



ÇALIŞMA YAŞAMINDA STRES VE KAMU KESİMİNDE KADIN ÇALIŞANLAR

Erdem CAM*

ecam@politics.ankara.edu.tr

Özet

Bu çalışmada, bir devlet dairesindeki kadın çalışanların yaşadıkları stres ve sonuçlarının ortaya konulması amaçlanmıştır. Örneklem grubundaki kişilerin iş tanımları yapılarak, işleri esnasında yaşadıkları sıkıntılar ve bu durumun kendileri ile aile yaşantıları üzerindeki etkisi sorgulanmıştır. Çalışmanın yöntemi; bilet saymakla görevli kadın çalışanlar arasından rastlantısal olarak bir örneklem grubu oluşturmak suretiyle, çalışanlar ile bire bir görüşmeler yapılarak aranan bilgilerin toplanması şeklinde belirlenmiştir. Çalışma esnasında cevap aranan sorular şunlardır; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, iş ortamında yaşanan sıkıntılar, amirlerle olan ilişkiler ve sonuçları, kadın ve erkek arasında eşitsizlik olup olmadığı, terfi mekanizmasında eşitsizlik olup olmadığı, çalışma ortamının baskıcı olup olmadığı eğer baskıcı bir ortam varsa bunun sonuçları.

Anahtar Kelimeler: *Stres, çalışma yaşamında stres, stresör faktörler, kadın çalışanlar.*

STRESS IN WORKING LIFE AND WOMEN EMPLOYEES IN PUBLIC SECTOR

Abstract

The purpose of this study is to display the stress of women employees working in public sector and its results. The work definitions of people in the sample group are defined, all difficulties during working and its effects on them and their family life are interrogated. In this study, women employees who are entrusted with counting tickets are randomly selected and information is gathered by interviewing with them. Asking questions to sample group are; how the relations between colleagues and the relations between employees and their chiefs are and its results, what are the difficulties in job environment, whether there is an inequality between women and men, is there an inequality in promotion, are they under pressure in the job environment and if they are under pressure, what is the results of this situation on them.

Keywords: *Stress, stress in working life, stresör factors, women employees.*

* Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

Giriş

Çağımızın en önemli sorunlarından biri olan stres ve stresin çalışma yaşamındaki etkileri çalışanlar üzerinde ciddi sıkıntılara yol açmakta ve bu rahatsız edici, baskıcı durumdan çalışma yaşamının bireyleri kurtulmak istemektedir. Sebepleri ve sonuçları kişiden kişiye değişmekle birlikte stres konusunda yapılan araştırmalar bu rahatsız edici duruma belirli bir açıklık getirmeye çalışmakta ve stresin olumsuz sonuçlarına karşı tedavi edici yöntemler geliştirmektedirler. Bu araştırma, çalışma yaşamında strese yol açan sebepleri kısaca inceledikten sonra bir kamu kuruluşunda çalışan kadınların yaşadıkları iş stresi ve sebeplerini ortaya koymaya çalışmıştır.

Çalışmanın sonunda, bir kamu kuruluşunda memurlar ile yapılmış küçük çaplı bir mülakat çalışmasına yer verilecektir. Stresi ve sebeplerini teorik olarak açıkladıktan sonra, kadın çalışanların çalışma yaşamında karşıya kaldıkları stresör faktörlerin ne olduğu, çalışanların düşüncelerinden yola çıkılarak sunulmaya çalışılmıştır. Bu çalışmanın temel amacı; kadın çalışanlarla bire bir görüşmeler yapıldıktan sonra, onların ne gibi sorunlar altında çalıştıklarını ve bu sorunların çalışma yaşamına nasıl yansıdığını ortaya koymaktır. Çalışmanın kapsamı kişi sayısı itibarıyla oniki (12) kişiyi kapsamaktadır. Daha ayrıntılı ve uzun vadede sonuçlanabilecek çalışmalar yapılması konunun derinliğine analiz edilebilmesi açısından faydalı olacaktır.

Ancak elde ettiğimiz bulgular genel olarak incelediğimiz kurumdaki kişilerin sıkıntılarını ve bu sıkıntıların iş yaşamına olan etkisini de ortaya koymaktadır.

Umarız ki, kadın çalışanların yaşadıkları stresör faktörler üzerine daha detaylı çalışmalar yapılacaktır. Bu çalışmada onların içinde yer alabiliyorsa amacımıza ulaşmış olacağız.

I. Stresin Tanımı

Stres bir eylem ya da durumun kişi üzerinde yarattığı fiziksel veya psikolojik zorlanmaya verilen tepkidir (Işıkhani, 2002: 1). Hans Selye'ye göre stres; "Bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepkidir" (Coşkun, 1997: 15). Stresör ise yine Selye'nin tanımına göre; "Organizmaların olumsuz, duygusal ve fizyolojik olaylar karşısında gösterdiği biyolojik bir tepkidir (ato.org.tr, 2002: 1).

II. Çalışma Yaşamında Stres

Çalışma yaşamında birçok farklı sebepten dolayı görülen stres, artık işgörenler ve işverenler için; işin verimindeki düşüklük, işe olan odaklanmada oranındaki azalma, çalışma barışını bozan davranışlar vb. birçok sonuç doğuran bir olgu ve doktrindeki bazı yazarlara göre de hastalık olarak tanımlanmaktadır. Stres, sonuçları itibarıyla çözülmesi gereken bir sorun olarak çalışma yaşamının aktörlerini olumsuz yönde etkilemektedir. İş stresi ya da çalışma stresi kavramı literatürde birçok yazar tarafından farklı şekilde tanımlanmakta ama esas itibarıyla her tanım, ortak bir noktada birleşmektedir. Bu tanımlamalardan bazıları şunlardır;

İş stresi bireyi normal fonksiyonlarından (örn. zihin – vücut) saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren (dağıtan veya arttıran) işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur (Işıkhani, 2002: 1). Bir başka tanıma göre, işyeri stresi işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan, zararlı fiziksel ve duygusal (emosyonel) cevaplar olarak tanımlanabilir (Koç; Yeğen, 2002: 1).

Tanımlardan da görüleceği üzere, çalışma yaşamında ortaya çıkan stres, işgörenin normal işlevlerini yerine getirmesinde bir engel olarak ortaya çıkmakta ve bireyin fiziksel ve duygusal olarak tepkilerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bireyin davranışındaki bu değişim işteki uyumu bozmakla beraber bir çok olumsuz sonucu da beraberinde getirmektedir. Ancak burada sonuçlara değinmeden önce çalışmanın teorik kısmını oluşturan, çalışma yaşamında stresin

sebepleri ve bu sebepler arasında da spesifik olarak insan ilişkilerinden kaynaklanan strese değinmemiz faydalı olacaktır.

1. Çalışma Yaşamında Stresin Sebepleri

A. Aşırı İş Yükü

Yapılan iş veya görevin, ağır veya fazla olması, büyük ölçüde izafî (görelî-karşılaştırmalı) ve öznel (sübjektif) bir durumdur. Her iş örgütünde, normal çalışma saatleri içerisinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belirli bir kanaat ve bu anlayışa uygun olarak tatbik edilen bir uygulama mevcuttur. Örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bireyin yapabileceği ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaya çalışılır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu en uygun (optimal) ve ideal ölçülerin üzerinde olsa, o zaman durumu; aşırı iş yükü şeklinde ifade etmek mümkündür.

Aşırı iş yükü, genel olarak iki grupta toplanabilir. Birincisi niceliksel (kantitatif) iş yükü; diğeri ise niteliksel (kalitatif) iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için “zamanın yetersizliği”, belirli bir zamanda yapılacak “çok farklı işlerin olması” ile “yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması” şeklinde açıklanabilir. Buna göre, bir kısım işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya vakitte yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut işgören aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur. Buna göre, iş yapacak olan kişi veya eleman işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı takdirde, bu iş kendisi için zor gelecektir (Eroğlu, 2000: 322 - 323).

İsveç’te Volvo fabrikalarında beyaz ve mavi yakalı işçiler üzerinde yapılan bir araştırmada en önemli stres etmeni olarak; “aşırı iş yükü” ya da “iş fazlalığı” duygusu üzerinde durulduğu anlaşılmıştır (Sales, 1969’dan aktaran: Ertekin, 1993: 51).

B. İşini Kaybetme Korkusu

İşini kaybetme korkusu bireyin benlik saygısının azalmasına yol açabilmektedir. Özellikle yoğun ekonomik krizlerin yaşandığı, şirket küçülmeleri, birleşmeleri veya işyeri kapanma kararlarının alındığı dönemlerde çalışanların stres düzeyleri oldukça yüksek olup, aile çevresini de etkilemektedir. Çünkü, iktisadi dalgalanmalara dayalı olan bir işsizlik, düşük ücret, haftalık çalışma saatlerinin azaltılması, çalışanın işine son verilmesi ihtimali gibi durumlar iktisadi belirsizliğin yarattığı stresör faktörler arasındadır (Taştan, 2002: 6).

C. Fiziki Mekan Ve Çevre Şartları

İş yerindeki masa ya da oda veya iş alanı, çalışanlar için belli rahatlık ve güven sağlayıcı unsurlardır. İşin fiziksel çevre şartlarını oluşturan hava koşulları, aydınlanma, ısı, gürültü gibi unsurların çalışanların sağlığını, fizyolojik ve psikolojik durumunu etkilediği bilinmektedir (Aytaç, 2002: 3). Belirttiğimiz stres yaratan bu etkenler kişinin vücut dengesini bozar ve kişiyi endişeye iter. İşyerindeki fiziksel çevre şartlarının çalışanlarda yarattığı etkiler araştırılmış ve psikolojik olarak mide ve cilt hastalıklarının ortaya çıktığı, fizyolojik olarak iş kazalarının ve devamsızlık oranlarının arttığı ortaya çıkmıştır (Taştan, 2002: 1).

D. İşte Tehlike Unsurunun Varlığı

İş hayatında strese yol açan faktörler arasında önemli etkenlerden biri de, iş görenlerin işlerini yapmaları sürecinde maruz kalabilecekleri tehlikelerdir. Normal olarak, bir kısım iş kolunda tehlike unsuru ya mevcut değildir ya da asgari düzeydedir. Fakat, bazı iş kollarında ise iş kazası olma ihtimali nispeten yüksektir. Mesela madencilik, metalurji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji

ve nükleer santraller gibi iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü potansiyel bir stres vericidir. Buna göre düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölme gibi durumların ihtimal dahilinde olması bile iş görenleri bir gerilim ve tedirginlik içerisine sokmaktadır. Tehlikeli durumların söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler, devamlı bir korku ve gerilim içinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini işe yöneltmek zorundadırlar (Eroğlu, 2000: 325). Bu tip stresör faktörleri azaltabilmek için alınması gerekli önlemlerin başında, iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınması ve alınmış önlemlerin uygulanmalarının eğitim yoluyla kolaylaştırılması gerekir.

E. Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres ve Sebepleri

a) Değerlendirme ve Terfi Mekanizmaları

Genellikle insanlar başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmazlar. Çünkü değerlendirmenin nesnel ve yeterli bir biçimde yapılmasının zorluğunu bilirler (Ertekin, 1993: 52). Ya da değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapıldığına inanmazlar. Değerlendirme ve terfi Schafer'in yapmış olduğu araştırmada, işte strese sebep olan örgütsel özellikler içinde de ilk sıralarda etkili olan stres kaynağı olarak gösterilmiştir (www.denetci.virtualave.net, 2002: 1).

Kurum içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan terfiler, liyakat esasına oturmadığı için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalar ve yapmış olduğumuz mülakat çalışması sonucunda elde ettiğimiz veriler göstermektedir ki; yöneticilerin bireylerin performanslarını doğru değerlendiren nesnel (objektif) ölçüler yerine, kurum içinde yöneticilerle olan ilişkileri olumlu olan kişileri bilgi, beceri ve kıdemleri yetersiz olmasına rağmen bir üst kadroya terfi ettirmeleri, çalışanlar arasında hem yöneticiye karşı hem de bu kadroya gelen kişiye karşı olumsuz duygular beslemelerine ve çalışma sürecinde çatışma üzerine kurulu davranış göstermelerine sebep olmaktadır. Bu durum diğer çalışanlarda stres yaratmakta, çalışma isteğini olumsuz yönde etkileyerek işe devamsızlıklara yol açabilmektedir. Kurumlardaki bu terfi mekanizmasının diğer bir sonucu da iktisadi sebeplerden dolayı işten uzaklaşma imkanı bulunmayan kimseler içindir. Bu çalışanlar liyakatin olmadığı bir ortamda çalışmak zorunda kaldıkları için, psikolojileri ve iş motivasyonları bozulmakta, stresin sebep olduğu bazı fizyolojik sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar.

b) Rollerdeki Belirsizlik

Bireyin rolleri konusunda yeterli bilgisinin olmaması durumunda rol belirsizliği görülür. Eğer işin amaçları yeterince tanımlanmamışsa, bir diğer ifade ile birey ne yapacağını bilemiyorsa stres kaçınılmaz olacaktır (Aytaç, 2002: 2). Genellikle işe yeni başlayanlar için geçerli olan bu durum her ne kadar ilk bakışta insan ilişkileri ile ilgisiz gibi görünse de işteki rolünü ya da ne yapması gerektiğini bilmeyen yeni çalışana, iş arkadaşlarının tavırları onun işteki uyum sürecini kolaylaştırabilmekte ya da zorlaştırabilmektedir.

Örgütteki bir çalışan diğerleri tarafından kabul edilirse ortaya olumlu ilişkiler çıkar (Erdoğan, 1996). İş arkadaşlarıyla zayıf ilişkileri olan ve sosyal ihtiyaçları karşılanmayan bireylerde ise stres ya da işe karşı yabancılaşma oluşur (Akat; Budak, 1999). Çalışanların bazılarında, yeni işe alınan iş görene karşı, yardımcı olmak yerine “*eğer işi öğrenirse benim yerime geçer*” ya da “*iş benden daha iyi yapabilir*” vb. endişelerle yardımcı olmamak gibi bir anlayış vardır. Bu gibi davranışlara maruz kalan yeni iş görenin işe uyumu ve işteki ilişkileri olumsuz olmaktadır. Kişi, “*beni burada istemiyorlar, yalnız kalacağım*” düşüncesiyle strese girebilir.

c) Ast-Üst İlişkisi

Bireyin iş yerindeki ilişkileri üst, ast ve iş arkadaşlarıyla olmak üzere üçe ayrılabilir. Bu ilişkiler karşılıklı güven ve anlayışa dayalı olmalıdır. Aksi halde bu ilişkiler, bireyde tedirginlik

yaratabilir (Şenyüz, 1999: 17). Çalışanların bir çoğu işlerine sadece maddi gelir için gelmemektedirler. İnsanlar gelirin yanı sıra, tatmin ve anlamlı sosyal ilişkiler arayışı içindedirler (Koç; Yeğen, 2002: 3). Üstü tarafından takdir edilmeyen, işyerinde aradığı ilişki tiplerini bulamayan çalışan için çalışma ortamı son derece sıkıcı ve çekilmez bir hâle gelir.

Bunların içindeki temel beşeri ihtiyaçlardan biri olan takdir edilme ihtiyacı, diğer kişilerden alınan basit mesajlar olup, birey olarak varlığımızı kanıtlamaktadır (Işıkhana, 1998: 63). Örneğin, eğer yaptığınız işi amirinizin yeterince takdir etmediğini düşünüyorsanız ve bu konuyu onunla konuşmak size çok zor geliyorsa, takdir edilmeseniz de çalışmayı sürdürmeye karar verebilirsiniz. Ama, bir gün olmadık bir yerde, kimsenin anlamadığı bir nedenle tepki gösterebilir, amir ve arkadaşlarınızla olan ilişkinizi daha da kötü bir yola sokabilirsiniz (Şahin, 1994: 28).

Bunların dışında ast-üst ilişkileri çerçevesinde ortaya çıkan ve üstün asta karşı gösterdiği olumsuz ve cezalandırıcı davranışlar, çalışanlar üzerinde stres yaratan ciddi stresörlerdendir. Amir ile çalışan arasındaki ilişkinin işe yansımaları sonucunda bazı çalışanlara karşı duyulan “*bunun burnunu biraz sürtmek lazım*” anlayışı çalışan üzerinde stres yaratıcı faktörlerden biridir. O zaman amiriyle olumsuz ilişkiler içinde olmasının sonucunu çalışma arkadaşlarına nazaran daha fazla çalışarak çekmek zorunda olması kişide stres yaratabilir

d) Sorumluluk

Diğer insanların sorumluluğunu üstlenmek kişilerde gerginlik yaratan bir diğer stres kaynağıdır. Diğer insanların mesleki gelişiminin sorumluluğu bir kişiye yüklenmiş ise, ayrıca işin doğası çok fazla sorumluluk gerektiriyor ancak yetkiler sınırlı ise kişi kendini yoğun stres altında hissedebilir. Araştırmalar, özellikle insanlardan sorumlu olan yöneticilerin yoğun olarak strese maruz kaldıklarını göstermektedir (Aytaç, 2002: 3).

Sorumluluk ilişkisinin bir başka boyutunu da kişiler arası sorumluluk oluşturmaktadır. İşten kaçan ve iş yapma yükümünü çalışma arkadaşlarının üzerine atan bir çalışanın bulunduğu serviste-birimde-departmanda diğer çalışanlar stres yaşayabilmektedirler. Bireyler böyle bir sorumluluğu üstlenmeseler dahi çalışma ortamlarında iş yapmamak için her türlü davranışı gösteren biriyle aynı ortamda çalışmaktan rahatsız olacaklardır.

Sorumluluk ilişkisinden kaynaklı olan potansiyel stres faktörlerinden biri de çalışanın çevresini çok sayıda insanın oluşturmasıdır. Örgütsel ortamda hiyerarşik yapıdan kaynaklanan stres faktörleri içerisinde değerlendirilen bu husus işe yeni girenlerin, üstleriyle olan ilişkilerinin nasıl olacağını bilmemesi durumunu yaratmakta, çalışanın üstleriyle olan ilişkisinde sorumluluk karmaşası doğurmakta ve kime karşı sorumlu olduğunu tam olarak bilmeyen bireyde stres oluşmaktadır (Işıkhana, 1998: 64).

e) Yönetime Katılma

Yönetime Katılma, kişinin kendi çalıştığı kurumdaki karar verme sürecinde, bir birey olarak etkisinin olup olmaması ya da kararları etkileme derecesi ile tanımlanır (Şahin, 1994: 29). Kişinin iş yerindeki karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması stresin oluşumunu etkiler. Özellikle çalışanları etkileyen konularla ilgili olarak çalışanların fikrinin hiç sorulmadığı durumlarda herkes stres yaşayacaktır (Aytaç, 2002: 3; Şenyüz, 1999: 17). Örneğin, hemşirelerin çalışma şartları üzerinde yapılan bir araştırma, karar verme konusunda hemşireler ve/veya hekimler arasında oluşan güç ve çatışma durumlarının hemşireler üzerinde stres yaratan faktörlerden biri olduğunu ortaya koymuştur (Gündüz, 2000: 21).

Birlikte çalışan bireylerde, özellikle işlerin çok yoğun olduğu ya da işletmenin yapısal bir değişim geçirdiği dönemlerde, kendilerini güvenli hissedebilmek için, kişiliklerinin dikkate alınması ihtiyacı içindedirler. İş yerinde olup biten değişikliklerin nedenine ilişkin bilgilerden yoksun olmak, o birimde çalışanların kendilerine ilişkin güvenlerinin, morallerinin ve kontrol duygularının

sarsılmasına neden olur. Örneğin, eğer herhangi bir açıklama verilmeden bir başka yere taşınmaları isteniyorsa, biriminizdeki herkes gereksiz bir stres yaşayacaktır (Şahin, 1994: 29).

f) Rekabet

Bir örgütte rekabet, bireyleri gelişmeye iter. Fakat, aşırı rekabet çalışanlar için örgütü yaşanmaz hale getirir. Mesela, örgütlerdeki para, terfi gibi sorunlardan dolayı bireyler birbirleriyle rekabet ederler. Bu rekabette strese neden olur. İşini çok seven ve işletmesi için endişelenen bireyde stres oluşur(Taştan,2002:8).

III. Bir Kamu Kuruluşunda Çalışan Kadınların Yaşadıkları Stres Üzerine Araştırma

1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, bir devlet dairesindeki kadın çalışanların yaşadıkları stres ve sonuçlarının ortaya konulması amaçlanmıştır. Örneklem grubundaki kişilerin iş tanımları yapılarak, işleri esnasında yaşadıkları her türlü sıkıntı ve bu durumun kendileri ve aile yaşantıları üzerindeki etkisi sorgulanmıştır. Bu çalışmada, stresör faktörler üzerinde etkisi olduğu düşünülen ve cevap aranan konular şunlardır;

- a) İş arkadaşları ile olan ilişkiler,
- b) İş ortamında yaşanan sıkıntılar,
- c) Amirlere olan ilişkiler ve sonuçları,
- d) Kadın ve erkek arasında eşitsizlik olup olmadığı,
- e) Terfi mekanizmasında eşitsizlik olup olmadığı,
- f) Çalışma ortamının baskıcı olup olmadığı eğer baskıcı bir ortam varsa bunun sonuçları,
- g) Çalışma ortamının özel yaşama etkisi,

Çalışanların iş tanımları: Dağıtım gitmek üzere gelen biletlerinin kontrolünü yapmak ve sayısını belirlemek. Kontrol esnasında hatalı basılmış biletleri tespit etmek.

2. Yöntem

Bu çalışmada öncelikle stres ve sebepleri üzerine literatürde yer alan görüşlerin özeti sunulmuş daha sonra bilet saymakla görevli çalışan kadın çalışanlar arasından rastlantısal olarak bir örneklem grubu oluşturmak suretiyle, çalışanlar ile bire bir görüşmeler yapılarak aranan bilgiler toplanmıştır.

3. Evren

Araştırmanın evrenini Aralık 2002 tarihi ile ilgili kamu kuruluşu, Bilet Kontrol Dairesi çalışanları oluşturmaktadır. (Toplam 26 kişi: 1 Müdür-Erkek, 1 Şef-kadın, 24 Memur-3 Erkek ve 21 kadın) .Kurumun, Türkiye çapında Genel Müdürlük bünyesinde ve tüm şubelerinde çalışan sayısı 1000 civarındadır.

4. Örneklem

Araştırmanın örneklemini araştırma evreninde belirttiğimiz memurlar arasından 12 kadın çalışan oluşturmaktadır. Bu 12 kişi rastlantısal olarak seçilmiştir. Örneklem grubunu oluşturan çalışanların yaşları, işe başlama yaşları ve eğitim durumları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 1: Örneklem Grubunun Yaş, İşe Başlama Yaşı ve Eğitim Özellikleri

Yaş	İşe Başlama Yaşı	Eğitim Durumu
31	19	Lisans (AÖF)*
34	19	Ön Lisans (AÖF)
37	20	Lisans (AÖF)
39	22	Ön Lisans (AÖF)
39	19	Lise
40	23	Lise
40	21	Ön Lisans (AÖF)
40	26	Ön Lisans (AÖF)
41	22	Lise
41	25	Lisans (Örgün Eğitim)
42	21	Ön Lisans (AÖF)
43	16	Ortaokul

5. Bilgi Toplama Aracı

Örneklem grubu dahilindeki personel ile birebir görüşmeler yapılarak sorulara yanıt alınmaya çalışılmıştır.

6. Bulgular

A. Çalışma Ortamındaki İlişkiler

Çalışanların iş ortamı içerisinde çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri içerisinde zaman zaman sıkıntılar yaşanmakla birlikte, ilişkilerin genelde iyi olduğunu ve yaşanan sıkıntıların çoğunlukla iş ilişkilerinden kaynaklandığını tespiti yapılabilir. Çalışanlar, ilk yıllarında sıkıntı yaşamakla beraber zamanla birbirlerini tanıdıklarını ve bu suretle yaşanan sıkıntıların azaldığını dile getirmişlerdir. Sıkıntı sebeplerini genel başlık altında toplandığında, şu başlıklara ulaşılmıştır;

- Kalabalık iş ortamı,
- Sigara içilen ortam,
- Yaşam tarzı ve yetiştirilme tarzının yarattığı fikir ayrılıkları; Bu konuda örneklem grubundaki üç kişi herhangi bir sıkıntılarının olmadığını dile getirmiştir.

B. Amir Memur Arasındaki İlişkiler

Amir-memur arasındaki ilişkiler incelendiğinde bunun ciddi bir sıkıntı kaynağı olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun sebepleri ise;

- Amirlerin çalışanlar arasında ayırım yapması, adil olmamaları, haksızlık yapmaları,
- Amirler ile çalışanlar arasında dengeli ilişkiler kurulamaması,
- İşin yoğun olduğu zamanlarda yapılan hatalardan dolayı amirlerin rahatsız edici davranışları,
- Amirlerin her zaman ve her konuda haklı olmaları: Memurlara yasak olan her şeyin amirler tarafından yapılabilir olması,
- Amirlerin memurlar üzerinde lüzumsuz baskı yapmaları.

C. Çalışma Ortamında Kadın Erkek Eşitliği

* Açık Öğretim Fakültesi

Erdem CAM: Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar

Bu konuda örneklem grubunu oluşturan 12 kişiden 9'u kadın erkek arasında bir ayrım olmadığını, genelde devlet dairelerinde bu tip bir ayrım olma ihtimalinin düşük olduğunu dile getirmişlerdir. Diğer 3 kişi ise böyle bir ayrımın olduğunu belirtmişlerdir. Çalışanların söylediklerinden aktarırsak;

"... Erkek çalışan ile erkek amirin ilişkisi daha iyi olduğu için iş paylaşımı, izin alma gibi konularda sıkıntılar yaşanmıyor. Aynı konularda benim amirimin erkek olduğu zamanlarda sıkıntı yaşıyordum. Şu anda şefimiz bayan olduğu için çok rahatım."

"...Erkek Amirlerimle olan ilişkilerimde daha dikkatli davranıyor, iletişime özen gösteriyorum, çünkü çeşitli dedi-kodular çıkabiliyor ve bunları önleyebilmek için dikkatli davranmam gerekir."

D. Maaş ve Yaşam Standartları

Bu konudaki tespitlerimiz çalışanların maaşlarından memnun olmadıklarını göstermektedir. İşçi gibi çalıştırıldıklarını, gelirlerinin harcamalarına yetmediğini dile getirmişlerdir. 15 Aralık 2002 tarihi itibarıyla beşinci derecenin birinci kademesinde bulunan bir memurun aldığı maaş: 378.592.570 TL'dir. Bu maaşın 130.000.000 civarında bir kısmının prim olduğunu yeni yapılan bir düzenleme ile primlerin 20.000.000 ya da 25.000.000 civarında azaltılacağını dile getirmişlerdir. Halbuki asıl işi kendileri yapmalarına rağmen kurumun yönetici kesimindekilerin prim aldıklarını ve onların aldığı prim miktarının kendilerinden çok daha fazla olduğunu belirtmektedirler.

Çalışanların bazıları söylemlerinde şunları dile getirmişlerdir:

"...Aldığımız ücret yetmiyor, bırak yaşamayı nefes almaya bile yetmiyor"

"...Aldığımız ücret yetişmediği gibi borç alarak ve aldığımız borçları uzun zaman ödeyemeyerek zorlanıyoruz. Bunalmalara giriyoruz."

"...Hayat standartlarının altında bir ücret alıyoruz. Eşimin maaşı iyi olmasa benim aldığım para hiçbir şey değil."

"...Zorunlu ihtiyaçlarımı karşılamama yetmeyen bir maaşım varken, diğer ihtiyaçlarım hiç aklıma gelmiyor."

"...Aldığım ücret maalesef yetmiyor, çünkü devlet memurlarının maaşları özele göre çok düşük. Bu yüzden yaşamımızın diğer kesimlerinden fedakarlık yapmamız gerekiyor."

"...Aldığım maaşın bu hayat standartlarında yetmesi mümkün değil, çocuklarımızın her istediğini alamıyoruz, yokluk çekiyoruz, bu durumda bizi zorluyor."

Diğer söylemlerde maaşların çok düşük olduğu ve yaşam standartlarının toplumun en alt kesiminde olduğu üzerinde toplanmıştır. Maaşlardaki bu düşüklük, özellikle çocuklarının taleplerini yerine getiremeyen kadınlar için ciddi bir sıkıntı kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır.

E. Çalışma Şartlarının Yarattığı Stres ve Sonuçları

Çalışma ortamının bir baskı yaratıp yaratmadığını ölçme amaçlı sorduğumuz soru karşısında, çalışanlardan biri dışında örneklem grubundaki herkes çalışma ortamının baskıcı olduğunu dile getirmiştir.

Söylemlerinde, işin kendisinin bir baskı olduğunu, günde yirmi bin ile bazen yirmi beş bin bileti kontrol etmek ve saymak zorunda oluşlarının, kapasitelerinin üzerinde çalışmalarına sebep

Erdem CAM: *Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar*

olduğunu, işçi gibi çalıştıklarını dile getirmişlerdir. Bu durum çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır, sıkıntı ve stres sebebi olarak bu biletlerin yetiştirilmek zorunda olması gerekçe olarak gösterilmektedir. Amirler, işi zamanında yetiştirmeleri için izin konusunu bir yaptırım aracı olarak kullanmaktadır ve bozuk biletlerin gözden kaçırılması durumunda çalışanların primlerinin kesiliyor olması, çalışanları son derece rahatsız etmektedir.

Çalışanlarda biri;

“..Bozuk bilet kaçırdığımız an primimizi kesiyorlar, hasta olduğumuz zaman bunları düşünmekten hastalığımızı unutuyoruz.”

ifadesini kullanırken bir başka çalışan;

“..Ortamın sürekli kendisini olumsuz etkilediğini, şevkinin kırıldığını, süresi dolduğu zaman hemen emekliye ayrılmak istediğini”

belirtmiştir.

Yaptıkları işin ciddi rahatsızlığa yol açan taraflarından biri de, kontrol etmek üzere gelen biletlerin matbaadan ıslak bir şekilde geldiğini ve biletin üzerindeki boyanın çalışanlarda baş dönmesi, mide bulantısı, kaşınma, gözlerde kızarıklığa sebep olması ve her şeyden önemlisi psikolojik olarak rahatsız olmaları durumudur.

Genel olarak çalışma şartlarının çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini sıralarsak, şu sonuçları elde edebiliriz.

- a) Stres,
- b) Baş Ağrısı,
- c) Güdülenme eksikliği,
- d) Stresin eve yansması sonucunda ev ortamında huzur kalmaması,
- e) Çocuklar ile yeterince ilgilenememek,
- f) Ev işlerinde verimsizlik,
- g) Sürekli asabiyet.

Sonuç

Çalışmanın giriş kısmında belirtilen ve araştırma neticesinde elde ettiğimiz bulgular sonucunda elde ettiğimiz veriler; “çalışma ortamı” ve “ast-üst ilişkilerini” birer stres kaynağı olarak ortaya koymaktadır.

Bu araştırma neticesinde incelediğimiz kamu dairesinde kadın ve erkek arasında bir eşitsizlik olmadığını ancak bunun 657 sayılı kanuna tabi olarak çalışan memurlar için geçerli bir çıkarım olabileceğini, kadın çalışanların stres sebepleri için ise toplumsal cinsiyet temelinde yapılan bir ayırmadan ziyade çalışma şartları, ücretler ve amirlerin davranışlarını belirleyebiliriz.

Tüm bu stresör faktörlerin yanında çalışma hayatındaki stres faktörler, belirttiklerimizle sınırlı değildir. Yapılan çalışmalar ve araştırmalar stresin sebeplerini tam olarak bir sınıf altında toplayamamaktadır. Çünkü, iş yaşamında ya da özel yaşamdaki stres, bireyin içinde bulunduğu ortamdan, kişilik özelliklerinden, fiziksel özelliklerinden (yaş gibi) ve psikolojik durumundan kaynaklı olabilir. Dolayısıyla net bir sınıflandırma yapılamamakta, mevcut veriler ışığında tespitler yapılmaya çalışılmaktadır.

Kaynaklar

AKAT, İlater ; BUDAK, Gönül; BUDAK, Gülay (1999) **İşletme Yönetimi**, İzmir.

Ato.org.tr (2002) **Stres** [<http://www.ato.org.tr/konuk/austun/KY/stres.htm>] (02.10.2002).

AYTAÇ, Serpil (2002) **“İş Yerindeki Kronik Stres Kaynakları”** [<http://www.isguc.org./saytac3.htm>] (07.10.2002).

COŞKUNER, Ayşe (1997) “Sosyo - Ekonomik ve Kültürel Problemlerin Çalışanların Ruh Sağlığına Etkileri ve Stres”, **Türkiye Enerji Su ve Gaz İşçileri Yayın Organı**, Ankara.

Denetçi.net (2002) **Örgütsel Stres Kaynakları** [<http://www.denetci.virtualave.net/lor.htm>] (07.10.2002).

ERDOĞAN, İlhan (1996) **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İstanbul.

EROĞLU, Feyzullah (2000) **Davranış Bilimleri**, Ankara.

ERTEKİN, Yücel (1993) **Stres ve Yönetim**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara .

GÜNDÜZ, Bülent (2000) **Hemşirelerde Stresle Başa Çıkma Biçimleri İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

IŞIKHAN, Vedat (2002) **“Çalışma Hayatında Stres Olgusu ve Başa Çıkma Yolları”**, [<http://www.tisk.org.tr/isverderg/0620001/calismah.htm>] (02.10.2002).

IŞIKHAN, Vedat (1998) **Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

KOÇ, Saliha; YEĞEN, Öznur (2002) : **“İşyeri Stresi, Hemşirelikte İşle İlgili Stres ve Stres Yönetimi”** [<http://www.acibademhastanesi.com.tr/TipBilgi/stres.htm>] (04.10.2002).

ŞAHİN, Nesrin. H (1994) **“İş Yerinizdeki Kronik Stres Kaynakları” Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım**, Türk Psikologlar Derneği Yayınları 2, Ankara.

ŞENYÜZ, Ayşe (1999) **Feminin ve Maskulin Mesleklerde Algılanan İş Doyumu ve Stres Düzenleyicilerin Cinsiyetler Açısından İncelenmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

TAŞTAN, Seçil (2002): **“Stres ve Stres Yönetimi”**, [<http://www.insankaynaklari.gokceada.com/stres.html>] (12.10.2002)