



Yrd. Doç., Recı MESERİ  
Ege Ün. İzmir Atatürk Sağlık Yüksekokulu  
Beslenme ve Diyetetik Bölümü  
Dyt. Şeniz ÖZTÜRK  
Hacettepe Üniv. Tıp Fakültesi Hastanesi  
Doç. Dr. Yücel Demiral  
Dokuz Eylül Üniv Tıp Fak. Halk Sağlığı AD.

## MUTFAK VE SERVİS ÇALIŞANLARINDA İŞ GERİLİMİ VE ETKİLEYEN ETMENLER

### Özet

İş gerilimi gerek sanayi gerekse hizmet sektörlerinde çalışanlar için önemli sağlık sorunlarına yol açabilecek bir etmen olarak kabul edilmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde ve Türkiye’de hizmet sektöründe iş geriliminin incelendiği çalışmalar sayıca yetersizdir. Bu çalışmanın amacı Dokuz Eylül Üniversitesi SKS Dairesi Başkanlığı’na bağlı mutfak ve servis çalışanlarda iş gerilimini etkileyen etmenlerin saptanmasıdır. Kesitsel tipte yapılandırılan bu çalışmada SKS’ye bağlı mutfaklarda görev yapan 96 çalışana ulaşılması planlanmıştır. İş gerilimi, iş yükü-kontrol modeli ile değerlendirilmiş, etkileyen etmenler olarak sosyo-demografik değişkenler, gelir durumu, çalışma koşulları ve çalışma ortamı ve sağlık durumu sorgulanmıştır. Birimlere göre iş geriliminin yoğunluğu gösterilmiştir. Sonuç olarak 77 (%80.2) çalışan değerlendirilmiş, çalışanların 20’sinde (%26.0) iş gerilimi yüksek bulunmuştur. Sosyo-demografik değişkenler ve çalışma koşulları iş gerilimini anlamlı olarak etkilemezken, gelir düşüklüğü ve süregelen hastalık varlığında iş gerilimi anlamlı olarak artmaktadır. Merkeze yakın olan ve görece eski mutfaklarda karar serbestliğinin düşük olduğu, hizmet sunulan kişi sayısının çok ya da çalışanın az olduğu mutfaklarda iş yükünün yüksek olduğu saptanmıştır. Çalışanların karar serbestliğinin artırılması için alınan kararlara katılımının sağlanması, hizmet verilen kişiye göre çalışan sayısının yeniden düzenlenmesi, çalışma koşullarının düzeltilmesi iş gerilimini azaltıcı girişimler olarak düşünülmüştür.

Anahtar sözcükler: İş gerilimi, psikososyal etmenler, mutfak çalışanları, hizmet işkolu

### Abstract

Job strain is an important risk factor for industrial and service sectors. Among developing countries including Turkey there are not enough stud-

ies conducted in tertiary sector. The objectives of this study are to determine job strain and the factors affecting it in food service workers of the Dokuz Eylül University, Directorship of Health, Culture and Sports (HCS). In this cross-sectional study, all of the food service workers (n=96) were chosen to be the target group and 77 (80.2%) were reached. The demand-control model was used to assess job strain. Socio-demographic and economic factors, working conditions and environment and health status were the independent factors. Job strain distribution according to each working unit was evaluated. There were 20 (26.0%) workers who had high level of job strain. Socio-demographic factors and working conditions were found not to affect job strain significantly; whereas low income and having any chronic disease increased job strain significantly. The workers in the older units and closer ones to the center had a lower control over their jobs. Those who served more people were exposed to higher job demand. In order to increase job control, the workers should be motivated by achieving their participation in the decision making process and each unit should be better organized for aiming lower job strain.

Keywords: Job strain, psychosocial factors, kitchen workers, service workers

### Giriş

İş gerilimi gerek sanayi gerekse hizmet sektörlerinde çalışanlar için önemli sağlık sorunlarına yol açabilecek bir etmen olarak kabul edilmektedir(1). 1960 lı yıllarda başlayarak iş gerilimi ile ilgili çok sayıda çalışma yapılmıştır ve bu çalışmalar bir taraftan bilgi birikimi sağlarken diğer taraftan farklı bakış açılarının doğmasına neden olmuştur. Bu nedenle iş geriliminin standart modellere dayalı ve ölçülebilir bir olgu olarak tanımlanması gereği doğmuştur. Bu modellere



dayalı yapılan çalışmalarda iş gerilimin bireylerde koroner kalp hastalıkları, kas iskelet sistemi hastalıkları, depresyon gibi hastalıklarla ilişkili olduğu gösterilmiştir. Ayrıca işyerlerinin de yüksek iş gerilimden olumsuz etkilendiği ve artan iş devamsızlıklar, işe giriş çıkış hızlarının artması ve bütün olarak şirketlerin performanslarında kayıplara neden olduğu bildirilmektedir. Bu bilgi birikimine rağmen özellikle gelişmekte olan ülkelerde iş gerilimi gerek yöneticiler gerekse çalışanlar tarafından ihmal edilmekte ya da yok sayılmaktadır (1).

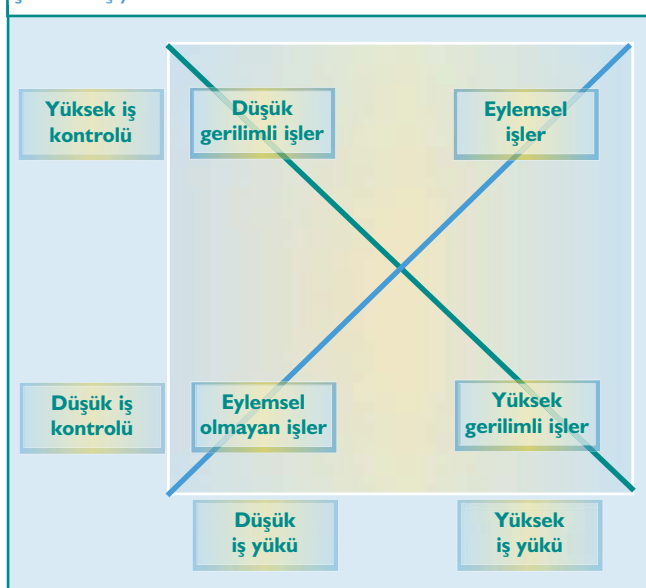
Bu çalışmada kullanılan modelin gelişiminde, çalışma saatleri ile ölçülen iş yükünün koroner hastalıklarla ilişkisinin incelendiği araştırmalar başlangıç olarak değerlendirilebilir. 1960 lı yıllarda yapılan ilk araştırmalarda fazla çalışmanın koroner kalp hastalıklarına ve kalp krizinde artışa neden olduğu gösterilmiştir (2-4). 1970 li yıllarda iş yükünün yanı sıra beceri düzeylerinin ve işteki otonominin (karar verme serbestliğinin) sağlık açısından önemli etkenler olduğu bildirilmiştir. Karasek ve ark. iş yükü, beceri düzeyi, otonomi değişkenlerinin birlikte değerlendirildiği bir model geliştirmişlerdir (4;5). Modelleme ve ölçek geliştirme çalışmalarının sonucunda beceri düzeyi ve otonominin birbirine eklenmesi ile elde edilen yeni değişkene “karar serbestliği” ya da “iş kontrolü” adı verilmiştir. Bu modele göre yüksek düzeyde psikososyal beklenti (iş yükü) ve düşük düzey karar serbestliği (kontrol) durumunda hastalıklarla sonuçlanabilen iş gerilimi riski oluşmaktadır (Şekil-1).

İş yükünün ve kontrolün yüksek olduğu durumlarda yüksek isteklendirme, ustalık duygusu oluşmakta ve yüksek iş yükünün gerilim ortaya çıkaran etkisi azalmaktadır. İş yükünün düşük olduğu, buna karşılık kontrolün de düşük olduğu durumlarda pasif (eylemsel olmayan) işler ortaya çıkmakta ve öğrenme gereksiniminin zaman içinde yok olmasına neden olabilmektedir (4). İş yükünün düşük ve karar serbestliğinin yüksek olduğu çalışma koşulları “düşük gerilimli” işlerdir. Diğer taraftan işyerindeki sosyal desteğin, çalışanlar arasındaki sosyal desteğin, çalışanlar arasındaki ilişkilerin gerilim oluşumunda bağımsız bir etmen olarak etki ettiği gösterilmiştir (4;6;7). Bu çalışmalar sonucunda yüksek iş yükü ve kontrol yokluğu ile beraber

sosyal desteğin bulunmaması durumunda en kötü durumun olduğu gösterilmiştir. İşyerinde sosyal desteğin kaynağı çalışma arkadaşları, birim amirleri olabildiği gibi hizmet sektöründe hizmet verilen insanlar (müşteriler) olabilmektedir.

Hizmet sektöründe değişik kollarında iş gerilimine yol açan etmenler yeterince incelenmemiştir. Özellikle mutfak ve servis çalışanlarında iş geriliminin incelendiği çalışmalar sayıca yetersizdir. Mutfak ve diğer yemek üretim birimlerinde çalışma koşulları nedeniyle farklı risk etmenleri ve sağlık sorunları ile karşılaşmaktadır. Kas iskelet sistemi hastalıkları, çeşitli kimyasallar ve yanma ürünlerine maruz kalım ve psikososyal faktörler karşılaşılan sorunlar olarak bildirilmiştir. Set seçimsiz menü sunan öğrenci kafeteryası gibi mutfaklarda çok miktarda yemek pişirilmesi, tüm hazırlıkların öğlen ve akşam olmak üzere belirli saatlere yetiştirilmesi iş yoğunluğunun belirli saatlerde yoğunlaşmasına neden olmaktadır. Kafe ve ya da sosyal tesislerde ise çalışma saatlerinin geç saatlere kayması ve “müşteri memnuniyeti” ön plandadır. Benzer olarak iş güvencesi de gerek sağlık gerekse iş gerilimi üzerine etki edebilmektedir (8;9). Bu çalışma Sağlık Kültür Spor (SKS) Dairesi Başkanlığı'na bağlı mutfak ve servis çalışanlarında iş gerilimi durumunun belirlenmesi ve etkileyen etmenleri saptanması amacıyla yapılmıştır.

Şekil-1: İş yükü – kontrol modeli





## Amaç

Bu çalışmanın amacı Sağlık Kültür Spor (SKS) Dairesi Başkanlığı'na bağlı mutfak ve servis çalışanlarında iş gerilimini ve etkileyen etmenleri saptamaktır.

## Yöntem

Araştırma kesitsel tiptedir. Çalışmanın evrenini Dokuz Eylül Üniversitesi SKS Dairesi Başkanlığı'na bağlı mutfak ve servis hizmetinde görev yapan 96 çalışan oluşturmaktadır. Çalışanların tümüne ulaşılması hedeflenmiştir. İş gerilimini etkileyen etmenler olarak bireyin cinsi, yaşı, medeni durumu, eve gelir getiren kişi sayısı, bireysel ve hane geliri, geçim durumu ve çocuk varlığı sorgulanmış, çalışma yaşamına ilişkin olarak çalışılan yer, görev, bu yer ve görevde çalışma süresi, Dokuz Eylül Üniversitesi bünyesinde çalışma süresi, vardiyalı çalışma, çalışılan birimde çalışan kişi sayısı ve günlük üretim kapasitesi ve birimin fiziksel koşullarından hoşnutluk, iş güvencesi, kurumsal bağlılık, işe başlama ve bitiş saati sorulmuştur. Ayrıca kişinin gerilimini artırabileceği düşünülerek son 15 günde duygu durumu etkileyen önemli bir olay varlığı, süregelen hastalık durumu ve sağlık algısı sorgulanmıştır.

Dokuz Eylül Üniversitesi'nin il içinde birçok değişik yerde yerleşkesi bulunmaktadır. Bu yerleşkelerde set seçimsiz menü sunan, öğrenci ve eğitimcilere hizmet veren büyük mutfaklar olduğu gibi, çoğunlukla çalışanlara hizmet veren lokal gibi sosyal tesisler ve seçimli menü (alakart) hizmeti sunan kafeler de vardır. Bu nedenle görev yapılan büyük mutfaklar bir grupta toplanmış, hizmet sunulan diğer alanlar (Kafe ya da lokal) sosyal tesisler olarak bir grupta değerlendirilmiştir.

Bunun yanı sıra bu birimler yerleşim yerlerine göre de düzenlenmiştir. Buna göre merkezde (birinci yerleşke) Mutfak D, Mutfak E, Cafe C, ve Lokal B yer almaktadır. Merkezden görece uzak kabul edilebilecek 2 nolu yerleşkede Mutfak A ve Mutfak B yer almaktadır. Merkezden daha uzak sayılan 3 nolu yerleşkede Mutfak C, Mutfak F, Cafe A, Cafe B ve Lokal A yer almaktadır. Merkezden en uzak noktada bulunan 4 nolu yerleşkede ise Lokal C yer almaktadır.

İş gerilimi, Karasek'in modeline uygun geliştirilen Türkçe geçerlik güvenirliği yapılmış

ölçek ile belirlenmiştir(10;11). Ölçek iş kontrolü, iş yükü ve sosyal destek olmak üzere 3 ana bölümden oluşmaktadır. İş yükü ve iş kontrol bölümlerinde yanıtlar "sıklıkla, bazen, seyrek ve hemen hiç" olarak düzenlenmiş, sosyal destek bölümünde yer alan sorular kesinlikle katılıyorum (1) - kesinlikle katılmıyorum (4) arasında değişen dördümlü Likert derecelendirmesi ile değerlendirilmiştir. Her bireyden alınan puanlar toplanmış, iş yükü ve kontrol ortanca değerleri hesaplanmıştır. İş yükü puanının ortanca değerinin üstünde ve kontrol puanı ortanca değerinin altında olan bireyler "iş gerilimi yüksek olan" bireyler olarak nitelendirilirken, diğer çalışanlar "iş gerilimi olmayan" bireyler olarak değerlendirilmiştir. Veri, veri toplama formu aracılığı ile çalışanlarla yüz yüze görüşme ile toplanmıştır. Veri SPSS 11.0 ile değerlendirilmiş, t testi ve ki kare çözümlenmesi yapılmıştır. Anlamlılık değeri 0.05 olarak alınmıştır. Bu çalışmanın etik onayı Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik ve Laboratuvar Araştırmaları Etik Kurulu'ndan alınmıştır.

## Bulgular

96 çalışandan 77'sine ulaşılmış (%80.2), 19'una izinde, emekli, işten ayrıldığı ya da red ettiği için ulaşılamamıştır. Çalışanlar 6 değişik mutfak (41 kişi), 3 kafe (11 çalışan) ve 3 lokalde (25 kişi) hizmet vermektedir. Çalışanların çoğunluğu erkektir (%93.5) ve evlidir (%93.5). Çalışanların %39.0'u ilkököl, %37.7'si ortaokul, %23.4 ü lise mezunudur. Katılımcıların %78 i yaşadıkları evde tek çalışandır. Çalışanların aylık ortalama bireysel geliri 553 YTL  $\pm$ 12 (ortanca: 485, en düşük: 457, en yüksek: 800), ortalama hane geliri 710 $\pm$ 37 (ortanca: 600, en düşük: 465, en fazla: 2000) olarak bulunmuştur. Çalışanların %39.0'u zor geçindiğini belirtirken, %57.1 i idare ettiğini söylemiştir.

Çalışanların %45.0 i aşçı ve aşçı yardımcısı olarak çalışmaktadır, yaklaşık beşte biri (%19.5) servis elemanı olarak görev yapmaktadır. Çalışanların dörtte biri (21 kişi) kadroludur, %14.3 ü vardiyalı çalışmaktadır ve %29.7'si fazla çalışma yapmaktadır. Çalıştığı birimin koşulları değerlendirildiğinde %47.3 ü koşulları çok iyi-iyi olarak nitelendirirken, %19.7 si birimin koşullarını kötü-çok kötü olarak değerlendirmiştir.



Çalışanların %17'si süregen bir hastalığı olduğunu bildirmişlerdir. En sık kas-iskelet sistemi hastalıkları (5 kişi) ve hipertansiyon (5 kişi), birer kişide de böbrek hastalığı, diyabet ve karaciğer yağlanması olduğu bildirilmiştir. Çalışanların %72.7'si sağlık durumlarının çok iyi ya da iyi olduğunu belirtmiştir. Çalışanların %14.3'ü son 15 günde kendilerini olumsuz etkileyen bir olay yaşadıklarını belirtmişlerdir.

İş gerilimi ölçeğinin değerlendirilmesi için tüm çalışanların iş yükü ve beceri-kontrol puanları hesaplanmıştır. Ortanca iş yükü puanı 13.0, ortanca beceri-kontrol puanı yine 13.0 olarak bulunmuştur. İş yükü puanı ortancanın üstünde olanlar iş yükü yüksek, iş kontrolü puanı ortancanın üstünde olanlar iş kontrolü yüksek olarak gruplandırılmıştır. Buna göre İş yükü yüksek, kontrolü düşük olan bireyler (n=20; %26.0) iş gerilimi yüksek olan bireyler olarak nitelendirilirken, diğer bireyler (n=57) iş gerilimi düşük bireyler olarak değerlendirilmiştir.

Sosyo-demografik değişkenlerin iş gerilimine etkisi Tablo-1'de gösterilmiştir.

Çalışanın cinsiyeti, öğrenim durumu, evlilik durumu, çocuk sayısı iş gerilimini anlamlı olarak etkilememektedir. Gelir ve hane geliri arttıkça iş gerilimi anlamlı düzeyde azalmaktadır. Buna ek olarak zor geçindiğini belirtenlerde iş gerilimi anlamlı düzeyde yüksektir. Çalışma koşulları ve sağlık durumunun iş gerilimine etkisi Tablo-2'de gösterilmiştir.

Çalışanın görevi, mutfak koşulları, çalışma şekli, vardiyalı ya da fazla çalışma, kurum bünyesinde çalışma süresi iş gerilimini anlamlı düzeyde etkilememektedir (p>0.05). Son 15 günde olumsuz bir olay yaşama ya da algılanan sağlık durumu iş gerilimini etkilemezken, süregen hastalık varlığı iş gerilimini anlamlı düzeyde artırmaktadır. (p=0.004)

Yapılan çözümlenmelerde kadrolu çalışanların daha yaşlı oldukları (p=0.001), daha uzun bir süredir bu kurum'da görev yaptıkları (p=0.001) saptanmıştır; sözleşmeli çalışanlar anlamlı düzeyde daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadır (p=0.002). Vardiyalı çalışanların tamamı (11 kişi) sözleşmeli olarak çalışmaktadır. Sözleşmeli

**Tablo-1:** Sosyo-demografik değişkenlerin iş gerilimine etkisi

Değişken	İş gerilimi yok		İş gerilimi var		p
	Sayı	%	Sayı	%	
<b>Yaş</b>					<b>0.346</b>
33 ve altı	18	69.2	8	30.8	
34-41	18	72.0	7	28.0	
42 ve üstü	21	80.8	5	19.2	
<b>Medeni durum</b>					<b>0.612*</b>
Evli değil	53	73.6	19	26.4	
Evli	4	80.0	1	20.0	
<b>Çocuk sayısı</b>					<b>0.291*</b>
3 ve +	43	71.7	17	28.3	
2 ve -	14	82.4	3	17.6	
<b>Çocuk varlığı</b>					<b>0.506*</b>
Yok	5	83.3	1	16.7	
Var	52	73.2	19	26.8	
<b>Geçim durumu</b>					<b>0.012</b>
İdare-rahatsız	40	85.1	7	14.9	
Zor	17	56.7	13	43.3	
<b>Gelir (üçte birlikler)</b>					<b>0.045**</b>
484 ve altı YTL	4	57.1	3	42.9	
485 YTL	31	68.9	14	31.1	
485 ve üstü	22	88.0	3	12.0	
<b>Hane geliri (üçte birlikler)</b>					<b>0.040**</b>
484 ve altı	20	60.6	13	39.4	
485-710	15	83.3	3	16.7	
711 ve üstü	21	84.0	4	16.0	

\*Fisher'in kesin testi – tek yönlü, \*\*  $\chi^2$  Eğim



Tablo-2: Çalışma koşulları ve sağlık durumunun iş gerilimine etkisi

Değişke	İş gerilimi yok		İş gerilimi var		χ <sup>2</sup> Yates	p
	Sayı	%	Sayı	%		
<b>Görevi</b>					1.951	0.162
Aşçı ve pastacı	35	81.4	8	18.6		
Diğer	22	64.7	12	35.3		
<b>Mutfak koşulları</b>						0.402*
İyi-orta	46	75.4	15	24.6		
Kötü	11	68.8	5	31.3		
<b>Çalışma şekli</b>					2.973	0.085
Sözleşmeli	38	67.9	18	32.1		
Kadrolu	19	90.5	2	9.5		
<b>Vardiyalı çalışma</b>						0.413*
Evet	9	81.8	2	18.2		
Hayır	48	72.7	18	27.3		
<b>Fazla mesai</b>					0.447	0.504
Yok	18	81.8	4	18.2		
Var	37	71.2	15	28.8		
<b>Çalışanlara eşit davranma</b>					3.687	0.055
Evet	36	83.7	7	16.3		
Hayır	21	61.8	13	38.2		
<b>Kurumda çalışma yılı</b>					0.007**	0.936**
8 ve altı	18	69.2	8	30.8		
9-14	20	83.3	4	16.7		
15 ve üstü	19	70.4	8	29.6		
<b>Süregen hastalık varlığı</b>						0.004*
Evet	5	38.5	8	61.5		
Hayır	51	81.0	12	19.0		
<b>Olumsuz olay varlığı</b>						0.305*
Evet	7	63.6	4	36.4		
Hayır	50	75.8	16	24.2		
<b>Sağlık algısı</b>						0.261*
İyi	41	73.2	15	26.8		
Orta-kötü	16	84.2	3	15.8		

\*Fisher'in kesin testi – tek yönlü, \*\* χ<sup>2</sup>Eğim

çalışanlarda, vardiyalı çalışma anlamlı olarak daha fazladır (p=0.022). Kuruma bağlılığı düşük olan 11 kişi de sözleşmeli olarak çalışmaktadır. Kadrolu çalışanlar anlamlı olarak daha fazla kendilerini Dokuz Eylül'ü hissettiklerini belirtmişlerdir (p=0.022). İş gerilimi sözleşmelilerde daha yüksektir, ancak bu fark anlamlı değildir. Sözleşmeli çalışanlarda anlamlı olarak daha fazla güvencesizlik görülürken (p=0.008), nitel iş güvencesi açısından sözleşmeli ve kadrolu çalışanlar arasında fark yoktur. Sözleşmeli çalışanlar anlamlı olarak daha çok fazla çalışma yapmaktadırlar (p=0.001). Çalışanların görevlerine bakıldığında aşçı ve diğerleri arasında iş yükü, iş güvencesi, beceri kontrol ve iş gerilimi arasında anlamlı fark yoktur (p>0.05).

İş yükü, beceri kontrol, iş gerilimi, sosyal destek ve iş güvencesi arasından mutfaklarda ya da sosyal tesislerde çalışma açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak mutfaklarda çalışanlar anlamlı düzeyde çalıştıkları mutfakların koşullarını daha olumlu bulduklarını belirtmişlerdir (p=0.024). Bunun yanı sıra, mutfaklarda görev yapanların anlamlı olarak daha yüksek oranda kadrolu oldukları görülmektedir (p=0.001).

Çalışılan birimlerin iş yükü – beceri kontrol durumlarına göre dağılım grafiği aşağıda görülmektedir (Şekil-2).

İş yükü-beceri kontrol grafiği incelendiğinde iş gerilimi en yüksek olan birimlerin Mutfak D, Lokal B, Cafe C olduğu görülmektedir. Mutfak A'da iş yükü çok olmakla birlikte karar verme serbestliği



de bulunmakta, bu nedenle eylemsel iş olarak değerlendirilmektedir. Mutfak B, Mutfak E ve Cafe B'de iş yükü düşük, benzer şekilde beceri kontrol düzeyi de düşük görülmektedir. Cafe A ve Lokal A ise iş gerilimi en düşük birimler olarak göze çarpmaktadır.

### Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada iş yükü-kontrol-sosyal destek modeline uygun olarak bireysel düzeyde iş gerilimi ölçüldü ve aynı zamanda bireylerden elde edilen veri işyeri düzeyinde de değerlendirilerek işyerlerinin iş gerilimi "üretme" potansiyelleri saptandı. Çalışmada aynı yönetsel yapı altında çalışan ve benzer işlerin görüldüğü işyerlerinin iş gerilimi açısından birbirlerinden büyük farklılıklar gösterdikleri gözlenmiştir. İş geriliminin çalışılan birimlere göre dağılım grafiği, işyeri düzeyinde yorum yapılmasına olanak sağlar ve önlemlerin planlanmasında kullanışlıdır. Örneğin Mutfak A da çalışanlardan elde edilen yüksek iş yükü ve iş kontrolü belirgin olarak Mutfak E den farklı bir çalışma ortamı ve/veya iş akışı olduğunu düşündürmektedir (Şekil-2). Aynı grafikten merkeze yakın olan (yerleşke 1'de bulunan Cafe C, Lokal B, Mutfak E) ve görece daha eski olan birimlerde (Mutfak B) karar serbestliğinin daha az olduğu, merkezden uzaklaşıldıkça (Mutfak A- yerleşke 2, Mutfak C ve F- yerleşke 3, Lokal C-

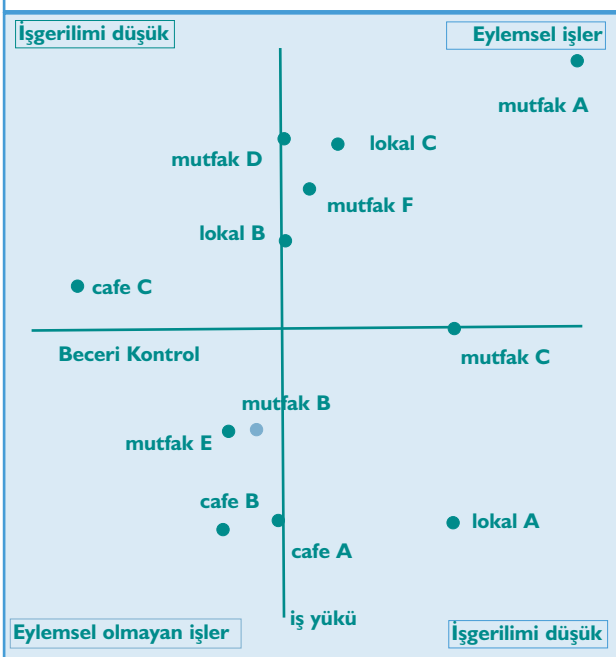
yerleşke 4) karar serbestliğinin arttığı söylenebilir. Karar serbestliğini artırmaya yönelik, karar verme süreçlerine katılımı sağlayacak önlemler düşünülmelidir. Sunulan hizmete göre çalışan sayısının görece az olduğu birimlerde (Mutfak A, Lokal C, Mutfak E) ise iş yükü fazla görülmektedir. Çalışmanın yapıldığı dönemde iş geriliminin en yüksek olduğu birimler Cafe C, Lokal B, Mutfak D, düşük olan birimler ise yeni açılan Cafe A ve Lokal A olarak saptanmıştır. İş yükünün fazla olduğu ve iş geriliminin olduğu birimlerin mutfak koşullarının da koşul olarak olumsuz olması, mutfak koşullarının düzeltilmesi ile iş yükünün ve iş geriliminin azaltılabileceği düşüncesini akla getirmektedir. Yemek hizmeti sunan çalışanlarda iş geriliminin daha ayrıntılı incelenmesi için daha geniş çaplı çalışmalar yapılmalıdır.

Bu çalışmada iş gerilimini etkileyen en belirgin etmen olarak geçim ve gelir durumu olduğu saptanmıştır. Geçim durumu başka çalışmalarda da gerek iş doyumu gerekse iş gerilimi için belirleyici olduğu bildirilmiştir. Gelir Siegrist ve ark. geliştirdiği çaba-ödül dengesizliği olarak bilinen iş gerilimi modelinin önemli bir bileşenidir (12). Bu anlamda iş yükü-kontrol-destek modeli ve çaba-ödül dengesizliği modellerinin hizmet sektöründe birlikte kullanımı düşünülmelidir.

Çalışanların yaklaşık dörtte birinde (%26.0) iş gerilimi yüksek bulunmuştur. Aynı modelle, Avrupa'da farklı ülkelerde yapılan çalışmalarda yüksek iş gerilimi oranları farklı iş kollarında ve farklı sosyal sınıflarda çalışanlar için %15.6 (yöneticiler) ve %25.3 (hizmet sektörü) arasında bildirilmiştir (13). Japonya'da okullarda öğlen yemeği servisinde çalışan aşçılarda yapılan bir çalışmada erkeklerde işini stresli bulanların oranı %79.6, kadınlarda %80.3 olarak bildirilmiştir (14). Bu son çalışma ile bizim çalışmamız arasındaki fark Japonya'da yapılan çalışmada iş geriliminin belli bir modele uygun olarak belirlenmemesi olabilir. Bizim çalışmamızda, Avrupa'da toplumsal düzeyde ve 38,019 bireyde yapılan çalışmadan elde edilen sonuçlara yakın sıklık saptanması bu görüşü desteklemektedir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar iş yükü-kontrol-destek modelinin Türkiye'de, hizmet sektöründe iş gerilimi ölçümünde kullanışlı olduğunu desteklemektedir.

Çalışma koşulları iş gerilimini etkilemektedir. Bu çalışmada, sözleşmelilerin daha genç,

Şekil-2: Çalışılan birimlerde iş yükü-beceri kontrol durumu





daha kısa zamandır şu anki işlerinde görev yaptıkları, daha fazla vardiyalı çalıştıkları ve fazla mesai yaptıkları saptanmıştır. Kadrolu olarak çalışanların kendilerini daha fazla kuruma bağlı duyumsadıkları ve iş güvencesine iye oldukları saptanmıştır. Bu durum kadrolu çalışanlar emekli olduktan sonra yerlerine kadrolu çalışan almak yerine sözleşmeli çalışan alındığını, sözleşmeli çalışanların kadrolu çalışanlarla aynı çalışma koşullarına iye olmadıkları söylenebilir. Bu eğilimin sürmesi durumunda iş güvencesinde ve kuruma bağlılıkta azalmanın bireylere ve kuruma olumsuz etkileri olacaktır.

Çalışmamızın bazı kısıtlılıkları vardır. Başta her kesitsel çalışmada olduğu gibi nedensel ilişkilerin gösterilmesi açısından sınırlıdır. Ayrıca çalışma ortamında bulunan psikososyal riskler dışında kalan fiziksel, kimyasal, biyolojik ve ergonomik riskler iş gerilimine etki edebilir. Bu çalışmada yalnızca öznel olarak çalışanların mutfak koşulları hakkındaki görüşleri sorulmuştur. Bu değerlendirme kuşkusuz yetersizdir. Benzer olarak iş geriliminin farklı sağlık sorunlarına neden olduğu bilinmektedir. Bu çalışmada süregen hastalık varlığı sorgulanmış olmakla birlikte hastalıklar ve iş gerilimi ilişkisi ayrıntılı çözümlenmemiştir. Süregen hastalığı olduğunu bildirenlerde iş gerilimi çok anlamlı düzeyde yüksektir. İş gerilimi ve hastalık ilişkisinin irdelendiği çalışmalara gereksinim vardır.

Bu çalışmadan elde edilen ilginç sonuçlardan birisi de işyerinde algılanan eşitsizliğin iş gerilimini artırıcı yönde etki etmesinin gözlenmesidir. Bu bulgu işyerinde doğrudan ölçülecek algılanan eşitsizliklerin iş gerilimi çalışmalarına önemli katkılar sağlayacağını düşündürmektedir.

Türkiye’de belirli modellerle yapılan iş gerilimi çalışmaları kısıtlıdır. Bunun başlıca nedeni gerek işverenler tarafından gerekse çalışanlar tarafından iş geriliminin işin doğal bir parçası ve önlenemez olarak kabul edilmeleridir. İş sağlığının gelişimi sürecinde benzer eğilimin kazalar da dahil olmak üzere bir çok risk etmeni için yaşandığı akılda tutulmalıdır. Bu anlamda farklı çalışan gruplarında modellere dayalı ölçümlerin yapıldığı iş gerilimi çalışmalarının artması psikososyal riskler konusunda duyarlılığın artmasına ve çalışanlar ve işverenler tarafından önenebilir bir risk etmeni olarak kabul görmesini sağlayacaktır.

## Kaynaklar

- 1- Houtman I, Jettinghoff K, Cedillo L. Raising awareness of stress at work in developing countries: A modern hazard in a traditional working environment. 6. 2007. France, WHO. Protecting workers health. Ref Type: Report.
- 2- Alfredsson L, Karasek R, Theorell T. Myocardial infarction risk and psychosocial work environment: an analysis of the male Swedish working force. Soc Sci Med 1982; 16(4):463-467.
- 3- Belkic KL, Landsbergis PA, Schnall PL, Baker D. Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? Scand J Work Environ Health 2004; 30(2):85-128.
- 4- Levi L, Bartley M, Marmot M, Karasek R, Theorell T, Siegrist J et al. Stressors at the workplace: theoretical models. Occup Med 2000; 15(1):69-106.
- 5- Karasek R, Baker D, Marxer F, Ahlborn A, Theorell T. Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. Am J Public Health 1981; 71(7): 94-705.
- 6- Johnson JV, Hall EM. Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. Am J Public Health 1988; 78(10):1336-1342.
- 7- Johnson JV. Theoretical developments in psychosocial work environment research. Int J Health Serv 1989; 19(3):457-458.
- 8- De Witte H. Job insecurity and psychological well-being: review of the literature and exploration of some unresolved issues. European journal of work and organizational psychology 1999; 8(2):155-177.
- 9- Strazdins L, D'Souza RM, Lim LL, Broom DH, Rodgers B. Job strain, job insecurity, and health: rethinking the relationship. J Occup Health Psychol 2004; 9(4):296-305.
- 10- Demiral Y. Çalışma yaşamında psikososyal etmenler. Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi 2005; 20:22-26.
- 11- Demiral Y, Ünal B, Kılıç B, Soysal A, Bilgin AC, Uçku R et al. İş stresi ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. Toplum Hekimliği Bülteni 2007; 26(1):11-18.
- 12- Siegrist J, Starke D, Chandola T, Godin I, Marmot M, Niedhammer I et al. The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. Soc Sci Med 2004; 58(8):1483-1499.
- 13- De Smet P, Sans S, Dramaix M, Bouleuguez C, de Backer G, Ferrario M et al. Gender and regional differences in perceived job stress across Europe. Eur J Public Health 2005; 15(5):536-545.
- 14- Nagasu M, Sakai K, Ito A, Tomita S, Temmyo Y, Ueno M et al. Prevalence and risk factors for low back pain among professional cooks working in school lunch services. BMC Public Health 2007; 7:171. ●