararası ölçekteki literatür incelendiğinde, şehir içi toplu taşıma hizmeti sunan sürücülerin oldukça yoğun bir iş yükü altında faaliyet gösterdikleri anlaşılmaktadır. Konuyla ilgili uluslararası akademik yazında geniş kapsamlı bir bilgi birikimi mevcutken, ulusal düzeyde bilhassa şehir içi ulaşım sürücülerinin çalışma şartlarını irdeleyen araştırmaların sınırlı kaldığı görülmektedir. Bununla birlikte, yakın dönemde gerçekleştirilen çalışmalar; bu meslek grubunun prestij zedelenmesi, çeşitli sağlık problemleri, yetersiz gelir düzeyi, mesleki formasyon eksikliği ve ailevi uyumsuzluklar gibi çok boyutlu mesleki problemlerle mücadele etmek durumunda kaldığını ortaya koymaktadır (Adar ve Delice, 2020).

İstanbul'da şehir içi toplu taşımacılık sektöründe vardiyalı sistemle görev yapan sürücülere yönelik araştırmalar; bu bireylerin uyku düzenlerinin ve diyet alışkanlıklarının olumsuz etkilendiğini, kronik olarak öğün atladıklarını, şehrin zorlu çalışma ortamında gıdaya erişim problemi yaşadıklarını ve tahsis edilen mola sürelerinde dahi efektif bir biçimde dinlenemediklerini ortaya koymaktadır (Sevim vd., 2021). Bu durumun yanı sıra, söz konusu

meslek grubunda fiziksel hareketlilik ve egzersiz düzeyinin oldukça yetersiz olduğu ve dinlenme aralarının da genellikle inaktif bir biçimde oturularak geçirildiği saptanmıştır (Durmaz-Özvurmaz 2021). Otobüs şoförlerinin çalışma sahasında maruz kaldığı bir diğer mesleki handikap ise; trafik akışı içerisinde profesyonel olmayan sivil sürücülerin sergiledikleri agresif tutumlar ile kendi hatalarının farkında dahi olmadan gerçekleştirdikleri kural ihlalleridir (Koç vd., 2020). Öte yandan, yerel yönetimlere ait otobüslerin karıştığı trafik kazalarının temelinde yatan en belirgin unsurların; araçlardaki mekanik aksaklıklar ve periyodik bakım noksanlıkları olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, personel tecrübesizliği ve olumsuz kış mevsimi şartlarının da kaza riskini doğrudan artıran kritik değişkenler olduğu ifade edilmektedir (Kuvvetli ve Firuzan, 2020).

Londra'da şehir içi otobüs sürücülerine yönelik yürütülen kantitatif bir araştırmada; toplu taşıma araçlarının karıştığı kazalarda temel faktörün sürücü yorgunluğu ve "uyku sersemliği" (sleepiness) olduğu saptanmıştır. Bu probleme; aşırı mesai, uyku yoksunluğu, aile yaşantısına yeterince vakit ayıramama, iş kaynaklı stres, mesleki baskılar ve bilhassa vardiyalı çalışma düzeninin yol açtığı istatistiksel olarak ortaya konmuştur (Maynard vd., 2021). İlgili araştırma bulgularına göre bu durum kritik bir risk barındırmaktadır; nitekim sürücüler yaşadıkları uyku halinin her zaman bilincinde olamamakta ve olası idari yaptırımlardan çekinerek bu sorunu amirlerinden saklamaktadır. Literatürdeki diğer veriler incelendiğinde, İsveç'teki otobüs şoförlerinin %45'inin ayda iki ila dört defa direksiyon başında uyuyakaldıklarını ve pek çok kez bu hisse direnmeye çalıştıklarını itiraf ettikleri görülmektedir. Benzer şekilde, İngiltere genelindeki araştırmalar da sürücülerin seyir halindeyken uykuya daldıkları bulgusunu doğrulamaktadır. Japonya menşeli bir başka çalışmada ise trafik kazalarının altında yatan nedenlerin; yoğun trafik, elverişsiz çalışma koşulları, mesleki handikaplar, güvenlik ve eğitim alanındaki noksanlıklar ile personelin sağlık problemlerini gizleme eğilimleri olduğu bizzat sürücülerin kendi beyanlarıyla ifade edilmiştir.

Literatürde, sürücülerin mesleki faaliyetlerini yürütürken hem fizyolojik (Rvdstedt vd., 1998) hem de psikolojik (Meijman-Kompier, 1998) açıdan çok boyutlu etkenlere maruz kaldığını gösteren süregelen çalışmalar bulunmaktadır. Dahası, sürücülerin inisiyatifi dışında gelişen bu problemler ve stres

unsurları üzerinde herhangi bir doğrudan kontrol sağlama veya müdahale etme şansları bulunmamaktadır. Aile düzenini bozan, sosyal yaşamın ve dinlenme sürelerinin organize edilmesini zorlaştıran, ayrıca mesleki ve şahsi yaşamda ortaya çıkabilecek krizlerin öngörülemezliğiyle karakterize edilen bu meslek (Dhar, 2009). neredeyse tüm ülkelerde dikkat çekerek evrensel bir araştırma problemi statüsü kazanmıştır.

Diğer taraftan, Hollanda'daki sürücülerin devamsızlık ve istifa gerekçelerini inceleyen araştırmalar, söz konusu mesleğin hem medikal hem de yaşam standartları bağlamında ne denli yüksek bir risk profiline sahip olduğunu yaklaşık otuz beş yıl öncesinden (Kampier vd., 1990) belgelemiştir. Hızlı kentleşmenin görüldüğü ve demografik yoğunluğun kısıtlı bölgelerde toplandığı gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan toplumlarda; sürücülerin son elli yıldır ciddi bir iş yoğunluğuna maruz kaldıkları, mesleki zorunluluktan doğan handikaplarla yüzleştikleri ve olumsuz çalışma ortamı ile sağlık problemleriyle mücadele ettikleri saptanmaktadır. Dolayısıyla bu alandaki akademik çalışmalar, ağırlıklı olarak sürücülerin karşı karşıya kaldığı stres dinamiklerini incelemeye yönelmektedir.

Kolombiya'nın Bogota kentinde farklı ulaşım kollarında (şehir içi, şehirlerarası ve taksi) görev yapan sürücülerin kaza ve ceza istatistiklerini kıyaslayan bir başka araştırmada; trafik kazalarının temelinde yatan en güçlü etkenlerin mesleki stres ve istihdam kaygısı olduğu saptanmıştır (Usche, 2018). Benzer şekilde, Amerika Birleşik Devletleri menşeli bir çalışma, stres faktörü ile meslek hastalıkları arasındaki korelasyonu kesin bir dille kanıtlamaktadır (Barton, 1989). Bu tablo, bilhassa şehir içi ulaşım sürücülerini bağlamında çok daha kritik bir boyuta ulaşmaktadır. Yoğun trafik akışı ve tarifeli seferlere uyum sağlama baskısı gibi operasyonel zorunlulukların yanı sıra; uzun süreli inaktif çalışma pozisyonu, sarsıntı, gürültü kirliliği (Göbel, 1998) ve egzoz emisyonlarına kesintisiz maruziyet (Laurson, 1982) gibi çevresel faktörler, şehir içi toplu taşıma personelinin çalışma koşullarını ciddi anlamda ağırlaştırmaktadır.

Otobüs sürücülerinin çalışma süreçlerinde karşılaştıkları stres dinamikleri; araç donanımlarının yeterliliğine ve mesai sürelerinin makul sınırlar içinde kalmasına karşın, ciddi fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklara zemin hazırlamaktadır (Louit-Martinod, 2016). Bahsi geçen stres unsurları; kardiyovasküler, gastrointestinal ve kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları gibi somatik

bulguların yanı sıra, depresyon, anksiyete, travma sonrası stres bozukluğu gibi psikolojik sorunlara ve madde bağımlılığı gibi davranışsal sapmalara yol açarak personelin genel sağlığını, iş devamlılığını ve mesleki verimliliğini düşürmekte, aynı zamanda kaza riskini artırmaktadır. Sürücülerin maruz kaldığı bu yoğun stresin temel tetikleyicileri arasında; yetersiz kabin ergonomisi, rijit mesai saatleri, vardiyalı çalışma düzeni, yoğun trafik akışı, yolcu kaynaklı şiddet eylemleri ve mesleki prestij kaybı öne çıkmaktadır. Bu doğrultuda, söz konusu stres yükünün hafifletilebilmesi için personelin refah düzeyinin artırılması ve insani gereksinimlerinin merkeze alınması kritik bir zorunluluktur (Tse vd., 2006).

Gelişmiş toplumlarda son kırk yılı aşkın süredir yürütülen kalitatif ve kantitatif araştırmalar, özellikle şehir içi ulaşım sürücülerinin deneyimlediği fiziksel ve psikolojik stres kaynaklarına odaklanmaktadır. Örneğin, İngiltere bağlamında gerçekleştirilen bir çalışmada (Duffy-McGoldrick, 1990); sürücülerin temel problemlerinin sağlık ve ailevi kaygılar, mesleki zorluklar, kurumsal değişim süreçlerinde dışlanma hissi ve fiziksel şiddete uğrama endişesi etrafında şekillendiği saptanmıştır.

Benzer biçimde Danimarka'daki sürücüler üzerine yoğunlaşan bir diğer araştırma (Nettertrom-Juen, 1988a), ağır iş yükünün meslektaşlar arası sosyal etkileşimi engellediğini ve bu durumun tütün tüketimi gibi zararlı alışkanlıkları tetiklediğini göstermektedir. Ayrıca, yoğun trafik şartlarında araç kullanmanın yarattığı psikolojik tahribat, mesleki tatminsizliği beraberinde getirirken; anatomik deformasyonlar ve bel ağrıları sebebiyle tıbbi destek alan sürücülerde ruhsal dengesizliklerin de baş gösterdiği rapor edilmiştir (Nettertrom-Juen, 1988b).

İsveç bağlamındaki veriler, sürücülerin %30'unun fiilen fiziksel şiddete uğradığını, %50'sinin ise sürekli bir şiddet tehdidi algısıyla mesleğini icra ettiğini göstermektedir (Anund ve Ihlström, 2012). İtalya'da gerçekleştirilen geniş çaplı bir araştırmada; sürücülerin hormonal ve biyolojik reaksiyonlarını içeren objektif veriler ile nitel ve nicel bulgulara dayalı sübjektif değerlendirmeler bir arada kullanılarak, stres algısının yarattığı somatik ve psikolojik tahribatın kişilik özelliklerine göre nasıl farklılaştığı analiz edilmiştir (Bergomi vd., 2017). Benzer biçimde Fransa'daki sürücülerin de yolcular ve trafikteki diğer bireyler tarafından hem fiziksel hem de psikolojik şiddete maruz

bırakıldığı, bunun sonucunda ciddi bir mesleki itibar kaybı yaşadıkları saptanmıştır (Cathel vd., 2017).

Öte yandan, Litvanya’da yürütülen bir çalışmada; personelin %46,2’sinde kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, %22,2’sinde respiratuar sorunlar, %17,3’ünde gastrointestinal problemler saptanırken, %32,2’sinde ise psikolojik bozukluklar gözlemlenmiştir. İlgili araştırmacılar, stres unsurlarının sürücüler üzerindeki bu etkilerini süreç ve sonuç bağlamında bütüncül olarak değerlendiren kavramsal bir model önermişlerdir (Obelenis vd., 2003).

Sürücülük faaliyetleri sırasında strese yol açan zorlu çalışma şartları ve psikososyal etkenler, organizmada çeşitli psikofizyolojik reaksiyonları tetiklemektedir. Bu reaksiyonlar, somatik yanıtlar ve fizyolojik değişimlerle beraber psikolojik instabiliteye zemin hazırlamaktadır. Bunun doğal bir yansıması olarak personelin iş kapasitesi daralmakta, mesleki yetkinlik ve pratiklik seviyesinde gerileme gözlemlenmektedir. Bilhassa yoğun trafik akışında bu performans düşüklüğü sürücüye yönelik güven algısını sarsarken, bireyin kendi mesleki özgüvenini de tahrip etmektedir. Bahsi geçen süreç; en nihayetinde araç veya mülk hasarı, bedensel ve ruhsal travma, hastalık, kalıcı sakatlık yahut ölümle sonuçlanabilen iş ve trafik kazalarına sebebiyet vermektedir. Söz konusu tehlike potansiyelinin salt düşüncesi bile sürücülerde belirgin bir motivasyon kaybı yaratmakta; tütün, alkol veya psikoaktif madde kullanımına yönelik eğilimleri tetiklemektedir.

Tayvan menşeli bir araştırmada, şehir içi otobüs sürücülerinin yüksek mortalite ve morbidite oranlarının yanı sıra, devamsızlık ve istifa vakalarının sık görüldüğü son derece yıpratıcı, stresli ve sağlıksız ortamlarda görev yaptıkları saptanmıştır. İlgili çalışmada, mesleki dinamiklerin duygusal tükenmişlik üzerindeki rolü ile bu tükenmişlik halinin iş ve yaşam tatmini, örgütsel aidiyet ve işten ayrılma niyetine yansımaları incelenmiştir. 320 sürücüden elde edilen veriler ışığında; ağır çalışma şartlarının iş-aile çatışmasını doğurduğu ve bu durumun duygusal tükenmişlikle sonuçlandığı kanıtlanmıştır (Chen ve Shun, 2020). Duygusal tükenmişliğin kurumsal aidiyeti ve iş doyumunu aşındırdığı; bu tatminsizliğin ise bireyin yaşam kalitesini düşürerek istifa niyetini belirgin ölçüde artırdığı rapor edilmiştir (Chen ve Shun, 2020).

Tokyo’da yürütülen bir başka çalışmada ise, 05.00 ile 24.30 saatleri arasında dört ayrı vardiyada çalışan sürücüler 1993 (230 kişi) ve 1999 (266 kişi) yıllarında karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir (Costa vd., 2001). Bulgular, personelin gece uyku süresinin “erken” vardiyada üç saat, “sabah” vardiyasında ise takriben iki saat azaldığını ortaya koymaktadır (Costa vd., 2001). Bu meslek grubunda en yaygın rastlanan medikal problemlerin ise bel ağrısı, gastrit, baş ağrısı ve hemoroid olduğu belgelenmiştir (Costa vd., 2001).

Literatürdeki verilere göre, sürücülerin yaklaşık %70’i görevleri esnasında çeşitli formlarda zorbalığa maruz kalmaktadır (Glaso 2011). Avusturya’daki otobüs sürücülerini üzerine gerçekleştirilen bir araştırmada; yolcu kaynaklı fiziksel ve psikolojik şiddet eylemlerinin personelde belirgin maddi zararlara yol açtığı saptanmıştır. Ayrıca, işletmelerin yolcu lehine kurguladıkları politikaların personeli şiddet eylemlerine karşı daha savunmasız bıraktığı ve örgütsel destekten mahrum kalan sürücülerin deneyimlediği stres yükünün çok daha ağır boyutlara ulaştığı ifade edilmektedir (Ferguson vd., 2022).

Bununla beraber, sürücülerin çalışma koşullarının ve iş kalitesinin artırılmasına yönelik geniş çaplı akademik çalışmalar da yürütülmektedir (Jones, 2013). Oldukça güncel bir araştırmada, “son elli yılda araştırmacılar tarafından, otobüs şoförlerinin sağlığının hemen hemen diğer tüm mesleklerden daha kötü olduğunun belgelendiği” iddia edilmektedir (Remy vd., 2023). İlgili araştırmacılar, bu kronik problemin günümüze dek çözülememiş olmasını, sürücülerin maruz kaldığı dışsal risk faktörlerinin yeterince minimize edilmemesine bağlamaktadır.

Nitekim Kopenhag’da 3500 sürücünün sağlık ve yaşam standartlarını iyileştirmek amacıyla hayata geçirilen bir projeyi inceleyen araştırmacılar; sürücü kabinlerinin ergonomik olarak yeniden tasarlanması ve uygunsuz yönetim politikalarının düzeltilmesi sonucunda önemli bulgular elde etmiştir. Bu yapısal müdahaleler sayesinde personelin stres algılarında hafifleme ve bedensel ağrılarında düşüş yaşandığı, kurumsal itibar algısının güçlendiği ve mesleki memnuniyetin belirgin ölçüde arttığı rapor edilmiştir (Remy vd., 2023).

Sonuç olarak, sürücülük mesleğinin, bilhassa şehir içi toplu taşımacılık alanında, içsel ve dışsal dinamiklerin etkisiyle oldukça ağır çalışma şartları

barındırdığı görülmektedir. Sürücülerin yoğun stres unsurlarına maruz kalması ve buna bağlı olarak çok boyutlu fizyolojik ve psikolojik sağlık problemleri deneyimlemesi; kaçınılmaz bir biçimde operasyonel verimliliği, mesleki aidiyeti ve genel iş doyumunu ciddi düzeyde zedelemektedir. Mevcut literatür bütüncül bir yaklaşımla incelendiğinde, sürücülerin maruz kaldığı stres faktörlerinin beş ana ekseninde toplandığı görülmektedir: (1) ağır çalışma şartları ve mesleki zorluklar, (2) iş kazaları, araç arızaları ve mesleki tehlikeler, (3) mesleki itibarın zedelenmesi ile yolcuların fiziksel ve psikolojik şiddet eğilimleri, (4) fiziksel meslek hastalıklarına dair teşhis veya endişeler, (5) sosyal yaşamın kısıtlanması ve aile üyelerine yeterli vakit ayıramama. Bu doğrultuda, mevcut araştırmada değerlendirilen stres unsurları söz konusu beş temel kategori çerçevesinde analiz edilmiştir.

3. Metodoloji

Bu araştırmanın temel amacı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştiraklerinden olan İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) ile İstanbul Asfalt Fabrikaları Sanayii ve Ticaret A.Ş. (İSFALT) bünyesinde şehir içi toplu taşıma hizmeti veren şoför ve sürücülerin çalışma şartlarını, mesleki ve kişisel zorluklarını ile kurumsal beklentilerini saptayarak bu doğrultuda stratejik çözüm önerileri geliştirmektir.

Araştırmanın hedef evrenini, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet alanı içerisinde yer alan toplu taşıma ağında istihdam edilen toplam 6442 İETT ve İSFALT sürücüsü oluşturmaktadır. Araştırma metodolojisine uygun olarak, söz konusu evreni istatistiksel açıdan temsil etme kabiliyetine sahip 1162 katılımcıdan oluşan bir örneklem grubu belirlenmiştir.

Araştırma süreci, 25 Haziran 2024 tarihinde ilgili ulusal ve uluslararası literatürün kapsamlı bir şekilde taranması ve akademik birikimin derlenmesiyle başlamıştır. Elde edilen kavramsal çerçeve doğrultusunda, yapılandırılmış mülakat tekniğine uygun bir ölçüm aracı tasarlanmıştır. Geliştirilen soru formunun yapı geçerliliğini ve işlevselliğini test etmek amacıyla, sahadaki sürücülerle derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilerek bir pilot çalışma yürütülmüş ve gerekli metodolojik revizyonlar sağlanmıştır. Asıl veri toplama aşaması ise 9-13 Temmuz 2024 tarihleri arasında, belirlenen örneklem grubundaki katılımcılarla yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak tamamlanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, sürücülerin mesleki faaliyetleri ve iş tatminleri üzerinde doğrudan olumsuz etki yaratan stres faktörlerini belirlemeye yönelik beşli Likert tipi bir ölçek kullanılmıştır. Ankette katılımcılara doğrudan yöneltilen yönerge ifadeleri akademik ölçek standartlarına uyarlanmış; böylece stres kaynakları “1” (en düşük düzeyde stres) ile “5” (en ağır düzeyde stres) arasında derecelendirilmiştir. Bu yaklaşım sayesinde, stres faktörlerinin yalnızca varlığı değil, acil müdahale gerektiren şiddet ve etki düzeyleri de ölçülmüş, strateji geliştirme süreçlerine temel oluşturulmuştur. Karma faktörler tekniğiyle oluşturulan ölçüm aracı beş temel boyuttan (veri setinden) oluşmaktadır:

1. Mesleğin ifası esnasında maruz kalınan stres kaynağı ile ilgili stres faktörleri
2. İş kazası ve mesleki risklere dair stres faktörleri.
3. Mesleki horlanmaya dair stres faktörleri.
4. Sağlık sorunlarına dair stres faktörleri.
5. Özel hayata dair stres faktörleri.

Saha çalışmasından elde edilen verilerin bilgisayar ortamında analiz edilebilmesi için sistematik bir kodlama prosedürü uygulanmıştır. Kapalı uçlu sorulardaki “diğer” seçeneğine verilen yanıtlar araştırmacılar tarafından yeniden kategorize edilmiş, açık uçlu sorular ise önceden belirlenen kodlama sistematğine göre tasnif edilmiştir. Veri girişi tamamlandıktan sonra, SPSS istatistik yazılımının “merge files” tekniği kullanılarak veri setleri birleştirilmiş ve herhangi bir veri kaybı yaşanmadan frekans değerleri hesaplanmıştır. Veri derleme ve giriş aşamalarında meydana gelebilecek olası hatalar, yazılımın “find”, “replace” ve “recode” işlevleri aracılığıyla tespit edilip düzeltilerek nihai veri tabanı oluşturulmuştur. Analiz sürecinin son aşamasında ise örneklem testleri uygulanarak hedeflenen kitleye ulaşılma düzeyi istatistiksel olarak teyit edilmiştir.

4. İETT Şoförlerinin Maruz Kaldıkları Strese İlişkin Bulgular

Mesleğin ifası esnasında maruz kalınan stres kaynağı ile ilgili stres faktörleri 7 adet gösterge halinde formüle edilmiştir. Elde edilen veriler şu şekildedir:

Şehir İçi Toplu Taşıma Şoförlerinde Mesleki Stres: İETT Örneği

*=n, **=%	En Düşük	Yüksek	Çok yüksek	Aşırı yüksek	En yüksek	Cevapsız
Halen uygulamakta olan Performans sisteminin neden olduğu stres	n=110* %=9,4**	34 2,9	101 8,6	92 7,8	799 68,2	36 1,3
Zamanında durakta olamama, geç kalma veya erken geçme gibi araçların seyretmesi ile ilgili stres	126 10,8	57 4,9	168 14,3	221 18,9	556 47,4	44 3,8
İşimi kaybetmenin, görevime son verilme korkusunun yarattığı stres	184 15,7	93 7,9	125 10,7	156 13,3	588 48,5	46 3,9
Sürekli Kamera ve diğer cihazların gözetimi altında bulundurulmanın yarattığı stres	38 3,2	18 1,5	75 6,4	140 11,9	860 73,4	41 3,5
İşverenin her an ceza verme tehdidi altında bulundurmasının neden olduğu stres	43 3,7	42 3,6	76 6,5	104 8,9	869 74,1	38 3,2
Trafik polisi ve diğer emniyet görevlilerinin müdahale ihtimallerinin neden olduğu stres	263 22,4	129 11,0	200 17,1	162 13,8	375 32,0	43 3,7
Ücret ve diğer ödemelerin hak ettiğinden çok düşük olmasının neden olduğu tatminsizliğin yarattığı stres	197 16,8	96 8,2	164 14,0	157 13,4	518 44,2	40 3,4

Tablo-1: Mesleğin ifası esnasında Çalışma Koşullarını Etkileyen Stres Faktörlerine İlişkin Kanaatler ve Kanaatlerin Şiddeti

Kaynak: Anık vd., 2024 (İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği))

Katılımcılar arasında en yoğun biçimde bildirilen stres unsuru, “işverenin sürekli ceza verme tehdidi altında bulunmanın yarattığı stres” olarak ortaya çıkmıştır. Örneklem grubu, bu ceza tehdidini genellikle mobbing olarak değerlendirmekte ve mesleğin yürütülmesi sırasında karşılaşılan en olumsuz çalışma koşulunu bu baskı biçimiyle ifade etmektedir. Bunu takip eden ikinci stres faktörü ise “sürekli kamera ve diğer cihazlarla gözetim altında tutulmanın neden olduğu stres” olarak belirlenmiş olup, söz konusu durum da işverenin uyguladığı benzer türde bir baskıya işaret etmektedir.

İş kazası ve mesleki riskler stres kaynağı ile ilgili stres faktörleri 5 adet gösterge halinde formüle edilmiştir. Elde edilen veriler aşağıdaki gibidir:

*=n, **=%	En Düşük	Yüksek	Çok yüksek	Aşırı yüksek	En yüksek	Cevapsız
Kullanılan aracın her an arıza yapacağı ihtimalinin neden olduğu stres	n=55* %=4,7**	37 3,2	130 11,1	191 16,3	720 61,4	39 3,3
Yoğun trafikte araç kullanmanın ve trafik karmaşasının neden olduğu psikolojik stres	114 9,7	37 3,2	127 10,8	217 18,5	635 54,2	41 3,5
Seyir esnasındaki bazı zorunluluklardan dolayı, radar gibi, yol sınırlama ve tahditlerini ihlaletmenin stresi	234 20,0	126 10,8	187 16,0	194 16,6	385 32,8	46 3,9
İş kazası geçirme riski ve her an kaza geçirme ihtimalinin yarattığı baskının neden olduğu stres	86 7,3	78 6,7	176 15,0	248 21,2	538 45,9	46 3,9
Trafikteki diğer şoförlerin kazaya neden olma ihtimalinin neden olduğu stres	123 10,5	45 3,8	99 8,4	149 12,7	716 61,1	40 3,4

Tablo-2: İş Kazası ve Mesleki Risklere Dair Stres Faktörlerine İlişkin Kanaatler ve Kanaatlerin Şiddeti

Kaynak: Anık vd., 2024 (İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği))

Genel ortalamalar incelendiğinde, bu bağlamda öne çıkan stres faktörlerinin başında “kullanılan aracın her an arıza yapacağı ihtimalinin neden olduğu” stres göstergesi yer almaktadır. Bunu takip eden ikinci sırada “Trafikteki diğer şoförlerin kazaya neden olma ihtimalinin neden olduğu stres” faktörü öne çıkarken, üçüncü sırada “yoğun trafikte araç kullanmanın ve trafik karmaşasının neden olduğu psikolojik stres” göstergesi belirtilmiştir.

Mesleki horlanma stres kaynağı ile ilgili stres faktörleri 5 adet gösterge halinde formüle edilmiş ve elde edilen veriler aşağıdaki Tablo 3’te sunulmuştur:

*=n, **=%	En Düşük	Yüksek	Çok yüksek	Aşırı yüksek	En yüksek	Cevapsız
Saygın ve itibarsız görülen şoförlük mesleğini çocuklarıma ve yakınlarıma tavsiye edememe stresi	n=126* %=10,8**	36 3,1	149 12,7	152 13,0	671 57,3	38 3,2
Yolcuların saygısız ve uygunsuz davranışlarının yarattığı psikolojik şiddetin neden olduğu stres	32 2,7	29 2,5	85 7,3	158 13,5	813 69,4	55 4,7
Yolcuların her an haksız şikayetlerde bulunmasının yarattığı stres	24 2,0	19 1,6	70 6,0	132 11,3	875 74,7	52 4,4
Şoförlük mesleğinin horlanması, saygın olmayan ve itibarsız bir meslek görülmesinin yarattığı stres	72 6,1	44 3,8	140 11,9	218 18,6	656 56,0	42 3,6
Severek ve isteyerek değil, şoförlüğün, mecburiyetler yüzünden yürütülmesinin neden olduğu stres	219 18,7	102 8,7	175 14,9	200 17,1	434 37,0	42 3,6

Tablo-3: Mesleki Horlanmaya Dair Stres Faktörlerine İlişkin Kanaatler ve Kanaatlerin Şiddeti

Kaynak: Anık vd., 2024 (İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği))

Tüm stres faktörleri arasında en çok dile getirilen unsur, “Yolcuların saygısız ve uygunsuz davranışlarının yarattığı psikolojik şiddet” olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda, yolcu şikayetlerinin şoförler üzerinde adeta travmatik bir etki yarattığını söylemek yanlış olmayacaktır. Hatta, şoförlere yönelik fiziksel şiddet girişimlerinden daha yüksek oranda “şikayetlerin” stres kaynağı olarak gösterilmesi, bu alanda mutlaka etkili önlemlerin alınması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

5 adet gösterge halinde formüle edilmiş olan sağlık sorunları stres kaynağı ile ilgili stres faktörleri şu şekildedir:

*=n, **=%	En Düşük	Yüksek	Çok yüksek	Aşırı yüksek	En yüksek	Cevapsız
Hareketsizlik yüzünden şoförlüğün; obezite, diyabet, mide, kalp gibi hastalıklara neden olma stresi	n=63* %=5,4**	53 4,5	110 9,4	234 20,0	672 57,3	40 3,4
Şoförlüğün kas, iskelet ve anatomik bozukluklar gibi meslek hastalıklarına neden olmasının yarattığı stres	67 5,7	45 3,8	128 10,9	194 16,6	701 59,8	37 3,2
Vardiyalı şoförlük yapmanın sonucu uyku, beslenme bozukluğu, uyku apnesi gibi rahatsızlıklar yaratma stresi	127 10,8	40 3,4	137 11,7	201 17,2	619 52,8	48 4,1
Muhtemel bir sağlık sorunu halinde, ivedilikle müdahale edilme imkanının bulunmamasının neden olduğu stres	143 12,2	86 7,3	235 20,1	228 19,5	440 37,5	40 3,4
Oturarak çalışmanın, fiziksel ve bedensel meslek hastalıklarına neden olmasının yol açtığı stres	83 7,1	33 2,8	116 9,9	205 17,5	680 58,0	55 4,7

Tablo-4: Sağlık Sorunlarına Dair Stres Faktörlerine İlişkin Kanaatler ve Kanaatlerin Şiddeti

Kaynak: Anık vd., 2024 (İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği))

Genel ortalamalar karşılaştırıldığında, sağlıkla ilgili stres faktörlerinin yerince öncelik verilmediği görülmektedir; bu durumun rasyonel bir şekilde açıklanması gerekmektedir. Bu bulgunun, örneklem grubunun daha genç ve deneyimi sınırlı bireylerden oluşmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, elde edilen veriler ne olursa olsun, şoförlerin olası sağlık sorunlarına karşı etkin önlemlerin alınmasının önemi göz ardı edilmemelidir.

Özel hayata dair stres faktörleri 6 adet gösterge halinde formüle edilmiştir. Bu faktörlere ilişkin tablo ise şu şekildedir:

*=n, **=%	En Düşük	Yüksek	Çok Yüksek	Aşırı Yüksek	En Yüksek	Cevapsız
Aile hayatının konforundan ve aile fertleriyle kıymetli zaman geçirme imkanından yoksun kalmanın stresi	n=84* %=7,2**	47 4,0	141 12,0	221 18,9	640 54,6	39 3,3
İşteki gerginlikleri eve taşıyıp ailemin huzurunu kaçırmak durumunda kalmanın yarattığı stres	139 11,9	57 4,9	158 13,5	228 19,5	551 47,0	39 3,3
Mesleğimin iş koşullarının güçlüğü nedeniyle aile huzurumun bozulmasının yarattığı stres	171 14,6	64 5,5	118 10,1	230 19,6	539 46,0	50 4,3
Sosyal faaliyetlere, özel hayata ve mahremiyete zaman ayıramamanın ve boş vakit kıtlığının yarattığı stres	83 7,1	33 2,8	170 14,5	213 18,2	631 53,9	42 3,6
Yakınlarımla, ailemin ani rahatsızlığında, zor zamanlarında yanında olamamanın yol açtığı stres	114 9,7	40 3,4	141 12,0	186 15,9	653 55,7	38 3,2
Ölüm, doğum, düğün gibi özel durumlarda yakın çevrenin her zaman yanında olamamanın yarattığı stres	120 102	58 4,9	163 13,9	159 13,6	619 52,8	53 4,5

Tablo-5: Özel Hayata Dair Stres Faktörlerine İlişkin Kanaatler ve Kanaatlerin Şiddeti

Kaynak: Anık vd., 2024 (İki Faktörlü Kuram Gözüyle: Şehir İçi Toplu Taşıma Çalışanları (İETT Örneği))

Özel hayata ilişkin göstergelerin, diğer stres faktörlerine kıyasla daha düşük oranlarda raporlanmış olması dikkat çekmektedir. Örneklem grubunun büyük çoğunluğunun evli bireylerden oluştuğu düşünüldüğünde, aile yaşamına ilişkin faktörlerin daha yüksek öneme sahip olması beklenebilirdi. Ancak, genel ortalamalar bu göstergelerin görece düşük kaldığını ortaya koymakta ve bu durum, detaylı bir şekilde ele alınması gereken önemli bir bulgu olarak değerlendirilmektedir.

5. Bulguların Değerlendirilmesi

İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri (İETT) ile İSFALT bünyesinde görev yapan 1162 şehir içi toplu taşıma sürücüsünden elde edilen veriler ışığında, tespit edilen 28 stres faktörü beş ana boyutta (stres kaynağı) birleştirilerek analiz edilmiştir. Analiz sonuçları, sürücülerin mesleki pratikleri sırasında maruz kaldıkları baskıların mesleğin doğal zorluklarından ziyade; büyük ölçüde işyeri, çalışma koşulları ve işverenin yönetim tarzından kaynaklandığını açıkça ortaya koymaktadır. İlgili bulgular aşağıdaki başlıklar çerçevesinde sentezlenmiştir:

Araştırmada ilk beş sırada yer alan, en yüksek yoğunluktaki ve “aşırı” düzeydeki stres faktörleri doğrudan işyeri ve çalışma koşullarıyla ilgilidir. Katılımcıların %74,1’i “işverenin her an ceza verme tehdidi altında bulundurmasını”, %73,4’ü ise “sürekli kamera ve diğer cihazların gözetimi altında tutulmayı” en yüksek düzeyde stres kaynağı olarak raporlamıştır. Uygulanmakta olan performans sisteminin getirdiği baskıyla da birleştiğinde, bu gözetim mekanizmaları personelde “her an hata yapabilirim ve derhal cezalandırılırım” düşüncesini doğurmaktadır. Şoförün mesleki yeterliliğine duyulan bu güvensizlik ve ceza tehdidi bir tür “mobbing” olarak algılanmakta; işyerlerindeki kimi zaman gereksiz olan bu idari uygulamalar, sağlık sorunlarından dahi daha fazla strese yol açmaktadır.

Sürücülerini “aşırı” düzeyde etkileyen ve acilen çözülmesi gereken bir diğer ana faktör, yolcu ilişkilerindeki krizler ve mesleğin horlanmasıdır. Katılımcıların %74,7’si “yolcuların her an haksız şikayetlerde bulunmasını”, %69,4’ü ise “yolcuların saygısız ve uygunsuz davranışlarının” yarattığı psikolojik şiddeti en yüksek düzeyde stres faktörü olarak belirtmiştir. Bu durum öylesine yıpratıcıdır ki; personel, şoförlük mesleğini saygın ve itibarlı bulmamakta,

çocuklarına veya yakınlarına dahi tavsiye edememektedir. Aslında kurumsal düzeyde kolaylıkla yönetilebilecek ve ortadan kaldırılabilir bu faktörlerin en şiddetli stres kaynakları arasında yer alması, işverenin organizasyonel politikalarını gözden geçirmesi gerektiğini kanıtlamaktadır.

Şoförlük, iş kazası risklerinin yanı sıra ağır işçilik kapsamına alınabilecek zorlu bir meslektir ve bu durum evrensel bir sorunsaldır. Hemen her ülkede olduğu gibi, bu araştırmada da inaktif (oturarak) çalışmanın yol açtığı obezite, diyabet ve kalp hastalıkları (%57,3) ile kas, iskelet ve anatomik bozukluklar (%59,8) yüksek dereceli stres kaynakları arasındadır. Ayrıca vardiyalı sistemin getirdiği uyku, beslenme bozukluğu ve uyku apnesi gibi riskler de öne çıkmaktadır. Ancak dikkat çekici olan bulgu; sağlık sorunları “aşırı” stres faktörü olarak hissedilmesine rağmen, haksız şikayetler ve idari baskıların (ceza, kamera vb.) bu bedensel ve evrensel kaygıları geride bırakarak daha yoğun bir psikolojik tahribat yaratmasıdır.

Trafik akışı ve altyapısal eksikliklerden doğan çevresel faktörler de ciddi bir baskı unsurudur. “Kullanılan aracın her an arıza yapacağı ihtimali” (%61,4) ve “trafikteki diğer şoförlerin kazaya neden olma ihtimali” (%61,1) mesleki risklerin başında gelmektedir. Yoğun trafikte araç kullanmanın ve trafik karmaşasının yarattığı psikolojik stres belirgin olmakla birlikte, bu unsurlar; idari politikalar, yolcu şiddeti ve sağlık kaygıları gibi ilk üç grubun gölgesinde kalmaktadır.

Sürücülerin mesai yoğunluğunun özel hayata yansımaları incelendiğinde; “yakınların zor zamanlarında yanında olamamak” (%55,7), “aile hayatının konforundan yoksun kalmak” (%54,6) ve “boş vakit kıtlığı” (%53,9) gibi faktörler belirgindir. Ne var ki, özel hayat ile ilgili stres faktörlerinin ağırlığı, uluslararası muadillerine kıyasla beklenenden çok daha düşük düzeyde çıkmıştır. Bu durumun temel nedeni ülkenin sosyal yapısı ve kültürüdür. Batı toplumlarındaki “patolojik” düzeylere ulaşan bireyselleşme ve yalnızlaşmanın aksine, geniş aile kültürünün ve toplumsal dayanışma ağlarının büyük kentlerde dahi henüz tamamen ortadan kalkmamış olması, özel hayata dair stres yükünü hafifleten koruyucu bir tampon işlevi görmektedir.

Sonuç

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, şoför ve sürücülerin mesleki icraları sırasında maruz kaldıkları içsel ve dışsal stres faktörlerinin, çalışan verimliliğini ve iş tatminini kritik düzeyde aşındırdığını açıkça ortaya koymaktadır. Küresel ölçekte gözlemlenen bu yapısal problem, İstanbul büyükşehir ölçeğinde incelendiğinde, özellikle İETT ve İSFALT kadrolarında görev yapan personelin oldukça ağır bir psikolojik yük ve stres altında çalıştıklarını göstermektedir.

Araştırmanın en çarpıcı sonuçlarından biri, kameralı denetim sistemleri ve buna bağlı uygulanan cezalandırma mekanizmalarının çalışanlar nezdinde son derece olumsuz bir algı yaratmasıdır. Söz konusu denetim baskısı, iş yerinde güvenli ve huzurlu bir çalışma ikliminin tesis edilmesinin önündeki en büyük engel olarak belirmektedir. Yönetimsel kaynaklı bu ağır stres algısı ivedilikle ortadan kaldırılmadığı takdirde, personelin istihdam güvencesizliği veya düşük ücret gibi dezavantajlı faktörleri dahi göz ardı ederek ilk fırsatta mevcut işlerini bırakma eğiliminde oldukları saptanmıştır. Özellikle genç çalışanların yüksek stres altında mesleki aidiyetlerinin zedelendiği görülmüş olup, bu gruba yönelik mesleki özgüven aşılama ve destekleyici spesifik eğitim programlarının hayata geçirilmesi elzemdir. Buna ek olarak, mesleki istikrarın sağlanabilmesi adına İSFALT bünyesinde çalışan şoförlerin kadro güvencesine dair endişelerinin giderilmesi, aynı işi yapan çalışanlar arasındaki ücret uçurumlarının kapatılması ve kural ihlallerindeki çifte standartların acilen düzeltilmesi gerekmektedir.

Denetim ve tecziye uygulamalarına ilişkin algıların işyerleri bazında gösterdiği belirgin farklılıklar, kurumsal adaletin sorgulanmasına neden olacak niteliktedir. Anadolu Metrobüs, Topkapı, Sarıgazi, Kartal, Şahinkaya, Sultan-gazi ve İkitelli 1. Şeflik garajlarında görev yapan personelin denetim baskısını çok daha yoğun bir stres faktörü olarak algılaması, buna karşın Avrupa Metrobüs garajında bu algının nispeten düşük olması son derece dikkat çekici bir bulgudur. Aynı iş tanımına ve çalışma şartlarına sahip çalışanlar arasındaki bu bölgesel tezat, denetimden sorumlu yetkililerin uygulamalarında gayri adil veya art niyetli tutumların var olabileceğine işaret etmektedir. Bu bağlamda, özellikle stresin yüksek ölçüldüğü garajlardaki performans değer-

lendirme ve disiplin sistemleri titizlikle gözden geçirilmeli, muhtemel hak-sızlıklar ve adaletsizlikler ivedilikle bertaraf edilmelidir.

Şoförlerin, etkileşimde buldukları her bir yolcuyla bir tür «mobbing aygıtı» olarak nitelendirecek raddeye gelmesi, mesleki itibarın toplum nezdinde ne denli aşındığını gösteren bir diğer kritik bulgudur. Yolcuların uygunsuz ve saygısız davranışları, mesleğin tahkir edilmesi ve personelin peşinen potansiyel suçlu veya hatalı olarak kodlanması, sağlıklı bir mesleki ifayı adeta imkânsız kılmaktadır. Bu noktada işverenlerin, şoförlük mesleğinin saygınlığını ve toplumsal itibarını yeniden tesis edecek kapsamlı faaliyetler başlatması zorunluluk arz etmektedir; aksi takdirde sektörde nitelikli personel bulma imkânı ortadan kalkacaktır. Öte yandan, kurumsal aidiyetin ve memnuniyetin artırılabilmesi için iş sağlığı ve güvenliği gibi temel unsurların, mutlaka «hijyen faktörleri» ile desteklenmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Çalışanın icra ettiği meslekle ve kurumuyla iftihar etmesini sağlayacak bu hijyen faktörleri, işçi sendikaları ve işveren iş birliğiyle ortaklaşa geliştirilmeli; yolcu kaynaklı horlanma hissini ve denetimlerin mobbing olarak algılanmasını önleyici yapısal tedbirler, en az maddi teşvikler kadar ciddiyetle ele alınmalıdır.

Tüm bu psiko-sosyal düzenlemelerin yanı sıra, çalışanların fiziksel ve mental sağlığının korunabilmesi adına ergonomik ve insani çalışma modellerinin tasarlanması da bir diğer hayati öneridir. Şoförlerin saatlerce kesintisiz olarak direksiyon başında kalmalarını engelleyecek şekilde, her 60 ila 90 dakikalık periyotlarda zorunlu 15'er dakikalık hareket ve ihtiyaç moları sisteme entegre edilmelidir. Eş zamanlı olarak, personelin uyku ve beslenme düzenleri yakından takip edilmeli, anatomik rahatsızlıklar ile diğer meslek hastalıklarına karşı düzenli sağlık taramaları periyodik hale getirilmelidir. Son olarak, işin doğasından kaynaklanan vardiya, fazla mesai, hafta sonu mesaisi ve düzensiz yıllık izin kullanımları gibi özel hayata etki eden zorlukların hafifletilmesi amacıyla, sendika ve yönetim ortaklığında periyodik sosyal etkinlikler organize edilmelidir. Bu tür kapsayıcı sosyal organizasyonlarla şoförlerin ve ailelerinin “dev bir kurumsal ailenin” parçası olduğu hissi pekiştirilerek, genel iş tatmini ile kurumsal aidiyet duygusunun en üst düzeye çıkarılması sağlanmalıdır.

Kaynakça

- Adar, T., & Kılıç Delice, E. (2020). Şehir içi toplu taşıma şoförlerinin toplam iş yüklerinin fiziksel ve zihinsel iş yükü ölçütlerine göre yeni bir yaklaşımla karşılaştırılması. Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi, 26(1), 254–267.
- Anık, C., Soncu, A. G., & Ingeç, A. K. (2025). İki faktörlü kuram gözüyle: Şehir içi toplu taşıma çalışanları (İETT örneği). Ankara: Hizmet-İş Sendikası Yayınları.
- Anund, A., & Ihlström, J. (2022). Threats and violence towards urban bus drivers in Sweden: Drivers' experiences and general recommendations to prevent violence and threats. *Work*, 72(4), 1279–1287. <https://doi.org/10.3233/WOR-205277>.
- Bangura, S. (2025). A systematic literature review of causes, effects, and strategies for prevention of occupational stress in the workplace. *Organization Development Journal*, 43(3).
- Bartone, P. T. (1989). Predictors of stress-related illness in city bus drivers. *Journal of Occupational Medicine*, 31(8), 657–663. <http://www.jstor.org/stable/45012581>.
- Bergomi, M., Modenese, A., Ferretti, E., Ferrari, A., Licitra, G., Vivoli, R., Gobba, F., & Aggazzotti, G. (2017). Work-related stress and role of personality in a sample of Italian bus drivers. *Work*, 57(3), 433–440. <https://doi.org/10.3233/WOR-172581>.
- Chanut-Guieu, C., Domette, L., Louit-Martinod, N., Méhaut, P., & Kornig, C. (2017). How French bus drivers, managers and unions talk about incivility and physical and verbal assaults at work. In S. Cassilde & A. Gilson (Eds.), *Physiological health, work and language: International perspectives towards their categorizations at work* (pp. 55–72). Springer.
- Chen, C. F., & Shun, Y. C. (2020). Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: Evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*, 11(3), 353–360. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002>.

- Coelho, L. G., Costa, P. R. de F., Kinra, S., Pitangueira, J. C. D., Lira, C. R. N. de, & Akutsu, R. de C. C. de A. (2022). The influence of occupational stress on workers' health: Systematic review and meta-analysis. *Research, Society and Development*, 11(3), e23111326449. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26449>
- Costa, G., Sartori, S., Facco, P., & Apostoli, P. (2001). Health conditions of bus drivers in a 6 year follow up study. *Journal of Human Ergology*, 30(1-2), 405-410.
- Desa, A., Yusooff, F., Ibrahim, N., & Kadir, N. A. (2014). A study of the relationship and influence of personality on job stress among academic administrators at a university. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 114, 355-359.
- Desmarais, S., & Alksnis, C. (2005). Gender issues. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 455-485). Sage.
- Dhar, R. L. (2009). Quality of work life: A study of municipal corporation bus drivers. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2(6), 638-653.
- Duffy, C. A., & McGoldrick, A. E. (1990). Stress and the bus driver in the UK transport industry. *Work & Stress*, 4(1), 17-27. <https://doi.org/10.1080/02678379008256961>.
- Durmaz, S., & Ozvurmaz, S. (2021). Şoförlerin sağlıklı yaşam biçimi davranışları: Bir pilot çalışma. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 8(4), 290-295.
- Ferguson, S., Edwards, E. J., Davis, M., Racz, J. I., Buys, N., & Bradley, G. (2022). Australian bus drivers' perspectives of passenger hostility: A qualitative study. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 37(3), 169-188. <https://doi.org/10.1080/15555240.2022.2080687>.
- Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: An occupation-specific approach. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52, 484-493.
- Hashim, M., Khattak, M. A., & Kee, D. M. H. (2017). Impact of servant leadership on job satisfaction: A study of teaching faculty in universities of Peshawar. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 9(2).

- Heliso, A. Z., Babore, G. O., & Ashine, T. M. (2024). Factors contributing to work stress among nurses in Hadiya Zone's public hospitals, Central Ethiopia. *Africa Journal of Nursing and Midwifery*, 26(1), Article 16303.
- Islam, M. Z. (2025). Analysing the impact of workplace stress on employees' health and productivity. *Journal of Informatics Education and Research*, 5(1).
- İngeç, A. K. (2021). Halkla ilişkiler için bir paradigma önerisi. *Akademik Hassasiyetler*, 8(17), 321-341.
- Jafarzadeh, D., Rahimi Pordanjani, T., & Mohammadzadeh Ebrahimi, A. (2025). Identifying factors affecting job stress among operational staff of the Iranian Red Crescent Society: A qualitative study. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 14(1), 1-8.
- Koç, B., Gül Şanlı, A., & Temli, D. G. (2020). Profesyonel sürücüler ile profesyonel olmayan sürücülerin sürücü öfke düzeylerinin karşılaştırılması. *Middle Black Sea Journal of Communication Studies*, 5(2), 72-82.
- Kompier, M., Mulders, H., Meijman, T., Boersma, M., Groen, G., & Bullinga, R. (1990). Absence behaviour, turnover and disability: A study among city bus drivers in the Netherlands. *Work & Stress*, 4(1), 83-89. <https://doi.org/10.1080/02678379008256968>.
- Kuvvetli, U., & Firuzan, A. R. (2021). Kent içi toplu taşımada belediye otobüslerinin karıştığı trafik kazalarının lojistik regresyon ile incelenmesi. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(1), 321-336. <https://doi.org/10.26468/trakyasobed.773099>.
- Laursen, P., & Netterstrøm, B. (1982). Psychological functions of urban bus drivers exposed to exhaust gases: A cross sectional study of urban bus drivers in Denmark. *Scandinavian Journal of Psychology*, 23(4), 283-290. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.1982.tb00442.x>
- Lockwood, G., Henderson, C., & Stansfeld, S. (2017). An assessment of employer liability for workplace stress. *International Journal of Law and Management*, 59(2), 202-216. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-10-2015-0053>.

- Louit-Martinod, N., Chanut-Guieu, C., Kornig, C., & Méhaut, P. (2016). "A plus dans le bus": Work-related stress among French bus drivers. *SAGE Open*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2158244016629393>.
- Maynard, S., Filtness, A., Miller, K., & Pilkington-Cheney, F. (2021). Bus driver fatigue: A qualitative study of drivers in London. *Applied Ergonomics*, 92, 103309. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2020.103309>.
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). *Stress at work*. Centers for Disease Control and Prevention.
- Netterstrøm, B., & Juel, K. (1988). Impact of work-related and psychosocial factors on the development of ischemic heart disease among urban bus drivers in Denmark. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 14(4), 231–238. <https://doi.org/10.5271/sjweh.1927>
- Netterstrøm, B., & Juel, K. (1989). Low back trouble among urban bus drivers in Denmark. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, 17(2), 203–206.
- Obelenis, V., Gedgaudienė, D., & Vasilavicius, P. (2003). Working conditions and health of the employees of public bus and trolleybus transport in Lithuania. *Medicina*, 39(11), 1103–1109.
- Pega, F., Náfrádi, B., Momen, N. C., Ujita, Y., Streicher, K. N., Prüss-Üstün, A. M., ... Sørensen, K. (2021). Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000–2016: A systematic analysis from the WHO/ILO joint estimates of the work-related burden of disease and injury. *Environment International*, 154, 106595. <https://doi.org/10.1016/j.envint.2021.106595>.
- Remy, V. F. M., & Guseva Canu, I. (2023). Healthy bus drivers, sustainable public transport: A three-time repeated cross-sectional study in Switzerland. *International Journal of Public Health*, 68, 1605925. <https://doi.org/10.3389/ijph.2023.1605925>.
- Sevim, M., Kayalı, H., Hızlı Güldemir, H., & Duman, S. Ö. (2021). Vardiyalı çalışan şoförlerde beslenme alışkanlığı ile uyku kalitesi arasındaki ilişkinin araştırılması. *Eurasian Journal of Health Sciences*, 4(3), 145–153.

- Shahzadi, S., Mahar, S., Mahar, A. Q., Bux, K., & Ali, L. (2025). Occupational stress and its influence on employee performance and health outcomes: An empirical analysis across institutional sectors in Islamabad. *Social Science Review Archives*, 3(1), 106–119.
- Tse, J. L. M., Flin, R., & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 9(2), 89–114. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2005.10.002>.
- Useche, S. A., Gómez, V., Cendales, B., & Alonso, F. (2018). Working conditions, job strain, and traffic safety among three groups of public transport drivers. *Safety and Health at Work*, 9(4), 454–461. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.01.003>.