ÖZÇELİK-İŞ SENDİKASI

METAL SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ GÜVENLİK KÜLTÜRÜNÜ EĞİTİM YOLUYLA ARTTIRMA PROJESİ

ÖZÇELİK-İŞ SENDİKASI GENEL MERKEZİ
Çukurambar Mah. 1476. Sok. No:6
Çankaya/ANKARA
Tel :0 312 417 84 41-42-43 Faks :0 312 418 82 24
info@ozcelikis.org www.ozcelikis.org

METAL SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN GÜVENLİK KÜLTÜRÜNÜN ARTTIRILMASI REHBERİ

ÖZÇELİK-İŞ SENDİKASI

YAZARLAR

Münevver Güzel ANDIÇ

Eğitim ve Araştırma Uzmanı

Ceylan Güliz BOZDEMİR

Eğitim ve Araştırma Uzmanı

Kübra ÖZTÜRK SEVER

Eğitim ve Araştırma Uzmanı

Fulya Pınar ÖZCAN

Özçelik-İş Sendikası
Proje Koordinatörü

ANKARA, 2020

Bu Proje Özçelik-İş Sendikası Tarafından Yürütülmekte Olup, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Tarafından Finanse Edilmektedir.

İÇİNDEKİLER

Önsöz **4**
Sunuş **6**
BÖLÜM 1: **8**
İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİNE GENEL BAKIŞ ve GÜVENLİK KÜLTÜRÜ **8**
1.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Çalışmaları *8*
1.2. Güvenlik Kültürü *11*
1.2.1. Güvenlik Kültürü ve Çalışan İlişkisi *12*
1.2.2. Pozitif Güvenlik Kültürü *13*
1.3. Davranış Odaklı Güvenlik *17*
1.3.1. Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi (DOG) *19*
BÖLÜM 2: **23**
PSİKOSOSYAL RİSK FAKTÖRÜ OLARAK STRES **23**
2.1.Sağlık ve Ruh Sağlığı *23*
2.2. İş Yerinde Stres Yaratan Etmenler *23*
2.3. İşyerlerinde Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları *24*
2.3.1. Stres Kavramına Giriş *24*
2.3.2. Stresin Kaynakları *26*
2.3.3. Stresin Nedenleri *27*
2.3.4. Stres Belirtileri *27*
2.3.5. Stresin Etkileri *29*
2.3.6.Stres Yönetimi ve İş Stresi İle Başa Çıkma Teknikleri *31*
BÖLÜM 3: **37**
PSİKO-SOSYAL RİSK FAKTÖRLERİ ARASINDA İLETİŞİMİN YERİ **37**
3.1. İletişim Nedir? *37*
3.2. İletişimin Aşamaları *39*
3.3. Çalışma Hayatında İletişimin Yeri *41*
3.4. İşyerinde Etkin İletişimin Temelleri *46*
3.5. Kurum İçi İletişim Olanakları *47*
3.6. Risk Faktörü Olarak Yetersiz İletişimi Ortadan Kaldırmak için Neler Yapılabilir? *49*
3.7. Tepe Yönetiminin Etkisi ve Alınması Gereken Önlemler *51*
BÖLÜM 4. ..... **53**
İŞYERİNDE COVID-19 ..... **53**
Koronavirüs Nedir? **53**
Nasıl Yayılır? **54**
Covid-19'un Belirtileri Nelerdir? **55**
Belirtiler Karşısında Ne Yapmalıyız? **55**
Covid-19'la Mücadele **56**
Hazırlık Süreci ve Koruma Önlemleri **56**
İşyerinde Yeni Tip Koronavirüse Karşı Alınması Gereken Önlemler **59**
KAYNAKÇA **67**

METAL SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN GÜVENLİK KÜLTÜRÜNÜN ARTTIRILMASI

ISBN : 978-975-8346-03-5

MATBAA : Fikri Alâ Görsel İletişim Hizmetleri

BASKI : Ankara, 2020

YAZARLAR : Münevver Güzel ANDIÇ
Ceylan Güliz BOZDEMİR
Kübra ÖZTÜRK SEVER
Fulya Pınar ÖZCAN

Önsöz

İş Sağlığı ve Güvenliği "işyerinde işin yürütülmesi sırasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan sağlığa zarar verebilecek koşullardan korunmak amacıyla yapılan sistemli ve bilimsel çalışmalardır. Güvenlik kültürü; çalışanların işyerinde tehlikelerle karşılaşma, tehlike ve kazalara maruz kalma olasılığını en aza indirgeme ile ilgili inançlar, roller,normlar, tutumlar ve uygulamalar şeklinde ifade edilebilir.

İnsan davranışı, hayatın her alanında güvenlik üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Çalışanın davranışları bulunduğu çevreden etkilenmektedir. İşletmelerin güvenlik kültürünü kurumsal bir hedef haline getirmeleri çalışanların güvenlik kültürü algılarına olumlu yansımakta, iş sağlığı ve güvenliği kuralları çerçevesinde daha güvenli bir iş ortamı oluşturmaya imkân sağlamaktadır.

Ülkemizde ve dünyada iş kazaları ile meslek hastalıkları konusunda yayınlanan çalışmalar incelendiğinde, kişilerin hayatını kaybetmesi, kalıcı iş göremezlikler, maddi ve manevi açılan yaralar, sakat kalmalar, uzuv kayıpları iş sağlığı ve güvenliği konusunun kamu düzeni ve toplum açısından ne kadar önemli olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunlar işletmelerin iş verimini de olumsuz etkilemektedir.

İş kazası sadece çalışanı etkilememekte, çalışanın ailesini, yakınlarını, iş arkadaşlarını, işvereni, devleti ve dolayısıyla bütün ülke ve toplumu etkilemektedir. Bu nedenle de iş sağlığı ve güvenliği, hem çalışanların çalıştıkları, hem de yaşadıkları çevrede, üzerinde önemle durulması gereken bir konu durumundadır.

Metal işkolunda yer alan, demir çelik fabrikaları ile metalden mamul eşya, makine imalatı ve montajı, motorlu taşıtların tamiri işi yapılan işyerlerinde, teknoloji ağırlıklı olarak üretim yapılmakla birlikte emek yoğunluğu da dikkate değer düzeydedir.

Dünyada ve ülkemizde yaşanan ekonomik kriz ve piyasa daralmaları rekabetin artması gibi nedenlerden, mamul ve yarı mamul ile enerji kullanımında tasarruf yapılamayacağından, çalışan sayısı düşürülerek, makineleşme artmaktadır. Bunun sonucunda, çalışanlara dolaylı olarak daha fazla iş yükü binmekte ve uzun süreli çalışmalar yapmaktadırlar.

Yorgunluğa, strese, dikkat azalmasına vb. sebep olan uzun süreli çalışmalar sonucunda iş kazaları da meydana gelmektedir.

Metal sektörü Türkiye'de en büyük istihdam sağlayan sektörlerin başında gelmektedir. Çalışanların bu sektörde çalışma ortamında korunması; devletin, işverenin ve çalışanların bizzat kendilerinin iş güvenliği bilinci ile yaptıkları çalışmalara bağlıdır.

Çalışanların iş güvenliği açısından güvenli olmayan kendi davranışlarının ve çevresinde olup bitenlerin farkında olması iş güvenliği bilincinin göstergesidir. İş güvenliği bilinci herkes tarafından öğrenilmeli ve her çalışanın işinin bir parçası haline gelmelidir.

Sendikamız yaşanan en büyük sorunlardan birisi olan iş sağlığı ve güvenliği konusunda bir ilke imza atarak önemli bir projeyi sorumluluk bilinciyle hayata geçirmiştir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının finansal desteğiyle gerçekleştirdiğimiz "Eğitim Yoluyla Metal Sektörü Çalışanlarının Güvenlik Kültürünü Arttırma" Projesiyle kaza ve hastalık şeklinde ortaya çıkan tehlike ve risklerden çalışanları korumak, zararları ortadan kaldırmak, çalışanların yaşam kalitesini yükselterek, fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden sağlıklarının olumsuz etkilenmesini önlemek, Covid 19 hastalığından çalışanları korumak projemizin en temel amacıdır.

Aralık 2019'da Çin'in Hubei eyaletine bağlı Wuhan kentinde, kaynağı bilinmeyen bir solunum yolu hastalığı tespit edildiğinin bildirilmesi ile başlayan süreç, hastalığın COVID-19 olarak adlandırılması ve 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından pandemi olarak ilan edilmesiyle küresel bir boyuta taşınmıştır.
Corona virüsün neden olduğu salgın, iş sağlığı ve güvenliğini konusunu daha da önemli hale getirmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliği, işçiye verilen bir hak olup, işverenin sorumluluğundadır.

Tüm taraflar konuyla ilgili gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. İşçi ve işverenlerin, çalışma hayatınınbütün taraflarının, toplumun bütün kesimlerinin olayı ciddiye alması ve buna uygun önlemler alması, geleceğimizi kurtaracak, bu süreçten en az zararla çıkmamızı sağlayacaktır.

Sendikamızın bu süreçte "Eğitim Yoluyla Metal Sektörü Çalışanlarının Güvenlik Kültürünü Arttırma Projesini" hayata geçirmiş olması çalışanların Covid 19 hastalığından korunmaları için de önemlidir.

Projemizle, iş sağlığı ve güvenliği konusunda farkındalık oluşturulması, çalışanların güvenlik kültürünü arttırmak için güvenlik bilinçlerinin geliştirilmesi, stres düzeylerinin azaltılması Covid 19 hastalığına karşı çalışanların korunması ve iletişimin güçlendirilmesi ve için hedef gruplara eğitim verilerek koçluk çalışması yapılacaktır. Eğitim ve koçluk çalışmasının uzun vadede iş kazası ve meslek hastalıklarının önlenmesine ve güvenlik kültürünün oluşturulmasına katkıda bulunulması hedeflenmektedir.

Hazırlanan modül ve bu yayın aracılığıyla projemizin etki alanı artacaktır.

Üyelerimiz ve ülkemiz açısından yol gösterici niteliği olan bu çalışma ile yararlı bir hizmeti yerine getirdiğimize inanıyoruz.

Bu çalışmanın oluşturulmasında ve projemizde emeği geçen Eğitim ve Araştırma Uzmanları Ceylan Güliz Bozdemir, Münevver Güzel Andıç ve Kübra Öztürk Sever'e , Proje koordinatörümüz Fulya Pınar Özcan'a, Proje asistanımız Meltem Toraman Soğuksu' ya, Basın Danışmanımız Gökhan Kaya' ya ve Eğitim Uzmanımız Burçin Ural'a ve eğitmenlerimize özverili çalışmalarından dolayı teşekkür ederiz.

Rehberimizin bu alanda yapılacak çalışmalara katkıda bulunması dileğiyle değerlendirmenize sunuyoruz.

Saygılarımızla,

Yunus Değirmenci

Hak-İş Konfederasyonu Genel Başkan Yardımcısı

Özçelik-İş Sendikası Genel Başkanı

Sunuş

Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları dünya çapında tanınan bir insan hakkı olmasına rağmen, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tahminleri, her yıl 2,7 milyon işçinin güvenli olmayan çalışma koşulları ve maruziyetten öldüğünü göstermektedir.

Sektördeki her çalışan için işyeri güvenliği çok önemlidir çünkü tüm çalışanlar güvenli ve korumalı bir ortamda çalışmak ister. Sağlık ve güvenlik, hem çalışanların hem de işverenlerin sağlığını geliştirmek için tüm sektörler için kilit faktördür. Çalışanın korunmasını sağlamak şirketin görevi ve ahlaki sorumluluğudur.

İş sağlığı ve güvenliği ile üyelerimizin güvenlik kültürü konusunda farkındalıklarının arttırılması Özçelik-İş Sendikası açısından da oldukça büyük bir öneme sahiptir. İnsan hakları perspektifinden değerlendirildiğinde konunun özünü güvenli ve sağlıklı çalışma hakkı oluşturmaktadır.

İnsan onuruna yaraşır iş koşullarının sağlanmasında çalışanların fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı çalışma koşulları olmazsa olmaz temel şarttır.

Bu bilinçle hareket eden sendikamız Eğitim Yoluyla Metal Sektörü Çalışanlarının Güvenlik Kültürünü Arttırma Projesini hayata geçirmiştir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından finanse edilen “Eğitim Yoluyla Metal Sektörü Çalışanlarının Güvenlik Kültürünü Arttırma Projesi ’’ 2020 yılı mart ayında kabul edilerek uygulanmaya başlamıştır.

Projemizin temel hedefi; Çalışanların güvenlik kültürlerinin artması ve iş kazası ile meslek hastalıklarının azalmasıdır.

Projemizle;

Özçelik-İş sendika üyesi çalışanlara güvenlik kültürü, stres ve stresten korunma, iletişim üzerine eğitimler verilmesi

Çalışanlara güvenlik kültürlerini arttırmada fayda sağlamak üzere bireysel koçluk yapılarak insana yaraşır iş ortamları sağlanması

Metal ve Çelik sektöründe gerek işverenlerde gerekse işçilerde güvenlik kültürünün yaygınlaşması ile iş kazalarının önemli ölçüde azaltılması hedeflenmektedir.

Projemiz sona erdiğinde beklenen çıktılar;

Düzenlenecek iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile metal sektöründeki iş kazalarına yönelik çözümleyici bir adım atılacaktır.

Eğitimler sonucunda çalışanların güvenlik kültürü konusunda bilincinin artması, önleme ve koruma tedbirlerinin alınmasına katkı sağlayacak, bu durum iş sağlığına, ailelerine ve dolaylı olarak da topluma fayda sağlayacaktır.

Çalışanların güvenlik kültürünü arttırmak için güvenlik bilinçleri arttırılacak, stres düzeyleri azaltılacaktır.

İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri sonucu çalışanlar çevresel koşullara yönelik riskler hakkında bilinçli ve değişime yönelik bir bakış açısına sahip olacaktır.

Hazırlanan yayınlarla birlikte proje sürdürülebilir hale gelecektir

Proje kapsamında hazırlanan bu rehber güvenlik kültürünün arttırılması hususunda önemli bir rehber olma niteliği taşımaktadır.

Bu rehber İş Sağlığı ve güvenliği, işyerinde stresle mücadele yöntemleri, iletişim, güvenlik kültürü ve COVID19'la mücadele yöntemleri konusunda önemli bir kaynak olacaktır.

Projelerimizin hayata geçmesi konusunda her aşamada desteğini gördüğümüz, sendikamızın çalışmaları konusunda bizleri teşvik eden, başta Genel başkanımız Sayın Yunus Değirmenci'ye ve genel yönetim kurulumuza şükranlarımızı sunarız. Aynı zamanda bu projenin gerçekleşmesinde bizlere finansal olarak katkıda bulunan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve kitabın yazılmasında emeği geçen uzmanlarımıza teşekkür ederiz.

Fulya Pınar Özcan

Proje Koordinatörü

BÖLÜM 1:

İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİNE GENEL BAKIŞ ve GÜVENLİK KÜLTÜRÜ

1.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Çalışmaları

Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) yapmış olduğu tanıma göre sağlık; fiziksel, ruhsal ve sosyal açılardan tam bir iyilik halidir (WHO, 2009).

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (UÇÖ) 155 ve 161 sayılı sözleşmelerine göre iş sağlığı:

"Çalışanın çalışma ortamını, koşullarını, ilişkilerini ve çevresini, kendisini güdüleyen bir çalışma yürütecek bir biçimde etkileyebildiği; sağlıklı ve güvenli bir üretim ortamının ürünü olan bedensel, ruhsal, toplumsal olarak en uygun iyilik halidir" .

İş sağlığı çalışmaları, işte sağlıklı olmak için çalışanın çalıştığı işte fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak iyilik halinde olmasını hedefler. Bu çalışmalar bu anlama göre çalışan ile etkileşim halinde olan tüm bireylere yansır. Bunun için de geniş bir etki alanına sahiptir.

UÇÖ ve DSÖ'nün ortak tanımına göre iş sağlığı çalışmaları; "bütün mesleklerde çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal yönden iyilik hallerinin en üst düzeyde tutulması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi çalışmaları" dır (ÇASGEM, 2017).

İş güvenliği, işin yapılması sırasında çalışanların karşılaştığı tehlikelerin yok edilmesi veya azaltılması konusunda, işverenin yükümlülüklere ilişkin teknik kuralların bütünüdür. (Başbuğ, 2013:16) İşin güvenli biçimde gerçekleştirilmesi ya da çalışanın fiziksel bir kayıp yaşamadan gerçekleştirilmesi etkinliklerinin bütününü oluşturur.

İşyerindeki güvensiz koşulları veya tehlikeli durumu ortadan kaldırmak ve çalışanların güvensiz eylemlerini ve tehlikeli davranışlarını en aza indirmek iş güvenliğinin temel ilkelerini oluşturur.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de meydana gelen iş kazaları ve meslek hastalıklarının bir bölümü ölümle, bir bölümü ise sakatlanma ve yaralanmalarla geçici ve kalıcı iş göremezlik durumu ile sonuçlanmaktadır.

Dünya genelinde her yıl ortalama 2 milyon civarında insan iş kazaları nedeniyle yaşamını kaybetmektedir (ILO, 2013). İş kazaları, Türkiye'de de önemli bir sorun alanı olup, farklı sektörlerde çalışan binlerce kişi her yıl hayatını kaybetmektedir. İş kazaları, gerek gelişmiş ve gerekse gelişmekte olan tüm ülkelerde sadece can kaybına değil aynı zamanda önemli ekonomik ve sosyal kayıplara neden olmaktadır.

Geçmişten beri iş kazalarının önlenmesine yönelik çok sayıda yasal düzenlemeler yapılmasına rağmen iş kazalarının azalmaması bizlere sadece bu konuyu teknik açıdan ele almanın yeterli olmayacağını, bununla birlikte iş kazalarının en önemli faktörü olan insanın da irdelenmesi gerekliliği göstermiştir. Zira iş kazalarının %80-90 çalışanların güvensiz davranışlarından kaynaklandığını düşünürsek, davranış düzenleyici olarak kabul edilen kültürün önemi ortaya çıkmaktadır.

Bu da toplumlara iş güvenliğinin bir kültür olarak özümsetilmesiyle oluşacaktır.

İşverenler; işletmenin menfaatleri nedeniyle; çalışanlar, doğrudan olumsuz sonuçlarından etkilenen kişiler olarak, devlet ise, vatandaşlarının sağlık ve mutluluğunu düşünmek zorunda olduğu için iş sağlığı ve güvenliği konusu ile yakından ilgilenmek durumundadır. Bu nedenle iş yerlerinde iş kazaları ve meslek hastalıklarını önleme konusunda güvenlik kültürü oluşturulması ayrı bir önem taşımaktadır.

İş sağlığı ve güvenliğinin ne ölçüde sağlanmış olduğu, kuruluşların ekonomik başarısı açısından önemli bir performans ölçüsü konumuna gelmiştir. İşyerlerinde yapılması gereken; çağdaş sağlık anlayışının ilkelerinde olduğu gibi, önlemenin tedaviden daha etkili, kolay, ucuz olduğu yaklaşımından hareket etmektir. Risklerin belirlenmesi ve uygun yöntemlerle ortadan kaldırılması gerekir.

Geleneksel yaklaşımda (reaktif yaklaşım), kazaların ve sistem bozukluklarının incelenmesi esastır. Çağdaş güvenlik yaklaşımı (proaktif yaklaşım) ise, sistem bozukluğundan çok, güvenlik yönetim sisteminin incelenmesine, risk değerlendirme ve güvenlik kültürüne odaklanır. Bu iki yaklaşımın birleştirilmesi gerekir. Zararla sonuçlanabilecek olası tehlikelerin önceden saptanmasını ve gerekli önlemlerin alınmasını hedeflenmelidir.

Bütün işyerlerinde, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili konular, sorunlar yasal düzenlemeler dışında da farklı araçlardan yararlanmayı gerekli kılmaktadır. Olay gerçekleştikten sonra yapılan uygulamaları (reaktif, tepkisel) içeren geleneksel yaklaşım olay sonrası inceleme ve işin yeniden düzenlenmesine odaklanır. Çağdaş yaklaşım olay gerçekleşmeden öncesine, çalışanlara ve güvenli olmayan uygulamalara odaklanır (proaktif). Proaktif yaklaşımın sağlanmasında önemli etkenlerden biri de güvenlik kültürüdür. Korunma ihtiyacını karşılamanın en önemli yollarından biridir. İnsan davranışları ve bu davranışların altında yatan insana özgü nedenler güvenlik kültürü oluşturmaktadır. Güvenlik kültürü alt bileşenleri ise tutumlar, davranışlar, değerler, eğitim ve gelişme konuları, kişisel sorumluluklar, insan faktörüne özgü konulardır.

İnsan gereksinimleri bakımından öncelikli sıralarda olan, güvenlik içinde bulunulan toplumun güvenlik kültürü ile yakından ilişkilidir. Çalışanlar için çalışma ortam koşulları ve riskler düşünüldüğünde konu özel önem taşımaktadır. Sosyal ve ekonomik gelişmenin göstergelerinden biri olan iş sağlığı ve güvenliği düzeyinin iyileştirilmesinde toplumda güvenlik kültürünün oluşturulması büyük önem taşımaktadır.

1.2. Güvenlik Kültürü

Güvenlik kültürü ilk olarak yaşanan büyük kazalar ve felaketlerden sonra, önleme kavramının bir parçası olarak ortaya çıkmıştır. Bu kavram, Uluslararası Atom Enerjisi Kurumu tarafından Çernobil'deki nükleer kazadan sonra 1987 yılında hazırlanan raporda ortaya çıkmıştır. Güvenlik kültürü "örgütün sağlık ve güvenlik politikalarının yeterliliğine, uygulama yoluna ve uygulamadaki sürekliliğine karar veren birey ve grupların değer, tutum, yetkinlik ve davranışlarının bir ürünü" şeklinde ifade edilmektedir (Cox ve Flin, 1998:190).

Güvenlik kültürü toplumsal ve örgütsel kültürlerden etkilenerek oluşur. Amacı, çalışanların çalışma ortamındaki tehlike ve riskler için farkındalıklarını sağlamak ve bu farkındalığın devamlılığını sağlayacak kurallar ortaya koymaktır.

Güvenlik kültürü örgütlerin mesleki sağlık ve güvenlik politikalarını hayata geçirmeleri çalışanların bu politikalar doğrultusunda oluşturulan prosedürlere katılmaları ve desteklemeleri konusunda kararlılık gerektirir (Tepebaş, 2015).

İnsanlar yaşamak için temel gereksinimlerini yerine getirdikten sonra, geleceğini güvence altına almak ister. Maslow'un insan gereksinimlerini belirleyen piramidinde öncelik sıralaması ile temel fizyolojik gereksinimler, güvenlik gereksinimi, sosyal gereksinimler / kimlik gereksinimleri, ego gereksinimleri / saygınlık gereksinimi, kendini gerçekleştirme gereksinimi bulunmaktadır. Fizyolojik gereksinimler (beslenme, barınma vb.) başlangıç noktasını oluşturur ve hepsinden güçlüdür. Güvenlik gereksinimi, yaşama gereksinimini karşılayacak temel fizyolojik gereksinimlerden hemen sonra gelir. Sosyal gereksinimler arkadaşlık, kabullenilme isteği, kariyer ve duygusal ilişkiler gibi gereksinimlerdir. Ego gereksinimleri kendine güven, başarı, bilgi gibi kişinin kendi ile ilgili olan gereksinimler ve fark edilme, takdir edilme gibi statü ve saygınlığı ile ilgili gereksinimleri kapsar. En üst düzey olan kendini gerçekleştirme gereksiniminden kendi potansiyelini anlama ve gelişimini sürdürme isteği anlaşılır.

Günlük yaşam faaliyetleri (yolda yürümek, yolculuk yapmak, araba kullanmak, spor yapmak, yüzmek, yemek yemek vb.) belli düzeyde riskler taşır. Riskler fark edilebilir, öğrenilebilir, korunulabilir, ölçülebilir, analiz edilebilir, değerlendirilebilir, azaltılabilir, yönetilebilir ve kontrol edilebilir.

Güvenlik, yapılan işin ve/veya çalışma şartlarının zarar ve/veya tehlike içermeme durumudur. Emniyet içinde olma duygusu olarak tanımlanabilir. Ortamda kabul edilebilir düzey ve bu düzeyi korumak için zamansız ölüm, yaralanma veya endişe verici koşulların var olma olasılığını azaltma anlamındadır.

Güvenliği sağlamanın üç ana uygulaması vardır;

- Güvenliği ve sağlığı tehdit eden durumların ortadan kaldırılması,
- Güvenliği ve sağlığı tehdit eden gelişmelerin zamanında saptanması,
- Önlenemeyen durumların kötü sonuçlarının en aza indirilmesi

Kazalara ilişkin değişkenlerin etkisini araştırmak, insan davranışlarını açıklamak, davranışları durumun ve kişinin doğası yönünden tartışmak güvenlik kavramını yerleştirmek için önemlidir. Risk algısı bir ölçüde kişilerin eğitimi ile ilişkili olmakla birlikte, işyerinde kararlı uygulamalar sonucunda güvenlik kültürü oluşturulması da risk algısı bakımından etkilidir. Risk değerlendirme çalışmaları kişilerin güvenlik algılamasını olumlu etkilemekte, hem ölümlü, ağır yaralanmalı hem de nispeten hafif yaralanmalı kaza sayısını azaltmaktadır.

1.2.1. Güvenlik Kültürü ve Çalışan İlişkisi

Moslaw'a göre insan yaşamında temel gereksinimler gereksinim önceliklerine göre giderilir. İş psikologlarına göre de bu gereksinimler çalışanlar açısından aşağıdaki öncelik sıralamalarına göre giderilir:

- Çalışanlar önce koşulları ne olursa olsun bir işe sahip olmak ve bu işi güvence altına almak isterler.
- İşi güvence altına aldıktan sonra, koşullar uygun olduğunda, ne pahasına olursa olsun, o işten elde ettikleri geliri güvence altına almaya ve sonra da arttırmaya çalışırlar.
- Yeterli buldukları bir gelire ulaştıklarında, amaçladıkları hayatı yaşayabilmek için çalışma sürelerini sınırlamaya, boş zaman yaratmaya çabalarlar.
- Sağlıklı olmak, sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışmak ancak güvenceli bir işlerinin, yeterli gelirlerinin ve boş zamanlarının olduğu aşamada bir gereksinime dönüşür.

Sağlık ve güvenlik, bu aşamaya ulaşabilen çalışanların öncelikli bir gereksinimi olabilir. Başka bir anlatımla, çalışanlar ancak güvenceli bir işe, yeterli bir gelire ve boş zamana sahiplerse sağlıklı olmak, eğitimli olmak, dinlenmek, eğlenmek, kendini yeniden üretmek gibi temel insani gereksinimlerini anımsarlar (Piyal, 2004).

1.2.2. Pozitif Güvenlik Kültürü

Güvenlik kültürü farklı boyutları olan bir kavramdır. Farklı yaklaşımlarla, birbirinden farklı değişkenlerle değerlendirilmektedir. Çoğunlukla sosyal/bilişsel aracı olarak, güvenlik ikliminin değerlendirilmesi şeklinde ifade edilmektedir. Örgütsel güvenlik ikliminin, güvenliğe özel liderlik uygulamasının, yönetimin güvenliğe bağlılığının ve güvenlik etkinliklerinin; çalışanın da güvenliğe bağlılığına, artmış güvenlik algılamasına ve güvenlik performansına neden olduğu gösterilmiştir. Güvenlik ikliminin ve güvenlik kültürünün güvenlik performansı üzerine olumlu etkisini gösterilmiştir. Güçlü bir örgüt güvenlik ikliminin, iş güvensizliğinin olumsuz sonuçlarını (bilgi, uyum, kaza ve yaralanmalar ve raporlamalar yönünden) azalttığı, güvenlik performansının bir öncüsü olduğu saptanmıştır.

Güvenlik kültürünün amaçları şunlardır:

- Davranış normları oluşturmak,
- Kaza ve yaralanmaları azaltmak,
- Dikkat çeken konularda güvenliği sağlamak,
- Örgüt üyelerinin riskler, kazalar ve hastalıklar hakkında aynı inanç ve fikirleri paylaşmasını sağlamak,
- Kişilerin güvenliğe bağlılığını artırmak,
- Örgüt sağlık ve güvenlik programının biçim ve yeterliğine karar vermektir.
- Güvenlik Kültürü'nün Araçları Şunlardır:
- İşle ilgili eğitim,
- Tüm basamaklı düzeylerde bağlılık,
- Kalite ve üretkenlik,
- İletişim akışı,
- Kaynak eksikliklerinin giderilmesi,
- İş tasarımının değerlendirilmesi.

Davranış değişimini sağlamak; güvenlik kayıtlarının analizi ile başlar, geçirilen aşamalar, kritik davranışların belirlenmesi, gözlem, kayıt, değerlendirme, kaza önleme programını tanıtma ve geri bildirim sağlama ile devam eder. Yeni bir kültürde paylaşılan pozitif deneyimler en önemli öğedir. İnsanların kas gücü, zamanı, fiziksel olarak varlığı saat başı ücretle elde edilebilir, ancak sadakati, bağlılığı ve fikirleri elde edilemez. Yürütülecek programların bunları başarmasını sağlamak daha önemlidir. Davranış müdahalesinde, davranışa dayalı geri bildirimler güvenli davranışları artırır. Davranış değişikliği güvenlik performansını geliştirmek anlamına gelir.

Güvenlik kültürü, çalışanlar güvenliğin örgüt için anahtar değer olduğuna inandığı zaman ve güvenlik örgütün öncelikleri listesinde üst sıralara geldiği zaman pozitiftir. Bu algılamaya ulaşmanın yolları şunlardır;

- Çalışanların yönetimi inanılır ve güvenilir görmeleri,
- Güvenlik politikalarının günlük temelde yaşatılması,
- Yönetim kararlarının, paranın insan için harcandığını göstermesi,
- Yönetim tarafından memnuniyet için ödüller, ölçümler ve önlemler planlanması,
- Çalışanların sorun çözme ve karar verme süreçlerine katılması,
- Yönetim ve çalışanlar arasında, yüksek derecede dürüstlük ve iletişime açıklık olması,
- Güvenlik bilgi sistemi olması,
- Çalışanların, performansları için olumlu onay alması

Pozitif güvenlik kültürünün amacı; çalışanın risklerin farkında olduğu bir atmosfer yaratmak, güvensiz hareketlerden sakınmalarını sağlamak ve onları sürekli korumaktır. Pozitif (olumlu, beklenen) güvenlik kültüründe yönetimin güvenliğe inancı / bağlılığı gözle görülür olmalı, karşılıklı güven sağlanmalı, etkinliklerin sürekliliği olmalı, düzenli eğitimler yapılmalı, çalışanların tüm süreçlere katılımı sağlanmalı, güvenlik çabalarına dönük olumlu geri bildirimler verilmeli, iki yönlü açık iletişim sağlanmalıdır. Güvenlik kültürünü oluşturmanın ardından, tüm örgüt üyelerinin sağlık ve güvenlik konusunda benzeri inanç, fikir ve algıları paylaşmalarını sağlamak ve sonunda kaza, yaralanma ve hastalıkları azaltmak olanaklı olabilecektir.

Pozitif Güvenlik Kültürü Kriterleri Şunlardır:

- Sistem; düzenli proaktif takım etkinlikleri sağlamalı,
- Merkez yönetim; takım performansı sağlamak, performans niteliğini artırmak, güvenliğin üst yönetim için önemli olduğunu göstermek amacıyla uğraş vermeli,
- Güvenliğin örgüt için yüksek önceliğe sahip olduğunu, en üst yönetim görülebilir şekilde desteklemeli,
- Herhangi bir çalışan, yeni ve anlamlı bir güvenlik ile ilişkili etkinliği yerleştirme tercihi yapabilmeli,
- Güvenlik sistemi esnek olmalı, tüm düzeylerde seçeneklere izin verilmeli,
- Güvenlik çabaları, çalışanlar tarafından olumlu karşılanmalıdır.

Burada geçen altı ölçüt, örgüt yönetiminin otoriter ya da katılımcı olmasına ya da güvenliğe farklı yaklaşımlar sergilemesine bakılmaksızın her örgütte karşılanabilir.

Kültür kolayca değişmez, zamanla ve çeşitli durumlara adaptasyon olarak gelişir. İnsan bir kez yeniliğin daha iyi olduğunu anlarsa, değerler daha kolay kabul edilebilir ve bunları destekleyecek yeni fikirler ortaya çıkabilir. Kültür değişikliği için mevcut kültüre karşı çıkmak yerine, mevcut kültürel güçler üzerine derece derece değişim yapılandırmak daha etkilidir. İnsanlara gerçek sorunlarına yönlenerek yeni davranışlar, varsayımlar, değerler deneyip yaratacağı fırsatlar gerekir. Liderler, rol model olmalıdır. Kuşkular ve hatalar dürüstçe paylaşılmalıdır. Değişim zaman alacağı için, sabırlı olunmalıdır.

Güvenlik politikasının başarısı için, güvenlik uygulamalarının izleneceği bir sistem kurmak esastır. Görevler her düzeyde iyi tanımlanmalı, geçerli performans ölçüleri olmalı, iyi performans ödüllendirilmelidir. Sorumluluk, kültür oluşturmada anahtardır. Kültür oluşturma; çalışanlar, denetçilerin ve yönetimin güvenlik görevini tamamladığını gördüğü zaman, yönetimi günlük olarak inanılır ve güvenilir gördüğü zaman ve en üst yönetim güvenlik politikası belgelerini imzaladığı ve buna gerçekten inandığı zaman tamamlanır.

Yönetimin güvenliğe bağlılığı, ilgisi ve yönetim kalitesi anahtar öğeler olarak tanımlanır. Ancak, yönetimin bağlılığı yeterli değildir. İyi bir liderlikle, personel daha öz sorumluluk sahibi, yaratıcı, yeni sorunlara uyumu iyi, işbirliğine açık olur. Hem işveren, hem çalışanlar sorun çözme ve görüş birliği sağlama konusunda becerilerini geliştirmeli, katılımını artırmalıdır. Sonuçta, liderlik, aktiviteler, sistem, önlemler ve ödüller güvenliğin başarılıp başarılamayacağını gösterir.

Aşağıdaki konularda iyileşmeler başarı sağlanmasına yardımcı olacaktır;

- Yönetimin güvenliğe bağlılığı, çalışanın güveninin artması,
- Gereksinim olan yerde eğitim ve yardım verilmesi,
- Sorun çözmenin öğretilmesi,
- Dürüst ve yeterli bilgi akışı,
- Çalışan görüş ve fikirlerinin alınması,
- Üst yönetim olumlu yaklaşımının sağlanması.

Bütün çalışanların iş güvenliği yönetim sistemine katılımı da (finansal ve profesyonel kaynak kullanımı, iş ve program oluşturulması gibi tüm işlevlerde) oldukça etkilidir. İnsancıl değerleri geliştirmek ve insan odaklı yaklaşımı etkinliklerde kullanmak (çalışanlarla buluşma, işyeri güvenlik gözlemleri vb.) gerekir.

Teknolojik gelişmeler yeni düzenlemelere ihtiyaç duyurmaktadır. Öte yandan işçi hareketliliği, göçmen işçiler ulusal faktörlerin etkisi ile risk alma davranışı ve risk algılama farklılıkları güvenlik iklimi ve kültürü kurmayı zorlaştırmaktadır. Benzer sorun geçici çalışan işçiler içinde söz konusudur. Teknik yapı, sosyal yapı ve iş baskısı güvensiz davranışları tetikleyebilir. Uluslararası Çalışma Örgütü de bütün dünyada işyerlerinin koruyucu sağlık ve güvenlik kültürü düzeylerini geliştirmelerine ve sürdürmelerine özel bir önem vermektedir.

Olumlu güvenlik kültürü oluşturma konusunda başlıca üç alanda dirençle karşılaşılaşılabilir;

- Değişime direnç (komuta ve kontrol yaklaşımı yerine danışmanlıkla aşılmalıdır),
- Var olan yönetim sisteminin uyumu,
- İnformal politik ve kültürel dinamikler

Çalışana görüşlerini sormak ve onları çözüm süreçlerine katmak altyapıyı sağlar, direnci kırar, problemlerin derinlemesine anlaşılmasını sağlar ve belli dönemlerde yinelenmelidir.

Güvenlik kültürü ile ilgili ortak kabul gören bir tanım ve ölçme yaklaşımı olmamakla birlikte; konunun önemi nedeniyle günümüzde işletmelerin güvenlik kültürünü oluşturması, geliştirmesi ve değerlendirmesi konusunda fikirler ortaktır. Güvenlik kültürü üç alanda kararlılık gerektirmektedir;

- işletmelerin iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerini yaşama geçirme kararlılığı,
- işçilerin bu sistemlere katılma ve destekleme kararlılığı,
- uluslararası çerçeve oluşturulmasına yönelik kararlılık.

1.3. Davranış Odaklı Güvenlik

Davranış odaklı güvenlik tek bir alanın değil, birçok alanın kapsamına giren bir yaklaşımdır.

İşyerindeki kazaların çoğunun insan kaynaklı olduğu bilinen bir gerçektir. Gerçekleşen iş kazalarının büyük bölümü çalışanların hatalı davranışlarından kaynaklanmaktadır.

İş kazalarına yol açan güvensiz davranışların diğer olumsuzluklarla birleşerek daha ciddi sonuçlara neden olmasından dolayı davranışsal güvenliğe olan ilgi artmıştır.

Davranışsal güvenlik programlarının işyerlerinde uygulanmaya başlanması ve bilinen iş güvenliği yaklaşımlarından farklı yöntemlere başvurulmasının temel amacı çalışanların gösterdikleri davranışları olumlu yönde değiştirmek, bunu pekiştirerek davranışı alışkanlık haline getirmektir.

Davranışsal güvenlik yaklaşımı iş güvenliğinin sadece mavi yaka çalışanlar ve iş güvenliği uzmanı/ hekiminden oluşan İSG birimlerinin ön planda olduğu alışılagelmiş yaklaşımdan farklıdır. Güvenli davranışları sürdürme, motive etme, yardım etme, pekiştirme konusunda sağlam ilkelere dayanır. Güvenli davranışı artırmak için davranışların altında yatan motivasyonu inceleyen sistematik bir yaklaşımı benimser. Devam eden bir çabadır. Güvenlik liderinin sürdürülebilir ve olumlu sonuçlar için sürekli teşvik etmesi gereken yeni bir çalışma şeklidir. Ulaşılması zaman alır, ancak doğası gereği sonuçlar hemen gözlemlenebilir. Odağı öncü göstergelere kaydırır.

En iyi yaklaşımı seçmek

- Davranış Temelli Yaklaşımlar

  - ✓ Belirli, güvenli ve riskli davranışlar hakkında çalışan eğitimi
  - ✓ Hedeflenen davranışların sistematik olarak gözlemlenmesi, kaydedilmesi
  - ✓ Güvenli ve riskli davranışların sıklığı veya yüzdesi hakkında çalışanlara geri bildirim

- Kapsamlı Ergonomi

Çalışma koşulları veya ekipman ayarlanması anlamına gelir.

- Mühendislik Değişiklikleri

Belirli risk altındaki davranışların ortadan kaldırılmak için robotik araçların tanıtımı ve tesislerin kapsamlı bir şekilde tanınmasını içerir.

- Grup Problem Çözme

Güvenlik konularını ve sorunlarını tartışmak, güvenliği geliştirmek için eylem planları ortaya koymak amacıyla gönüllü olarak yapılan toplantıdır.

- Yönetim Denetimleri

Belirlenen yöneticiler standart bir uluslararası güvenlik derecelendirme sistemini uygulamak üzere eğitilir.

- Stres Yönetimi

Bu programlar çalışanlara stres faktörleri veya iş stresi kaynakları ile nasıl başa çıkacaklarını öğretmiştir.

- Poster Kampanyaları

İşçileri, belirli risk altındaki davranışlardan kaçınmaya ve belirli güvenli davranışları izlemeye çağıran işaretlerin yayınlanmasının azaltma etkisi değerlendirilmektedir.

- Ucuz atlatma

Yaralanmayla sonuçlanmayan ancak biraz farklı koşullar altında yaralanma ile sonuçlanabilecek olayların raporlanmasına ve araştırmasına dayanmaktadır.

- Kritik İnsan Unsuru

Davranış temelli yaklaşım insan davranışını hedefler.

Kapsamlı ergonominin başarısı, çalışanların davranışı ve çalışma durumları arasındadır, ilişkileri gözlemlemesine ve daha sonra işi daha işçi dostu ve güvenli hale getirmek için davranış, ekipman veya çevre koşullarından uygulanabilir değişiklikler önermesine bağlıdır.

1.3.1. Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi (DOG)

«Değer Odaklı» ya da «İnsan Odaklı» iş güvenliği yönetimi olarak da isimlendirilen Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi, işyeri çalışanlarının riskli davranışlarının sıfırlanması ya da azaltılması, istenilen davranışların benimsetilerek pekiştirilmesi amacıyla yapılan süreç yönetimidir.

Davranış odaklı iş güvenliği, ancak iş güvenliği ve çalışan sağlığını inceleyen bir örgüt kültürüne sahip iş yerlerinde oluşturulabilir.

Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi, riskli davranışların azaltılması, güvenli davranışların benimsetilmesi amacıyla, psikolojideki davranışçı yaklaşımın temel varsayımlarından hareket eder.

Açık ve net tanımlama, riski oluşturan durumu herkesin aynı şekilde anlayabilmesi ve güvenli alternatifinin doğru bir şekilde tanımlanabilmesi için önemlidir. Bu davranışı ortaya çıkaran tetikleyici faktörün ne olduğu ile davranışın sonucunda kişinin ne elde ettiğinin belirlenmesi açısından da gereklidir. Davranışı etkileyen sonuçların belirlenmesi, yöneticilerin aksiyon planlarında bu konularda değişiklik yapabilmeleri için de önemlidir.

Farklı çalışma ortamlarının gereklerine göre değişse de davranış odaklı güvenlik yönetimi beş temel çalışma adımından oluşur:

1. İş güvenliğini doğrudan etkileyen davranışların belirlenmesi,

2. Bu davranışların güvenli bir şekilde ölçülebilmesi için açık ve net olarak tanımlanması,

3. Açık ve net olarak tanımlanan davranışlarla ilgili bugünkü düzeyin geliştirilecek gözlem süreciyle belirlenmesi ve gerçekçi hedefler belirlenmesi,

4. Davranışlarla ilgili geri bildirim sağlanması,

5. Gözlemlenen gelişmelerin fark edilip, ödüllendirilmesi.

Son yıllarda çalışanların sağlık ve güvenlik konusuna ilgisini artırmayı hedefleyen, yeni bir güvenlik kültürü anlayışını destekleyen önleyici yaklaşımların önemi artmıştır. Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi, bu anlayış ve yaklaşımları kapsamaktadır. Bu yaklaşımla yapılan çalışmalar, aşağıda açıklanan kritik unsurların sağlanmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.

- Herhangi bir eğitim ve uygulamaya başlanmadan evvel işyerinde bir kültür araştırması yapmak faydalıdır. Bu araştırma, bu tip uygulamalarda ne gibi engellerle karşılaşılacağını ortaya koyar. Güven, iş koşullarının algılanışı ve mevcut uygulamalarım ölçülmesini sağlar.

- Herkesin katılımının sağlanması ve çalışanların bu sürece katkı verdiklerine inanmalarının sağlanması gereklidir. Sürecin her aşamasında tüm çalışanların katılacağı, sorumlu olacağı bir sistem kurulmalıdır.

- Her kademedeki yöneticinin sisteme olan inancı, sistemin yürütülebilmesi için çok önemlidir. Sistemin uygulanabileceğine inanmak güven oluşturmanın ilk adımıdır ve bu sürecin yapılandırılmasına emeği geçen yönetici grubu takdir edilmelidir.

- Yetki, rol ve sorumluluklar en baştan belirlenmelidir. Herkes aynı kurallara tabi olmalı ve tüm çalışanlar kendi yetki sahaları içinde yapılan çalışmalardan sorumlu olmalıdır. Bireysel amaçlara kadar bu sistem yaygınlaşabilmelidir.

- İşyeri kültürünü oluşturan değerlerin varlığı bilinmelidir. Başarılı bir güvenlik süreci içinde bu değerlerin kullanılması gerekir. Çalışanlara ancak güvenlikle ilgili sürecin içinde olma ve kendi değerlerini katma olanağı verildiğinde sistemi benimseyebilirler.

- Herhangi bir uygulama, geliştirme, eğitim vb. yapılmadan önce tüm çalışanların olacaklar hakkında farkındalıklarının sağlanması ve süreçle ilgili kendilerinden ne beklendiğinin bildirilmesi gereklidir. Tüm çalışanların konuya bağlılığı, ilgisi sağlanmalıdır.

- Güvenli davranışlar ve güvenli çalışma koşulları günlük olarak ölçülmelidir. Çalışma alanlarının gözlem ihtiyacına uygun hazırlanmış kontrol listeleri yardımıyla günlük gözlemler kayıt edilmelidir. Her birim ve her operasyon için özelleştirilmiş kontrol listeleri hazırlanmalı, güvenli davranışlar ve şartlar açıkça tanımlanmalıdır. Alan gözlemi için hazırlanan kontrol listelerinde o alan için gereken güvenlik koşullarının tamamının tanımlanmış olması gerekir. Üzerinde anlaşılmış ve her yeri kapsayacak sayıda kontrol listeleri ile gözlem günlük olarak yapılmalıdır. Böylece, o işyerine ait güvenlik koşulları ile ilgili gerçek bir ölçümleme yapılmış olur.

- İnsanların olumlu yönde pekiştirildiklerinde beklenen davranışı daha fazla gösterdikleri bilinmektedir. Olumlu pekiştirme, olumlu olarak ortaya çıkan davranışın tekrar edilmesini sağlayacağından önemle üzerinde durulmalıdır. Davranışçı yaklaşımda iyi uygulamalara ait bilgi toplanması, yanlış uygulamalarınsa düzeltilmesi desteklenmelidir. Günlük gözlemlerde tespit edilen güvenli davranışların artışı kutlanmalı, çözümler tanımlanmalı ve uygulanmalıdır.

- Yöneticiler, orta ve ilk kademe çalışanlardan oluşan bir ekip, işyerini kolay gözlemlenebilecek alanlara ayırarak o alanda istenen uygulama ve sağlanması gereken koşulların neler olacağı düzenli olarak değerlendirilmelidir. Bir iş alanı için kontrol listesi hazırlandığında bunun işyerinin değişen, dinamik ihtiyaçlarına eşlik edecek biçimde düzenli aralıklarla güncellenmesi gerekir.

- İSG ile ilgili takip edilen göstergeler ve İSG performansı, genellikle kaza sayısı, gün kayıpları gibi olanı göstermeye yöneliktir. Oysa önleyici bir yaklaşım, güvenli olan ve olmayan tüm durumları ölçebilen bir sisteme ihtiyaç duyar. Bu durumda “ramak kala” kazaların raporlanması, İSG için makine ve ekipmanda yapılan iyileştirmeler, İSG eğitim saatleri vb. göstergelerin kullanılması uygun olacaktır. Ucuz atlatılmış büyük kazalar olarak açıklanabilecek ramak kala olaylarının raporlanması ve önleyici çözümlerin araştırılması kuvvetle desteklenmelidir. Ramak kala olaylarının raporlanmasını engelleyebilecek çalışanlar arasındaki korku ve çekingenlikler bertaraf edilmelidir.

- Suçlama kültüründen vazgeçmelidir. DOG Yönetimi’nde odaklanılan davranış, oluşan sonuçla ilgili suçlayacak birini bulmak üzere davranışla ilgilenme anlamı taşımamaktadır. Davranışa odaklanılarak güvenlik sürecinin, uygulamaların ve iş alanlarının herkesin katılımı ile geliştirilmesi amacı vardır.

- Çalışanların fazla zamanını almaz. Aylık toplantılara ve günlük gözlemlere ayrılan zaman, iyi yürütülmeyen bir güvenlik yönetimi sürecinin sonuçları düşünüldüğünde oldukça kısadır. Tanımlanan sürecin her bir basamağının yerleşebilmesi için de yeterli zamanın tanınması gerekir, hızlı bir değişiklik beklenmemelidir.

- Kuruluşlarda zaten var olan doğal liderleri sürece katmak oldukça yararlıdır. Doğal liderler, her türlü kritik değişikliklerin iş ortamında kabul edilmesinde değerli katkılar yapabilirler, bu nedenle güvenlikle ilgili süreçlere dahil edilmeleri için özel bir çaba harcanması yerinde olur.

- Fazla çalışma, çalışma biçimi değişimi, fiziksel şartlardaki değişmeler, ekonomik veriler vb. değişkenlerin güvenlik sistemine etki edeceği varsayılmalı ve sistem bu değişkenlere göre sürekli olarak izlenip düzenlenmelidir. “Ramak kala” ve diğer kaza habercileri için verimli bir raporlama sistemi kurulması, nedenlerin tanımlanması, düzeltme yapılması, yaygın bir biçimde iletişim kurarak çalışanlarla bunların paylaşılması, yönetim sistemindeki sorunlu alanların, zayıf halkaların düzeltilmesini sağlar.

- Sürecin tüm adımlarının tanımlanmasından ve ölçme parametrelerinin belirlenmesinden sonra, uygulamalarda kısa yollar oluşturmamak gerekir. Belirlenen adımların tam olarak yerine getirilmesi gerekir.

- Yönetim düzenli olarak sahada olmalı, ilk kademe çalışanların süreci nasıl algıladıklarını özel olarak sorulacak sorularla fark etmeye çalışmalıdır. Böylece güven oluşturmaya yönelik geliştirme ve eklemeler yapmak üzere gerekli olan veri toplanmış olur.

- Herhangi bir sürece katkı sağlamak ancak iletişim zincirinin içinde olmakla mümkün olur. İletişim zincirinin bir halkası olan insanlar kendilerini sisteme bağlı hissederler. İletişim yollarının neler olacağı konusunda da çalışanların kendilerinden fikir alınması gerekir. Devamlılığın sağlanması için yapılandırılmış geri bildirim sağlanmalıdır. Gözlemler, güvenli davranış ve durumlarla ilgili anında ve sözel olarak geri bildirim yapılmalıdır.

- Yöneticilerin örnek olucu liderlik yapmaları gerekir. Sağlıklı bir kültürel değişim için herkesin, yöneticilerin, işgücünün ve organizasyonun davranışının beraberce değişmesi gerektiği açıktır. Önleyici yaklaşımlar kullanan şirketler geleneksel yaklaşımda olduğu gibi güvensiz davranışlara, kaza ve yaralanmalara değil, iyi ve doğru yapılan uygulamalara, ramak kala olaylarının raporlanması gibi önleyici olana odaklanmalı ve bunları tüm çalışanlarla paylaşmak ve doğru yapılan işleri ödüllendirmek için fırsat yaratmalıdırlar.

BÖLÜM 2:

PSİKOSOSYAL RİSK FAKTÖRÜ OLARAK STRES

2.1.Sağlık ve Ruh Sağlığı

Günümüzde sağlıklı olmak, yalnızca hastalık ve sakatlık durumunun olmaması değil; bedenen, ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik hâli olarak tanımlanmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü).

Ruh ve sosyal sağlık, beden sağlığına göre değerlendirmesi daha zor, etkilenimi daha kolay sağlık bileşenleridir. Bireysel yaşam koşulları, yaşanılan çevre ve yapılan iş, ruh ve sosyal sağlığın temel belirleyicileridir. Ruh ve sosyal sağlığın %50'ye yakın bir bölümü de iş ve çalışma koşullarından etkilenmektedir. Aşağıda iş yaşamında ruh sağlığına etki yapabilecek etmenler yer almaktadır.

2.2. İş Yerinde Stres Yaratan Etmenler

Stres çağımızda hemen tüm alanlarda karşımıza çıkmaktadır. Aşağıda iş yerinde stres yaratan etkenler sıralanmaktadır.

- Yöneten ve yönetilenlerin amaç konusundaki fikir ayrılığı
- Personel değerlendirmede belirsizlikler
- Kişiler arası rekabet, kayırmacılık, güç savaşı

- Yetki ve sorumluluk belirsizliği
- Etkin kayıt ve iletişim sistemi olmaması
- Yeni değişimler (yönetim, üretim, ücret vb.)
- Kişilik çatışmaları
- Çalışma koşulları (devam, izin, ücret vb.)
- İşin niteliği (tekdüze çalışanlarda, zaman baskısı-yöneticilerde)
- İş yerindeki konum (düzey arttıkça stres etkenleri artar, en stresli düzey orta kademedir.)

Yukarıda sıralanan etmenlerden de görüldüğü üzere iş yerinde stres yaratan pek çok farklı etken bulunmaktadır. Tüm bu psikososyal çevre etkenlerini iki başlık altında toplamak olanaklıdır.

2.3. İşyerlerinde Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları

2.3.1. Stres Kavramına Giriş

Günümüzün en önemli problemlerinden biri olarak görülen stres günlük yaşamın doğal bir parçasıdır. Çoğumuz, fark etmeden belli düzeyde bir stres yükü ile yaşarız. İyi ya da kötü gündelik yaşamımız stres yaratabilecek unsurlarla doludur ve hepimiz bu stres yaratıcı unsurlarla farkında olmadan beraber yaşamaya devam ederiz.

Stres ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde neredeyse tamamının stresin gündelik yaşamın bir parçası ve doğal olduğunu görürüz. Hatta belli bir düzeyde stres "insan yaşamının" anlamlı ve dinamik sürdürülebilmesi için gereklidir.

İki tür stresten bahsedebiliriz.

Olumlu (Yarar Sağlayan) Stres; belli bir düzeyde hissedilen gerilimin yol açtığı ve yaşam için motivasyon sağlayarak yaşamdan keyif alınmasını sağlayan, dengeli durumumuzu ağır biçimde bozmayan ve başa çıkılabilir stres yaşantısını ifade eder.

Örneğin müdürümüz ile önemli bir görüşme yapmamız gerektiğinde üzerimizde bir gerginlik olduğunu fark ederken aynı zamanda, dikkat düzeyimizin en üst noktada olduğunu hissediyorsak bu yaşadığımız olumlu strestir.

Bunun nedenini şöyle açıklayabiliriz; stres yaratıcı bir uyarıcı algıladığımızda salgılanan adrenalin hormonu damarların genişlemesine yol açarak dikkatin toplanmasını ve ilgimizin istenilen yöne yoğunlaşmasını kolaylaştırır.

Olumsuz (Zarar veren) Stres; kabul edilebilir düzeyi aşan ve başa çıkılamaz hale gelerek "yaşamımızın bütününü etkileyen", performans kaybına, psikolojik ve bedensel rahatsızlıklara yol açan ve sosyal yaşamımızı olumsuz etkileyen stres yaşantısını ifade eder.

Stresin oluşmasına yol açan birçok etken vardır. İnsanın fiziksel ya da psikolojik durumu için tehdit olarak algıladığı her türlü uyaran strese yol açabilmektedir. Tehdit edici ve zararlı olarak algılanan ve gerilim yaratan her olay ve durum stres sebebi olarak değerlendirilmektedir.

Stresi nasıl tanımlarız?

Stres psikolojik bir durumdur ve psikolojik açıdan, kişiye özgü ve bireysel bütünlüğü zorlayıcı olabilir. İnsanın duygularında, düşünce süreçlerinde ya da fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumudur.

İnsanın kendisini "normalde olduğundan farklı, gergin, huzursuz veya baskı altında hissetme durumu" ve bu duruma karşı gösterdiği fiziksel, zihinsel, duygusal ve davranışsal tepkilerin bütünüdür.

Stresin en önemli özelliği, ortaya çıktığında insanı psikolojik ve fizyolojik bir bütün olarak etkilemesidir. Yani stres altındaki insanın hem bedensel ve psikolojik yapısı stres yaşantısından (aynı anda) etkilenmektedir.

Stresin farklı türleri vardır.

Akut (durumluk) stres: Anlık olarak gelişen "içsel ve/veya dışsal" uyarılmaların sonucunda ortaya çıkar. Söz konusu durum ortadan kalktığında stres de sona erer. Çok kısa süreli olduğu için kalıcı bir etkisi olmaz.

Açlık hissinin veya trafikte kalabalığın yarattığı stres örnek olarak verilebilir.

Belli zamanlarda ortaya çıkan stres: Yaşamları koşturmaca halinde olan kişilerde görülür. Belli zamanlarda ortaya çıktığı için sürekli değildir. Yaşamın gergin akışı içinde zaman zaman yaşanan yoğunluk ve karışıklık esnasında ortaya çıkar. Bu durumu yaşayanlar o kadar alışıktır ki, çoğu kez stres yaşadığını fark etmez. Ancak bazı fiziksel belirtiler ortaya çıktığında anlaşılır.

Kronik stres: Bitmeyen ve insanı sürekli etkisi altına alan olumsuz koşullar altında ortaya çıkabilir. Çöküş ve ölümle sonuçlanabilir. Savaş, yoksulluk, sürekli kötü giden aile içi ilişkiler, taciz, sürekli ağır iş yükü gibi koşullar kronik strese yol açabilir. Başa çıkılması zor bir stres türü olduğu gibi sonuçlarının tedavisi de kolay değildir.

Travmatik stres: İnsanın bedensel ya da psikolojik bütünlüğünü tehdit eden bir olayla karşılaştığında yaşanan strestir. Trafik kazası, bir yakınının kaybı, savaş, hırsızlık ya da şiddet görmek gibi olaylar sonrasında yaşanabilir.

Tükenmişlik sendromu: Uzun süren ve başa çıkılamayan stres yaşantısının sonucunda ortaya çıkabilir. İnsanda fiziksel, psikolojik ve zihinsel yıkıma yol açar. İş yaşamında ve sosyal yaşamda etkileri görülür. Güçsüzlük, umutsuzluk, karamsarlık, içe kapanma, alkol ve madde kullanımı gibi belirtiler ortaya çıkar.

2.3.2. Stresin Kaynakları

Stres yol açabilecek oldukça fazla etken sayılabilir. Tehdit olarak algılanan her durum stres nedeni olabilir. Bu stres kaynakları temel olarak ikiye ayrılır.

Dışsal/Çevresel stres kaynakları:

Yaşadığımız fiziksel ve sosyal çevrenin yapısal ve işlevsel özelliklerinden kaynaklanan stres nedenleridir. Kontrol edilemeyecek kadar fazla olabilir. Işık, gürültü, sıcaklık gibi çevresel etkenler ve kalabalık, baskıcı toplumsal yapı, değer yargıları, toplumsal etkenler örnek verilebilir.

İçsel/bireysel stres kaynakları:

Sahip olduğumuz kişilik yapısı, beklentilerimiz, yaşam algımız gibi etkenlere birlikte strese yatkınlık, psikolojik yetersizlik gibi özelliklerimiz stres nedeni olabilir. Örneğin; sabırsız, saldırganlık eğilimi yüksek, zaman baskısı yaşayan, iş odaklı ve sinirli bir yapıya sahip olan insanların stres yaşama eğilimlerinin oldukça yüksek olduğu bilinmektedir.

Buna karşılık içten ya da dıştan gelen bir etkenin stres yaratıcı olabilmesi için kişi tarafından nasıl algılandığının ve yorumlandığının bilinmesi gerekir. Bu da kişinin başa çıkma mekanizmalarının nasıl çalıştığı (başarılı ya da başarısız) ile ilgilidir. Bazıları için stres yaratıcı olarak görülen bir durum bir başkası için aynı anlama gelmeyebilir.

2.3.3. Stresin Nedenleri

1.Kişinin kendisini baskı altında hissetmesi

İçsel ya da dışsal kaynaklı bazı talepler kişi üzerinde baskı oluşturabilir. Bu baskılar kişinin gerilim yaşamasına neden olmaktadır. Bu gerilim ise fizyolojik ve psikolojik olarak yol açtığı sonuçlarla strese yol açar.

2. Engellenme duygusu

Kişinin çeşitli içsel ya da dışsal etkenler tarafından amaçlarına ulaşmasının engellenmesi durumudur. Engellendiğini hisseden kişi güçlü bir gerilim ve kızgınlık duygusu yaşar. Bu duygular ise stres ile sonuçlanır.

3. Çatışmalar

Kişinin kendi içinde ya da çevresindeki kişilerle yaşadığı çatışmalar bir stres nedenidir. Örneğin aynı anda iki işi birden yapmak isteyen kişinin bunlardan birinden vazgeçmek zorunda kaldığında yaşayacağı içsel çatışma bir stres nedeni olacaktır. Benzer şekilde ulaşmak istediği bir amaca bir başkasının da ulaşmak istemesi durumunda diğer kişi ile yaşanacak çatışma yine bir stres nedeni olacaktır.

Stresin somut nedenleri

1. Hava kirliliği, fazla sıcak ve fazla soğuk hava, radyasyon, gürültü ve kalabalık,

2. Zaman baskısı, ağır iş yükü, iş ortamında alınan büyük sorumluluklar, iş ile ilgili rollerdeki sık değişim ve belirsizlikler, kararsızlık, iş tanımlarındaki eksiklikler, gece çalışma, iş yoğunluğu,

3. İşten çıkarılma/işini kaybetme ya da iş değişikliği, hamilelik/doğum, evlilik veya boşanma, iş hayatına başlama, ergenlik dönemi, ciddi hastalıklar/yaralanmalar, okula başlama, okuldan mezun olma, iş bulamama, evde işlerin aksaması ve karşılaşılan aksilikler. Menopoz/andropoz, trafikte sıkışmak aile bireylerinden birinin kaybı, başka bir şehre ya da ülkeye taşınmak, akademik başarısızlık, okul değişikliği, taşınma, savaş halinde ya da doğal afet sırasında ölüm riski.

2.3.4. Stres Belirtileri

Stres yaşantısı ile karşı karşıya kalmış olan organizma/birey “stresin yoğunluk düzeyi” artmasına bağlı olarak çeşitli tepkiler vermeye başlar. Bu tepkilerin varlığı büyük ölçüde yoğun bir stres yaşantısının belirtisi olarak kabul edilir. Beş ana grupta ele alabileceğimiz bu belirtiler şunlardır;

1. Duygusal Belirtiler

- Kolayca sinirlemek ve karamsarlık
- Kontrolü kaybetme ve boğuluyor gibi olma duyguları
- Zihinsel yorgunluk ve dinlenememe
- Kendini yalnız, değersiz ve çaresiz hissetme

2. Düşünsel/Zihinsel Belirtiler

- Yoğun bir kaygı
- Unutkanlık ve düzensizlik
- Odaklanma sorunları
- Kararsızlık
- Karamsar olma, sadece olumsuz tarafı görme

3. Davranışsal Belirtiler

- İştah değişiklikleri (artma ve azalma)
- Sorumluluktan kaçma
- Artan alkol ya da sigara kullanımı (ya da madde)
- Tırnak yeme
- Ayaklarını ya da bacaklarını sürekli sallama

4. Fiziksel Belirtiler

- Halsizlik
- Nedensiz baş ağrısı
- Mide rahatsızlıkları (ekşime, yanma, hazımsızlık vb.)
- Kas ağrıları ve yorgunlukları
- Göğüs ağrıları, hızlı kalp atışı
- Uykusuzluk çekme
- Cinsel ilgi kaybı ya da işlev bozukluğu
- Soğuk veya terli eller-ayaklar, kulakta çınlama, titreme
- Ağız kuruluğu, yutma güçlüğü
- Çenede kitlenme, diş gıcırdatma (özellikle uykuda)

5. Sosyal Belirtiler

- İnsanlara karşı güvensizlik duyguları,
- Sürekli başkalarını suçlamak,
- Randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek,
- İnsanlarda hata bulmaya çalışmak ve rencide edici davranmak,
- Abartılmış fazla savunmacı tutumlar,
- Birçok kişiyle birden küs olmak, konuşmamak.

2.3.5. Stresin Etkileri

Stres yaratan bir nedenle karşı karşıya kaldığımızda beynimiz "savaş" ya da "kaç" mesajı verir. Savaş mesajı stres yaratıcı neden ve sonuçları ile başa çıkmak için mücadele etmek iken kaç mesajı, stres yaratıcı durumla yüzleşmemek için görmemezlik anlamındadır.

Farklı iki durum gibi olsa da ikisinde de aşağıdaki etkiler ortaya çıkar:

- Kalp atışı hızlanır,
- Solunum hızlanır,
- Damarlar genişler ve gözbebekleri büyür,
- Dalak daha fazla kan ve karaciğer daha fazla şeker üretir,

- Sindirim hızı yavaşlar ve vücut şekeri daha fazla kullanmaya başlar.

STRESİN DUYGUSAL ETKİLERİ

Stres yaşayan birey şu tepkileri gösterebilir;

- İnkâr (reddetme, yok sayma) mekanizmasını kullanarak durumdan kaçmak,
- Yaşanan şok nedeniyle hareketsiz kalmak,
- Duygusal duyarsızlık ve depresyon,
- Sonuca boyun eğerek bağımlılık,
- Saldırganlık ve kızgınlık.

STRESİN YOL AÇTIĞI SONUÇLAR

Hem gündelik yaşamın hem de iş yaşamının bir parçası olan stres belli bir düzeyde ise yaşamın anlamlı biçimde sürdürülebilmesini sağlar ve aynı zamanda iş yaşamında canlılığı sağlar. Bu şekliyle stres "heyecan" olarak adlandırılabilir. Normalde insanlar, sürekli olarak etkili olan stres yaratıcıların etkileri ile başa çıkabilecek yapıdadır.

Buna karşılık stres düzeyi belli bir seviyeyi aştığında zarar vermeye başlar. Bu durum çeşitli stres etkenlerinin etkisi ile insanın iç ve dış çevre ile kurduğu ve rahatlık yaratan uyum bozulduğunda anlaşılır.

Bu aşamada "gerginlik" duygusu yaşanır. Nedenini bilemediğimiz bir kaygı/endişe duygusu yaşarız. Doğal olarak tepkilerimizle ortaya çıkan gerginliğimizi gidermeye çalışırız. Eğer çabalarımız gerginlik durumunu gidermeye yeterse bozulan uyum düzelir ve eski hayatımıza devam ederiz. Bu beklenen bir durumdur.

Fakat çabalarımız bunu sağlayamazsa yani gerginlik giderilemezse ve uyum yeniden kurulamazsa uyumsuzluk ve kaygı giderek derinleşir ve daha fazla etkili olmaya başlar. Kaygı ile birlikte korku ve endişe duymaya başlarız. Bu yeni duygusal durumumuz bedenimizi ve duygularımızı ele geçirir ve hayatımız için öncelikli hale gelir.

Daha sonra da bedensel, ruhsal, davranışsal ve toplumsal stres belirtileri ortaya çıkmaya başlar.

Stres başa çıkılamaz hale geldiğinde yaşamımızı tamamen etkileyecek hale gelir. Stresli bir yaşamı hem kendimizde hem de yaşamımızda normalden daha farklı bir uyumsuzluğa yol açar. Bu bozulma ve uyumsuzluk aşağıda bahsedilen alanlarda görülür.

Fiziksel (bedensel) etkiler

- Mide ve bağırsak hastalıkları: spastik kolon, tekrarlayan ağrı ve yanma hissi, ülser, sindirim bozuklukları.
- Cilt hastalıkları: cilt kuruluğu, pullaşma ve tahriş olmaya yatkınlık, göz ve ağız çevresinde çizgilerin artışı.
- Hormonal değişikliklere bağlı olarak halsizlik, uyku bozuklukları, troit problemleri ve obezite gibi problemler
- Ayrıca stres ve stresin beden üzerindeki etkileri çok sayıda hastalığın nedeni olarak gösterilir.

Psikolojik/ruhsal etkiler

- Kaygı, endişe, korku (fobilerin gelişmesi) gibi duygular,
- Kızgınlık (öfke), sürekli sinirli olmak,
- Unutkanlık ve kararsızlık.
- Kendine güvensizlik, suçluluk duyguları,
- Konsantrasyon güçlüğü, umutsuzluk ve karamsarlık,
- Takıntı,
- Madde (sigara, alkol ve uyuşturucu) kullanma eğiliminde artış.

Sosyal/toplumsal etkiler

- Kişilerarası iletişimde kötüleşme,
- Yakın kişilerle yaşanan çatışmalarda artış,
- Sosyal alanlarda kaçma-uzaklaşma isteği,
- Toplumun/çevrenin değer yargılarına yabancılaşma,
- Toplumsal yaşama karşı artan olumsuz düşünceler,
- Aile içi ilişkilerde gerginlik, bozulma,
- Aile içi çatışmalarda artış ve boşanma eğilimleri.

İş alandaki etkiler

- Performans düşüklüğü ve verimlilik azalması.
- İş arkadaşları ile yaşanan gerginlik ve çatışmalar,
- Yönetimle yaşanan çatışmalar,
- İşe devam sorunları,
- İşten ayrılma eğilimleri.

2.3.6.Stres Yönetimi ve İş Stresi İle Başa Çıkma Teknikleri

Düzenli Egzersiz

Stresin olumsuz etkilerinden korunmak istiyorsak egzersiz oldukça faydalıdır. Egzersiz bedeni stres hormonlarından arındıracak ve halk arasındaki adı mutluluk hormonu olan endorfini arttıracaktır. Egzersiz için zaman bulmakta zorlanılıyorsa en azında günde 20-30 dakika yürünmelidir. Yüzme, bisiklet sürme ve doğa yürüyüşleri de stresi azaltır.

Yeterli Uyku

Uyku, vücudun kendini toparlamasını ve enerjisini geri kazanmasını sağlayan bir mekanizmadır. Yeterince uyumuyorsanız, bedeniniz, sizi ayakta tutmak için stresi kullanacaktır. Bunun nedeni gece yeteri kadar enerji depolanamaması ve bedenin bunu telafi etmeye çalışmasıdır. Yetişkinlerin çoğu en az 7-8 saat gece uykusu uyumalıdır. Küçük çocuklar ve yaşlı yetişkinler için bu süre 9-10 saattir.

Uykunun düzenli olması gerekir. Her gece aynı saatte uyumak ve her sabah aynı saatte uyanmak, daha iyi uyumanızı sağlar. Böylece daha az uykuya ihtiyaç duyarsınız. Ayrıca bedeniniz ne zaman uyuması gerektiğini de öğrenir.

Stres insanların yeteri kadar uyuyamamasının en temel nedenidir. Diğer taraftan az ve düzensiz uyku da strese neden olur. Eğer sizi uyutmayacak kadar yüksek düzeyde stresliyseniz tıbbi yardım alın.

Doğru beslenmek

Stresle mücadeleye yardımcı olabilmesi için bedeninizin sağlıklı ve güçlü olması gerekir. Bunun için de doğru beslenmeniz gerekmektedir.

Temel olarak su stresi hafifletir. Susuz kalmış bir beden bir stres hormonu olan kortizol üretir. Yeterince su alamayan bir beden ise kişiyi kendi başının çaresine bakmaya motive etmek için stres yaratır.

Kafein ve alkol tüketimini azaltın. Alkol alımı sadece stres tepkisini arttırmakla kalmaz, kendi başına stres yaratan bir durum olan madde bağımlılığına da neden olabilir. Kafein de özellikle iş yerinde stres düzeyini yükseltebilir. Mümkün olduğunca azaltılmalıdır. Aşırı miktarda kahve ve çay tüketmek yerine su içmek çok daha iyidir.

Güne sağlıklı ve besleyici bir kahvaltıyla başlamak önemlidir. Gün boyunca da sağlıklı atıştırmalıkları tercih edin. Ancak atıştırmalar ile öğünler atlatılmamalıdır. Sizin için uygunsa, üç büyük öğün yerine birkaç küçük öğün yemek daha iyidir. Beslenme ve kilo sorunları yaşıyorsanız bir hekim ve diyetisyene danışılmasında fayda vardır.

Sağlıklı, stres yaratmayan bir diyet için protein ve karbonhidrat tüketimi dengeli olmalıdır. Karbonhidrat alımı için tam tahıl ekmeği ve makarna çeşitleri uygundur. Beyaz şeker, ağır tatlılar ve hamur işi gıdalardan mümkün olduğunca uzak durulmalıdır. Bunların yanında yeterli vitamin ve mineral alınması da gerekir. Eğer vitamin ve mineral eksikliği çekiliyorsa bir hekim ve diyetisyene başvurulmalıdır. Böylece hangi gıdaları tüketmeniz gerektiğini öğrenebilirsiniz.

Sosyal Destek

Arkadaşlarınıza ve sevdiklerinize güvenmeyi öğrenin. Her şeyi içinize atmak sadece daha fazla stres yaratacaktır. Stresli olduğunuzda arkadaşlarınıza açılmak faydalıdır. Böyle durumlarda arkadaşlarınız neler yaşadığınızı anlamaya çalışacak, empati yapacak ve mümkünse size pratik olarak da yardım edeceklerdir.

Arkadaşlarınızdan yardım isteyin, onlara teşekkür edin ve yardımlarını karşılıksız bırakmayın.

İnsanlardan onay değil saygı bekleyin. Gerçek arkadaşlar sizinle aynı fikirde olmasalar da sizi seven ve sayan bireylerdir. Ayrıca yaşamaktan keyif alan, olumlu ve destekleyici bir arkadaş çevresi oluşturmak önemlidir.

Stresli olduğunuz zamanlarda inisiyatif alın. Arkadaşlarınız stresli olduğunuzu halinizden anlamayabilir, onların sormasını beklemeyin. Yardıma ihtiyacınız olduğunu onlara söyleyin ve gerektiği zaman siz de onlara yardım edin. Ancak stresli durumlarda yardım istemeyi sürekli şikayet etmekten ayırmalısınız. Aksi takdirde insanlar sizden uzaklaşacaktır.

İş arkadaşlarınızdan destek almak iş stresinin olumsuz etkilerinden korunmanıza yardımcı olabilir. İnsanları dinlemeyi ve ihtiyaç duyduklarında destek vermeyi unutmayın. Eğer iş yerinde yakın arkadaşlarınız yoksa insanlarla yakınlık kurmaya çalışın ve daha sosyal olun. Arkadaşlarınızla sohbet edin, iletişim kurun.

İş arkadaşlarına ek olarak diğer arkadaşlarınızla ve ailenizle güçlü bağlar oluşturmak da faydalıdır. Ne kadar yalnız ve içe kapanık kalırsanız, strese karşı o kadar zayıf düşersiniz.

Kulüpler veya gönüllü hayır işleri gibi faaliyetlerle de sosyalleşebilirsiniz. Kendi problemleriniz yanında mağdur insanlara yardımcı olmak ve onların problemlerini dinlemek de stresinizi ciddi derecede düşürebilir.

Derin Nefes Alma Egzersizleri

Derin nefes almak için birkaç farklı teknik bulunmaktadır ancak bunların hepsi aynı etkileri gösterir: ciğerlere normalden daha fazla hava çekmek ve kısa bir süre için nefesi tutmak. Bu, hızlı bir şekilde stresi azaltmaya yönelik çok basit ve kolay bir nefes alma tekniğidir;

- Öncelikle ve yavaşça, normalden daha derin bir nefes almak için kendinize 5 saniye verin;
- Havayı 5 saniye boyunca ciğerlerinizde tutun;
- Yavaşça nefesinizi vermek için kendinize 5 saniye tanıyın;
- Bu aktiviteyi 9 kez tekrarlayın.
- Stresi azaltmaya yönelik bu nefes alma tekniği biraz fazla zaman alıyor görünse de aslında süresi birkaç dakikayı geçmez ve herhangi bir yerde yapılabilir. Gündelik rutininizin bir parçası haline getirdiğinizde ise azami fayda görürsünüz.
- Bu tekniği ayaktayken, sırtınızı destekleyen bir sandalyede otururken, yatakta veya yerde bir şiltenin üzerinde uzanıyorken yapabilirsiniz.
- Bu tekniği uygularken dikkate alınması gereken bazı hususlar vardır:
- Rahatlayın ve nefes almanızı zorlaştıran kıyafetlerinizi gevşetin.
- Oturuyorsanız, kollarınızı kolçaklara yerleştirin.
- Uzanıyorsanız, kollarınızı avuçlarınız yukarı bakacak şekilde, gövdenizden biraz daha uzağa koyun.

- Bacaklarınızı serbest bırakın veya ayaklarınız yere düz basacak şekilde dizlerinizi bükün.
- Oturuyorsanız veya ayaktaysanız, her iki ayağınız da yere düz bir şekilde bassın.
- Vücudunuz ne durumda olursa olun, ayaklarınızı basen genişliğinde açın.
- Nefesinizi zorlanmadan ve rahat bir şekilde karnınızı doldurarak içinize çekin. Karın nefesi kullanın.
- Burnunuzdan nefes alıp, ağzınızdan vermeye çalışın.
- Usul usul ve düzenli nefes alın. Nefes alırken birden beşe kadar saymanın faydalıdır.
- Egzersizi üç ila beş dakika boyunca sürdürün.

Meditasyon

Zihinsel bir teknik olarak meditasyon egzersizleri kullanılabilir. Aşağıdaki adımları izleyin:

Her iki ayağınız da yere basacak şekilde sırt kısmı düz bir sandalyeye oturun, ellerinizi avuçlarınız yukarı bakacak şekilde dizlerinizin üzerine koyun. Göz kapaklarınızı hafifçe inidirin ve yaklaşık bir buçuk metre önünüzdeki bir eşyaya odaklanın. Odaklanmakta zorlanıyorsanız bir süre sonra gözlerinizi tamamen kapatabilirsiniz.

Yavaşça ve derinden nefes alın ve verin. Nefes alırken içinizden 6'ya kadar sayın, nefesinizi tutarak 6'ya kadar sayın ve yine 6'ya kadar sayarak nefesinizi verin. Bu, nefes alıp verişinizi yavaşlatacaktır.

Beyninizi yani düşünmeyi durdurun. En zor kısım budur. Zihninizi temizlemeye çalışın. Eğer aklınızdan bir düşünce geçiyorsa, buna odaklanmadan geçip gitmesine izin verin. Olumlu veya olumsuz düşüncelere karşı koymaya çalışmayın. Nefesinize odaklanın.

Bu egzersizi 5'er dakikadan günde 2 kez tekrarlayın. Daha huzurlu hissetmenize yardımcı olacaktır.

Kasları Gevşetme

Oldukça yararlı tekniklerden biri de kasların sırayla ve vücut boyunca gevşetilmesidir. Bu nedenle kaslarınızı gevşetmeyi öğrenin; bedeniniz rahat olduğunda stres duymanız mümkün değildir.

Kas gevşetme için kullanılan önemli bir teknik “sıralı kas gevşetme” tekniğidir, vücudunuzun belirli bir kısmı ile başlayarak (baştan veya ayaklardan başlayarak) eller, ayaklar, bacaklar ve diğer bütün kaslar kasılır ve sonra gevşetilir. Tekniğin uygulanma adımları şöyledir:

- Rahat bir yere oturun veya uzanın, sağ ayağınızla başlayın.
- Ayağınızı olabildiğince gerin, 7 saniye kadar gerginliği koruyun ve sonra gerilimin ortadan kalkmasına izin verin ve ayağınızı gevşetin.

- Sonra vücudunuzdaki kasları sırayla yukarı doğru kasarak gevşetin. Baldırınızı, sonra uyluğunuzu, belinizi, sırtınızı, boynunuzu, yüzünüzü, çenenizi, alnınızı gerin ve gevşetin, aynı işlemi daha sonra sol ayağınızdan başlayarak bedeninizin üst bölümlerine doğru uygulayın.

BÖLÜM 3:

PSİKO-SOSYAL RİSK FAKTÖRLERİ ARASINDA İLETİŞİMİN YERİ

3.1 İletişim Nedir?

İletişim aslında kavram olarak kullanıma girdiği 19. yüzyıldan 20. yüzyılın başlarına kadar mektup, telefon, telgraf gibi basit düzeydeki iletişim araçları bağlamında ele alınmış ve bireyler arasında, söz konusu araçlar yoluyla gerçekleştirilen ileti alışverişi olarak tanımlanmıştır. Eskiden beri yapılan bu basit tanım, iletişim olgusuna bakış açısının da aynı oranda basit olmasına zemin hazırlamıştır.

İletişimin ne olduğuna, nasıl işlediğine ilişkin ilk görüşlerin belirlenmesine çoğunlukla bireyler arası yüz yüze iletişim ve telefon, telgraf gibi yine bireyler arası iletişimde kullanılan araçlar ile gerçekleştirilen iletişim araçlarının temel alındığı gözlemlenmiştir.

Zaman içerisinde iletişimin düz bir şekilde ilerlemediği anlaşılmış, çeşitli dinamiklerin, ögelerin, etmenlerin etkisiyle, sanıldığından daha çetrefilli yollardan geçtiği saptanmıştır. Bunun sonucunda da iletişime dair araştırmacılar, akademisyenler ve sektör profesyonelleri tarafından birçok tanım ortaya atılmıştır.

Örneğin Charles H. Cooley iletişimi; “insan ilişkilerinin içerisinde var olduğunu ve geliştiği bir mekanizma” olarak tanımlarken, insanlar arası etkileşime de dikkat çekmektedir.

Taymaz’a göre ise iletişim; “toplumsal birimler arasında bir bilgi, anlam, duygu ve düşünce alışverişi”dir. Tanımlardan da anlaşıldığı gibi toplumun birimleri arasındaki her türlü alışveriş iletişimle sağlanabilmektedir. İki birim arasında kurulamayan ya da yanlış işleyen bir iletişim süreci bilgi, anlam, duygu ve düşünce alışverişinin akışına engel olmaktadır. En genel anlamıyla iletişim: ‘’Kaynak ve alıcı arasındaki bilgi alışverişi, bilgi aktarma ve iletiye ortak bir anlam kazandırma süreci” olarak tanımlanır. İletişim sözcüğü Latince kökenli olmakla beraber communication sözcüğünün karşılığıdır.

Türk Dil Kurumu Sözlüğüne göre iletişim, duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon… Bazen bir duruş, yöneliş veya farklı bir bakış onlarca şey anlatabilmektedir.

İnsanlar sosyal çevrede sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürmek için çevresindekilerle iletişime geçer. Ayrıca ruhsal – bedensel ihtiyaçları gidermek için iletişim oldukça gereklidir. Doğanın kanun ve kurallarını sağlıklı işletebilmek, hayatta kalma mücadelesinde başarıyla ayrılmak için de iletişim vazgeçilmezdir.

Kısaca “iletişim” adını verebileceğimiz bilgi alışverişi, yaşamdaki en önemli olaylardan bir tanesidir. Canlılar varlıklarını sürdürebilmek için iletişim kurmak zorundadır. İnsan yaşamında ise iletişimin yeri bambaşkadır. İnsan, diğer canlılardan iletişim konusunda da bambaşkadır. Çünkü insan, diğer canlılardan farklı olarak, sürdürmekte olduğu iletişimi incelemek ve geliştirmek şansına sahiptir.

Dökmen’e göre kısaca “bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci” olarak tanımlanan iletişimin içine pek çok etkinlik girmektedir. Ancak genel anlamda, iletişimin gerçekleşmesi için iki sistem gereklidir. Bu sistemler iki insan, iki hayvan, iki makine ya da insan ile hayvan, bir insan ile bir makine olabilir. Örnekler çoğaltılabilir. Niteliğinden bağımsız olarak iki sistem arasındaki bilgi alışverişini “iletişim” kabul edebiliriz.

İletişimin gerçekleşmesi için gereken temel unsurlar gönderici, ileti ve alıcıdır. Gönderici ya da kaynak mesajı ileten, meydana getiren kişidir. İleti ise iletişim sırasında karşı tarafa sunulan bilgidir. Bu bilgi birazdan detaylı ele alacağımız sözlü, yazılı, görsel iletişim gibi yöntemlerle şifreli veya şifresiz olarak alıcıya iletilir. Alıcı ise gönderilen bilginin muhatabıdır. Bu üç ana unsur iletişimin gerçekleşmesi için mutlaka bulunması gereken unsurlardır.

Bunlar dışında şifre, dönüt ve bağlam da iletişimin bileşenlerindendir. Örneğin bir bilgi resim yoluyla da iletilebilir. Bu durumda iletişimin şifresi resim olmuş olur. Bağlam iletişimin gerçekleştiği ortamı/koşulları ifade eder ve dönüt ise alıcının mesaja verdiği karşılık yani cevaptır.

Dale Carnegie’ye göre, Dünyayla iletişim içinde olduğumuz yalnızca ve yalnızca dört yol vardır.

Bu dört temas ile değerlendirilir ve sınıflandırılırız; ne yaptığımız, nasıl göründüğümüz, ne söylediğimiz ve bunu nasıl söylediğimiz.

Bu günlerde iletişim –ne söylediğimiz ve bunu nasıl söylediğimiz- başarılı ya da başarısız olmamız üzerinde çok büyük etkendir. Bugün başarılarıyla belli bir konuma gelmiş kişilere baktığımızda iletişim kurabilmede başarılı olduklarını görürüz. Bu yeteneğin ille de doğuştan gelmesi gerekmez. Bu yeteneğe sahip olmak isteyen herkes bunu başarabilir. Tüm sosyal becerilerde olduğu gibi iletişim kabiliyeti de geliştirilebilir bir yetenektir. Bu becerinin geliştirilebilmesi için öncelikle bunun çok önemli bir beceri olduğunun fark edilmesi ve kabul edilmesi gerekir. Sonrasında da gerek eğitim gerekse konuya ilişkin kitaplar okuyarak ve bunu hayatına yansıtarak başlanabilir. Bir kez iletişim yeteneğimizi geliştirdiğimizde fikirlerimizi patronumuza, amirimize, iş arkadaşlarımıza ve ailemize daha rahat ve etkili bir şekilde sunabiliriz.

İletişim, tek yönlü bir yol değildir. Sadece iletişim kurmaya çalışan kişinin karşı tarafa mesaj vermesinden ibaret değildir. Etkili olabilmesi için, taraflar arasında sürekli bir geri bildirim akışı bulunan, çift yönlü bir yol olmalıdır. Mesajı gönderen kişi, mesajı alacak olan kişiden geri bildirim beklemeli ve almalıdır. İletişim kuran kişi daima, iletilenin alıcı tarafından anlaşıldığından ve kabul edildiğinden emin olmalıdır. İletişimde doğru anlayıp anlamadığını ya da doğru anlatıp anlatamadığını test etmek çok önemlidir. Çoğu yanlış anlaşılma ve iletişim kazası sadece bu yolla bertaraf edilebilir. Bunu yapabilmek için karşımızdaki kişiye sorular sormak, gözlemlemek ve eğer yanlış anlaşılmalar varsa, bunları düzeltmek önemlidir. Böylece hem mesajınız karşı tarafa doğru ulaşır hem de hatasız ve az zamanda başarmış olursunuz.

3.2 İletişimin Aşamaları

Psikoloji kapsamında çeşitli iletişim sınıflamaları vardır. Yaygın olarak kullanılan sınıflamalardan birisinde iletişim dört ana gruba ayrılır.

- Kişi içi iletişim
- Kişilerarası iletişim
- Örgüt-içi iletişim
- Kitle iletişimi

Kişi-içi İletişim

Bir insanın düşünmesini, duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını, iç gözlem yapmasını, rüya görerek kendi içinde mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesini bir iç iletişim sayabiliriz. Karşılıklı iki insanın arasında gerçekleşen iletişim benzeri, tek bir insanın içinde gerçekleşmektedir. İnsanlar, kendi içlerinde kendi içlerinde birtakım mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi-içi iletişimde bulunurlar.

Bir insanın çevresi ile kuracağı iletişim, kendi içinde başlar. Burada kişi hem kaynak hem de alıcı konumundadır. Ancak bu konu oldukça önemlidir. Çünkü insanın kendisiyle iletişimi ne kadar olumluysa bu durum çevresiyle olan iletişimini de etkileyecektir.

Kişilerarası İletişim

Genel bir tanımlamayla, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime "kişilerarası iletişim" adı verilir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.

Konu ile ilgili yayınlarda iletişim, sosyal iletişim, sosyal etkileşim ve kişilerarası iletişim terimlerinin bazen eş anlamda kullandığı görülmektedir.

Bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılabilmesi için üç ölçütün olması gerekir. Bunlar:

- Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalıdır.
- Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır.
- Söz konusu mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır; bu iki tür mesaj dışındaki mesajların kullanıldığı iletişimler, örneğin yazışmalar, kişilerarası iletişim sayılmaz.

Örgüt-İçi İletişim

Örgütü şöyle tanımlayabiliriz: Örgüt, iş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur. Sanayi Devri'nin ilk dönemlerdeki "üretim odaklı çalışma" şekli değişeli çok oldu. Artık personelini düşünen yani "insan odaklı çalışma" anlayışı hakim.

Eğer bir işveren en başarılı şirketler arasında yer almak istiyorsa odağına insanı koymak zorundadır! Bu odak ise çalışan bağlılığı, motivasyon, iletişim ve performans yönetimi gibi kriterlerden geçiyor. Bu da kurum içi iletişim ile ilgilidir. Kurum içi iletişim birden fazla insanın bir amaç etrafında toplanmasını sağlayan ve bir araya gelen insanların güç birliği yaparak örgüt amaçları yönünde etkili bir biçimde çalışabilmeleri için, aralarında olması gereken işbirliğini ve çevresiyle uyumlarını sağlamada önemli bir rolü olan; biçimsel ve biçimsel olmayan yapılardaki anlam yükü taşıyan her türlü insan etkinliğinin paylaşılmasıdır. Buna göre kurum içi iletişim; öncelikle konunun önemini kabul eden yönetimin, en üst düzeyden başlayarak liderliğinde planlamayı ve yönetilmeyi gerektirecek kadar önemli bir konudur. Özellikle çok uluslu yapılara bürünen yönetim biçimlerinde liderlerin yaklaşımları iç iletişimde yapı taşı konumundadır.

Geçmişte iç iletişim süreçlerinin yönetilmesinde kullanılan tekniklerin, bugün daha yaratıcı ve profesyonel uygulamalarla çeşitlendirildiği gözlemlenmektedir.

İletişim direkt (yüz yüze) veya vasıtalı olabilir. Yüz yüze iletişim, kişilerarası görüşmeler, toplantılar, briefing'ler veya eğitim ve motivasyon programları vasıtasıyla yürütülebilir. Vasıtalı iletişim ise, özel yayınlar, kurum dergisi veya gazetesi, raporlar, memorandum'lar, mektuplar, audio-visual teknikler ve araçlar, video ve slayt gösterileri, telefon, bilgisayar-ağı iletişimi, elektronik posta gibi araçlarla yapılabilir. Başarılı bir iş sağlığı güvenliği yönetimi ve örgüt sistemi, etkin bir iletişim sistemi ile mümkündür. Başka bir ifadeyle örgüt, bir iletişim ağı olarak düşünülmelidir. İletişim ağının iyi kurulmuş olması ve işlemesi, örgütsel başarıyı etkileyerek; örgütsel çıktıların yüksek olmasına neden olacaktır. Çünkü iletişim, içinden bütün yönetsel faaliyetlerin aktığı bir kanal olarak kabul edilmektedir. Ayrıca iletişim, örgütün sinir sistemini oluşturmaktadır. Bu durum örgüt içinde ve dışında meydana gelen gelişmeleri takip etmeyi kolaylaştırdığı gibi bunlara kısa sürede uyum sağlanmasına da imkân vermektedir.

Kitle İletişimi

Bir takım bilgilerin/sembollerin üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine "kitle iletişimi" denir. Kitle iletişiminde, kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise "kitle iletişim araçları" adı verilir. Kitle iletişim araçları arasında radyo, televizyon, gazete, dergi ve benzeri yayınlar kastedilmektedir.

3.3 Çalışma Hayatında İletişimin Yeri

Hayatın hemen her alanında, başarı ve mutluluk açısından, diğer insanlarla kurduğumuz ilişkiler büyük önem taşır. Başkalarıyla iyi ilişki kuran insanlar yaşantılarının her döneminde daha avantajlı ve daha mutlu bir hayata sahiptir. İş hayatında da pozisyonunuz ne olursa olsun insanlarla büyük bir uyum içinde çalışmanız beklenir; günümüzde her pozisyon eskiye nazaran insanlarla daha fazla teması ve bu temasın başarılı olmasını gerektirmektedir.

İşyerinde sağlık ve güvenliğin tesis edilmesinde de iletişimin yeri yadsınamaz. Kitabımızda da bahsettiğimiz üzere işyerinde karşılaşılan psiko-sosyal risk faktörlerinin başında stres gelmektedir. Stresin pek çok sebebi olmakla birlikte, çalışma arkadaşlarımızla olumlu iletişim kurumadığımız da sorunları çözemediğimiz, çatışmaları sonlandıramadığımız görülmektedir. Bu durum da bizi strese itmekte, stres de iş sağlığı güvenliği tedbirlerini göz ardı etmemize ya da unutmamıza sebep olmaktadır. Bu nedenle işyerinde olumlu ilişkiler kurmak pek çok boyutta önemlidir. Olumlu ilişkilerin temeli de olumlu iletişime dayanmaktadır.

İletişim kurarken her an bir mesaj veririz. Mesajınızın sadece alınması değil, anlaşılması ve de kabul edilmesi de çok önemlidir. Böylelikle alıcı, arzu ettiğiniz, beklediğiniz davranışı gösterir veya tutum değişikliğine girer. Aslında işyerinde insanları anlamak ve onlarla sağlıklı ilişki yürütmek sandığımız kadar zor değildir. Ancak dikkat edilmesi gereken birkaç önemli nokta vardır. Bunlar aşağıdaki gibidir.

Kendini Tanımak

Sağlıklı iletişim için bireyin; kendini, tutum ve davranışlarını bilmesi gerekir. Kendisi ile iletişim kuran kişi, ancak diğerleri ile pozitif iletişim kurabilir. İletişimde sizin kendinizi nasıl gördüğünüz değil, başkalarının sizi nasıl görüp değerlendirdikleri önemlidir. İnsanların sizin için yorumlarına dikkat edin; birkaç kişi aynı olumlu ya da olumsuz yorumu yapıyorsa bir doğruluk payı vardır. Kişi ancak kendisine dönüp pozitif ve negatif taraflarını keşfeder ve onlar üzerinde çalışırsa, iletişimde başarılı olur.

Nezaket

Tüm ilişkilerimizde ilk dikkat etmemiz gereken nokta nezakettir. Nezaketle verdiğiniz mesajlar karşıdaki tarafından sadece dikkate alınmaz, ayrıca içselleştirilir. Olumlu dil kullanmak sorun çözmede de en etkili yöntemdir. Gandhi der ki; Mesaj sevgiyle verilmelidir, aksi halde hem mesaj hem de mesaj veren reddedilir. İşyerinde kurduğumuz ilişkilerde nezaketi temele oturtmak uzun vadede çalışanlara her zaman kazandırır. İşyerinde birlikte çalıştığımız arkadaşlarımızla geçirdiğimiz sürenin uzunluğu göz önüne alındığında bu süreyi olumlu, çatışmadan uzak bir ortamda geçirmek herkes için bir kazanç olacaktır.

Doğru Zamanlama

İletişim sadece uygun konuşmak değildir. İletişim aynı zamanda; neyi, ne zaman, nerede, nasıl söyleyeceğini bilmektir. İletişimsizliğin olduğu yerde ya üslup bozuktur ya da zamanlama yanlıştır. Büyüklerimizin de söylemiş olduğu gibi karşımızdakinin eşref zamanını gözetmek ve o uygun olduğu, iletişime açık olduğu, zihnen bizi anlamaya hazır olduğu anlarda iletişim kurmak mesajlarımızın etkisini arttıracaktır. Karşımızdaki kişi yoğunken, yorgunken, kafası başka bir konu ile meşgulken, stresli ya da sinirliyken iletişim kurmaya çalışmak boşuna olacaktır. Hatta kimi zaman geri tepecektir.

Açık ve Net İletişim Kurmak

Açık iletişim mesajını imalı, örtülü, soyut olmadan, metaforlardan ya da söz sanatlarından kaçınarak, doğru sözcüklerle, doğru zamanda doğru kişiye aktarılmasıdır. Verilecek mesajı basit, anlaşılır ve akıcı bir dille iletmek iletişimin altın kurallarındandır. Ayrıca ima iletişimi olumsuz etkileyen, iletişim kazalarına sebebiyet veren bir iletişim tuzağıdır. İşyerindeki ilişkiler üzerinde de yıpratıcı olacağı kesindir. Bu nedenle patavatsızlığa kaçmadan, karşımızdaki kişilere ne düşündüğümü, ne hissettiğimizi, ne istediğimizi ya da istemediğimizi doğru şekilde ifade etmek önemlidir. Bu durum kırgınlıkların oluşmasını engelleyeceği gibi karşımızdaki kişiye ilişkin olumsuz duygularımızın birikmesine de mani olacaktır.

Yargılayıcı, fazla beklentili ya da emir içeren iletişim şekli, karşı taraf ile negatif enerji stoku oluşmasına yol açar. İletişim kurarken öncelikle tam olarak ne istediğinizi, ne söyleyeceğinizi belirlemeniz gerekir.

Etkin Dinleme

Dinleme konusu iletişimin dolayısıyla da işyerindeki iletişimin temelidir. Dinleme gerçekleşmeden iki kişi arasındaki duruma tam olarak iletişim demek mümkün olmayacaktır. Ancak dinlemek sanıldığı kadar kolay bir eylem değildir.

ETKİN DİNLEMEK = ANLAMAK

ANLAMAK = niyet + bilgi + gayret

Etkin dinleme en basit tanımıyla “anlamak” demektir. Peki ama anlamak zannettiğimiz kadar kolay mı? Sorudan da anlaşıldığı üzere dinlemek yani anlamak çok kolay bir süreç değil. Son zamanlarda yapılan bir araştırmaya göre normal bir kişi günlük iletişim faaliyetinin %60’ını dinleyerek geçiriyor. Ancak bu %60’ın yalnızca %20’sinde gerçekten dinliyor. Bu sonuç gerçekten çok vahim. Çünkü bu durumda günlük iletişimimizin yaklaşık %50’sinde biz o anda olmadığımız için çevremizde olup biten çoğu şeyi kaçırıyoruz.

Dinlemek göz, kulak, akıl ve gönülle birlikte yapılan bir eylemdir. Bütün varlığınızla konuşana yönelmişseniz gerçekten dinliyorsunuzdur. Bir kişiye tüm dikkatinizi vermeniz, onun kendisini önemli, değerli ve anlamlı hissetmesini sağlar.

Dinlemek, önem vermektir.

İşyerimizde de çalışma arkadaşımızı ya da amirlerimiz dinlerken eğer niyetimiz o kişiyi anlamaksa başka hiçbir şeyle ilgilenmemek gerekir. Çünkü insan aynı anda iki şeyi etkin bir biçimde yapamaz. Kaldı ki iş arkadaşımız bizimle konuşurken başka bir şeyle ilgilenmek hem kabalıktır hem de karşı tarafa “seni önemsemiyorum” mesajı verebilir. Karşımızdaki kişiyi dinlerken zaman zaman ara vermemiz gerekebilir.

Bu son derece doğaldır. Ancak bu durumu karşımızdaki kişiden özür dilemek ve durumu açıklamak gerekir. Döndüğümde de tüm dikkatimizi yine karşımızdaki kişiye vermek önemlidir.

Dinlerken bir diğer sorunlu alan da konuşan kişinin söz ve davranışlarından çok o kişinin kimliğine ve kişiliğine odaklanmaktır. Bu yapılmaması gereken ve iletişim kazalarına sıkça sebep olan bir durumdur.

Dinlerken karşımızdaki kişi ile uygun göz kontağını sağlamak, kişiye doğru biraz eğilerek onu anlama isteğimizi hissettirmek önemlidir. Konuşanın düşüncelerini desteklediğimiz yerlerde tebessüm ederek ve başınızı hafifçe sallayarak konuşmak konuşana beden dilinizle de onu dinlediğiniz mesajını verecektir.

Etkin İfade

İşyerinde de hayatta da karşımızdaki kişilere düşüncelerimizi doğru ve açık bir şekilde ifade etmek önemlidir. Kişilerin görüşlerine katılmadığınızda doğru bir lisanla bunu karşı tarafa ifade etmek önemlidir. Kendi fikrinizi beyan ettiğinizde hem kendinizi ifade etmiş hem de hayata değer katmış oluruz. Böylece insanların bizi doğru tanımasına da katkı sağlamış oluruz.

İşyerinde ya da normal hayatta karşımıza karmaşık ve dağınık açıklamalar yapan veya üstü kapalı emirler veren kişiler çıkabilir. Bu kişilerle daha sağlıklı ve anlaşılır bir iletişim kurmak istiyorsak, tam olarak ne istediğini sorabiliriz. Konuyu doğru anlamak için daha çok soru sormak etkili bir yöntemdir. Zihin karışıklığı ile konuyu tam anlamadan harekete geçmek bizi ciddi hatalara sürükleyebilir. Anlamadan harekete geçmeyin.

Bir kişi sizden, sizin için çok anlamlı olmayan bir şey istediğinde, istenen şeyin nedenini açıkça sorun. Açıklama sizi çok tatmin etmezse, nazikçe hayır demekten çekinmeyin. Hayır demeyi bilmek de iletişim de önemlidir.

Hakkınızı talep ediyorsanız, haklı bir şikayetiniz varsa bunu uygun bir dilde, ses tonunuza ve beden dilinize dikkat ederek, tatminkar bir cevap alıncaya kadar tekrarlamaktan çekinmeyin.

Birisine bir şey söylemek istediğinizde bunu araya başka bir kişi katmadan kendiniz yapın. Üçüncü bir şahsı araya koymak, konunun aktarımında aktaran kişinin değerlendirmesini öne geçirir. Aktaran kişinin kendi değerlendirmesiyle konuyu aktarması mesajın istenilen nitelikte ulaştırılmasını engeller. Düşünce ve duygularınızı doğrudan kendiniz ifade edin.

İfadelerdeki açıklık; düşüncelerin, duygu, ihtiyaç ve gözlemlerin bir bütünlük içerisinde ifade edilmesi, ifadelerde belirsiz, çift anlam taşıyan kelimelerin kullanılmamasıdır. Kendinizi açık ifade etmeniz iletişimin sağlığı açısından önemlidir.

Niyetimizle, söylediklerimiz arasındaki tutarlılık dürüstlüğümüzü gösterir. Gizli niyetler, iletişimi ve insan ilişkilerini bozar. Çünkü durum bu olunca amaç bağ kurmak değil, aldatmaktır. İfadelerde dürüstlük yoksa ilişkide güven oluşmaz. Güvensizlik ilişkilerde korku ve çatışmayı doğurur. Kendinizi dürüstlükle ifade edin.

Karşılaştırmalar, tehditler ve aşağılamalarla kişiler içlerindeki haset ve öfkeyi dışa vururlar. Saldırgan ifadelerle karşılaştığında birçok kişi diğerini dinlemez, savunmaya veya saldırıya geçer. İşyerlerinde buna benzer çatışmalar da sıkça yaşanır. Buna benzer durumlarda öfkelendiğinizde kendinize şu soruyu sorun: “Haklı mı çıkmak istiyorum, yoksa bu davranışın ya da durumun tekrarlanmamasını mı? Kazanmak mı istiyorum yoksa istediklerimi dostça elde etmek mi?” kendinizi karşınızdakini yaralamadan ifade edin.

Konuşmadan önce hangi duygu durumunun içinde olduğunuzun, hangi rolde konuştuğunuzun, ne söyleyeceğinizin, neden söyleyeceğinizin, ne elde etmek istediğinizin bilincinde olun. Kelimeleri amacınıza uygun seçin. Anlaşılır olmaya gayret gösterin. Konuşmadan önce konuşacaklarınızı zihninizde planlayın.

Söyleyenin inanmadığı hiçbir ifade diğer kişide bir etki oluşturmaz. Sözlerdeki yapmacıklık güvenilirliği zedeler. Söylediklerime inanılması için onların doğru, yararlı, güvenilir ve uygulanabilir olması gerekir.

3.4 İşyerinde Etkin İletişimin Temelleri

İletişim semboller aracılığıyla duygu, düşünce, bilgi ve tutumların aktarımıdır. Aktarımın sağlıklı gerçekleşmesi, iki tarafın da aynı sembollere sahip olmasıyla mümkündür. Bu aktarımın amacı ortak bir anlam dünyasında birbirini anlamaktır. Anlam zemini olmadan kişilerin birbirini ikna etmesi, teşvik etmesi, eğitmesi ve rehberlik etmesi mümkün değildir. İletişim insanın şahsiyetini inşa etmesi, kendini geliştirmesi, güven ve aidiyet bağlarını oluşturması, işyerinde kendisini anlamlı hissedebilmesi için hem temel araç hem de amaçtır.

Hayatın her alanında olduğu gibi işyerinde karşılaşılan iletişim sorunları sonucunda psiko-sosyal ihtiyaçlarını karşılayamayan kişilerde güvensizlik, verimsizlik, kendini başarısız ve yalnız hissetme, depresyon, saldırganlık ve psikosomatik rahatsızlıklar ortaya çıkar.

Etkin iletişim, kişileri ulaşmak istedikleri amaca ulaştıran iletişimdir. Etkin iletişim, tarafların birbirini tanıyarak birbirinin yapısına uygun mesajları paylaştığı, tarafların arasında amaç birliğinin sağlandığı iletişimdir. İşyeri, işveren tarafından mal veya hizmet üretmek amacıyla maddi olan ve olmayan unsurlar ile işçinin birlikte örgütlendiği birimdir. İşyerinde etkin iletişim o işyerinin hem iş sağlığı ve güvenliğini sağlamak açısından hem de verimlilik açısından son derece önemlidir. Etkin iletişimin sağlanamadığı işyerleri bir gün mutlaka yok olacaklardır. Etkin iletişimin sonucu kendisiyle barışık, kendine güvenen, olayları doğru algılayan ve yöneten, hayat kalitesi yükselmiş kişilerdir. Bu kişilerden oluşmuş işyeri de benzer özelliklere sahip olacaktır hiç kuşkusuz.

Etkin iletişim sayesinde işyerindeki önyargılar en aza indirilebilir. İletişim sürecine önemli zararı bulunan önyargılar bu sayede hiç oluşmayabilir. Çalışanların iletişimlerinde birbirlerine karşı önyargılarından kurtulabilmesi, iletişimin iki insan arasında kurulan, insan olma benzerlik ve eşitliğine dayanan bir paylaşım olduğu gerçeğine inanmalarıyla mümkündür.

Etkin iletişimi sağlamak adına yapılması gereken belli başlı hususlar vardır. Bunlar:

Kendini doğru ifade etmek

Kendini açık, anlaşılır ve doğru bir şekilde ifade etmek işyerinde etkin iletişimin olmazsa olmaz öğelerinden bir tanesidir.

İfademizin doğru anlaşıldığını teyit etmek

Her ne kadar iletişim sürecinde kendimizi iyi ifade ettiğimizi düşünsek de bu her zaman düşündüğümüz oranda gerçekleşmeyebilir. Karşımızdaki kişinin bizi doğru anladığını varsaymak zaman zaman iletişim kazalarına sebebiyet verebilir. Bu tarz iletişim kazaları işimizi ve ilişkilerimizi etkileyebilir. Bu nedenle karşımızdaki kişinin bizi doğru anlayıp anlamadığı sorular sorarak teyit etmek iletişimimizi daha etkili bir hale getirecektir.

Dinlemek

Dinlemek belki de iletişimin en önemli unsuru olarak karşımıza çıkıyor. Etkin iletişimin sağlanabilmesi için etkin dinlemek bir ön şarttır. Bu eylem gerçekleşmeden iletişim sürecinin etkin ya da sağlıklı ilerlemesi mümkün olmayacaktır.

Geri bildirim vermek

İşyerinde iletişim kurduğumuz kişilere onları dinlediğimizi ve anladığımızı belli etmek ve bir geri bildirimde bulunmak iletişimin etkinliği bakımından oldukça önemlidir. Bu durum iletişimin bir gerçeklik üzerine oturmasına yardımcı olacaktır.

3.5 Kurum İçi İletişim Olanakları

Kurumların ayakta kalmasında, başarılara ulaşmasında en fazla emeği harcayan kuşkusuz çalışanlardır. Üstlendikleri görevler, harcadıkları emek, onları adeta kurumun şah damarı pozisyonuna getirmiştir. Kurumlar ürün ve hizmetlerinde kalite sağlayabilmek rakipleri karşısında güçlü durabilmek kadar psikososyal risk faktörlerini elimine edebilmek adına da çalışanlarıyla etkili iletişim kurabilmelidir.

Kurumsal iletişim, kurumun varoluş amaçlarını gerçekleştirmek, sürdürülebilir bir büyümeyi ve kurumsal uyumu sağlayabilmek için iç ve dış çevreyle sürdürdüğü bilgi alışverişidir.

Çalışanların her şeyden önce insan oldukları unutulmamalıdır, kurum çalışanlarına karşı bazı sorumlulukları yerine getirmelidir. Halkla ilişkiler birimi dış hedef kitle ile iletişimi yönetirken, iç hedef kitleyi unutmamalı, gerçekleştirdiği faaliyetlerle çalışanların kuruma karşı bağlılık duymalarını sağlamalıdır. Gerçekleşen bu faaliyetler kurum içi halkla ilişkiler olarak anılmaktadır.

Halkla ilişkiler biriminin bu noktada esas görevleri şu şekilde özetlenebilir.

- Kurum içinde etkin bir iletişim ağı olmalıdır. Çalışanlar ve yöneticiler belirli aralıklarla düzenlenen toplantılarda talep, öneri, istek ve şikayetlerini dile getirebilmelidir. Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişim ağı geri bildirimli olarak gerçekleşmelidir.
- Yöneticiler aldıkları kararları çalışanlarına iletirken, çalışanlar da bu kararlarla ilgili önerilerini rahat bir şekilde sunabilmelidir, böylelikle çalışanlar fikirlerine değer verildiğini hissedebilecektir.
- Çalışanların takım ruhunu eğlenceli bir şekilde algılayabileceği ortamlar oluşturulmalıdır. İşbirliği ve dayanışmanın önemini vurgulamak adına futbol, basketbol maçları gibi etkinlikler düzenlenebilir.
- Kurumun bir aile olduğu, acıların paylaşılarak azaldığı, sevincin paylaşılarak çoğaldığı unutulmamalı, özel günlerde kurum çalışanlarının yanında olmalıdır (evlilik, cenaze, doğum günü vb.). Doğum gününde üst düzey yöneticiden hediye almak çalışanı mutlu edecektir.
- Sosyal sorumluluk projelerine çalışanlar da dahil edilmelidir. Çalıştığı kurumun toplum için bir şeyler yapması ve bu projede kendisinin de rol alması çalışanı gururlandıracaktır.
- Çalışanlara, kurumun gelişimi ve hedefleri hakkında gerekli bilgiler sunulmalıdır.
- Çalışanlar, performanslarını geliştirmeye yönelik geri bildirim belirli aralıklarla verilmelidir.
- Her kademeden yönetici çalışanların sorunlarını ve önerilerini dinleme konusunda hassasiyet göstermelidir.
- Problem ve hataların belirlenmesinde hataların nedenine inan çözüm odaklı bir anlayış geliştirilmelidir.
- Çalışanların motivasyonunu artırmaya yönelik, ailelerinin de katılımıyla, belirli aralıklarla yemek, konser, piknik, sergi parti vb. etkinlikler düzenlenebilir.

Etkin kurumsal iletişim, kurumda kişi veya grupların kurumun ortak amaçları doğrultusunda yaptıkları mesaj alışverişidir. Kurumda işlerin kalite ve verimliliği, iş sağlığı ve güvenli tedbirlerinin alınması, güvenlik kültürünün inşa edilmesi, problem çözme ve yenilik etkin kurumsal iletişim ile gerçekleşebilir. Çalışanların kendilerini etkileyecek tüm politika, karar, uygulama, amaç, kural ve sınırlamaları öğrenememeleri ve performanslarına ilişkin geri bildirim almamaları, kişisel verimliliği düşürerek hataların ve kayıpların artmasına yol açar.

Kurumsal iletişim kalitesinin bozulmasında "bilgi filtrelenmesi"nin büyük bir etkisi vardır. Filtreleme, kurum ya da çalışanlarla ilgili bilgi ya da sorunlar bir üst yönetime iletilirken, bu bilgilerin olumlu olarak algılanmasını sağlamak amacıyla göndericiler tarafından değiştirilmesi ya da bazı gerçeklerin "üzerinin örtülmesi"dir. Yöneticilerin; yararlı bilgilerden çok hoşa gidecek bilgileri yukarı iletmesi, kendi yerlerini korumak amacıyla kendine zarar verecek bilgileri gizlemesi, güçlerini arttırmak için çalışanlara bilgi sızdırmaları, üstlerine güvenmedikleri için bazı bilgileri iletmemeleri kurumsal ilişkilerde çok sık yaşanan, iletişimin etkinliğini bozan filtrelemelerdir.

3.6 Risk Faktörü Olarak Yetersiz İletişimi Ortadan Kaldırmak için Neler Yapılabilir?

Yönetici ve çalışanların birbirlerine duydukları güven, aralarındaki iletişim sürecini olumlu etkiler ve kolaylaştırır. Yöneticinin amacı, bir konuda emir vermek, tartışmalı bir konuyu değerlendirmek, belirli bir konuda kararlılığını göstermek, kurum dışı bir kişiyle bir konuyu değerlendirmekse, görüşmelerini yüz yüze ve kendi odasında yapması iletişimin etkinliği açısından daha uygundur. Yöneticinin amacı, astlarını motive etmek, onlara rehberlik etmek, sahadaki bir problemi astları ile birlikte çözmekse, astlarının bulunduğu alana gitmelidir.

Kişilerin arasındaki fiziksel mesafe iletişimi doğrudan etkiler. Kurumlarda yatay bir alanda uzanan çalışma mekanlarında, kişiler arası mesafe yirmi metreyi geçtikçe yüz yüze iletişim azalır. Ekip çalışmalarında ekip sinerjisinin oluşması, ekibin iletişim kalitesi ve birbiriyle olan etkileşimine bağlıdır. Bu nedenle özellikle ekip çalışmalarında ekip üyelerinin çalışma mekanlarının birbirine yakın olmasına özen gösterilmelidir.

Yetersiz iletişimi ortadan kaldırmak ya da en aza indirmek için aşağıdaki temel uygulamalarla kurumsal iletişim güçlendirilebilir.

- Yöneticilerin astlarıyla, bilgi paylaşımında bulunmak, sorunları dinlemek, onların önerilerini almak amacıyla çalışma sahasında sohbet havasında görüşmelerde bulunması.
- Yöneticilerin çalışanların kendilerine rahatça ulaşması için haftalık görüşme günü gerçekleştirmeleri.

- Bölüm yöneticilerinin, astlarıyla her hafta başında planlama ve sorun çözmeye yönelik toplantı yapmaları.
- Birbirleriyle yoğun ilişki içerisinde olan farklı birim yöneticilerinin on beş günde bir, ortak sorunların çözümü ve işlerin planlanması çerçevesinde koordinasyon toplantılarını gerçekleştirmeleri.
- Yönetimin, kurumun mevcut durumunu, ulaşılmak istenilen kurumsal hedefleri çalışanlarla paylaştığı ve çalışanların yönetime ilişkin beklentilerini sundukları değerlendirme toplantılarının altı ayda bir olması.
- Kurum içindeki panoların personeli bilgilendirecek ve motive edecek şekilde düzenlenmesi.
- Kurum çalışanlarının tanışma ve kaynaşmasına yönelik etkinliklerin organize edilmesi.
- Çalışanların ailelerine eşlerinin çalışma ortamının tanıtılması.
- Kurum içerisinde teşekkürün yaygınlaştırılması, hatalar karşısında özür dilenmesi, başarılı davranışın ve uygulamanın sözlü veya yazılı olarak hemen takdir edilmesi, çalışanların dinlenmesi, fikir ve katkılarına önem verilmesi, çalışanların morallerini ve motivasyonlarını yükselten önemli iletişim davranışlarıdır.

Unutmamak gerekir ki; değer gören insan değer üretir. Bir kurumda güven ve aidiyet, kişiler kendilerine değer verildiğini hissettikleri zaman kurulmaya başlar.

Yapılması ve dikkate alınması gereken iletişim davranışları dışında bir de öyle bir kavram var ki her kurumun etkin iletişim şansını tehdit eder: dedikodu. Dedikodu bir bilginin zihinlerde beklenti, ihtiyaç ve duygulara göre sürekli dönüştürülmesi ve gerçekliğinin bozulmasıdır. Bu nedenle dedikodunun kurumsal yapıda asgari düzeye indirilmesi etkin iletişim ortamının kurulması açısından önemlidir.

Dedikodu duygusal paylaşıma, kişisel katkı ve yorumlara imkan tanıdığı için resmi iletişimden hızlıdır. Kişiler arkadaşlarıyla daha yoğun paylaşım içinde olduklarından dedikodunun çalışanlar üzerindeki etkisi resmi iletişimden daha yüksektir.

Çalışanların yöneticileriyle işyerine ve yaptıkları işlere ilişkin yüz yüze iletişim kurmaları motivasyonlarını yükseltir ve kurumsal iletişimde dedikoduyu azaltır. Kurumdaki bazı gelişmelerin çalışanlara zamanında ve açık bir biçimde bildirilmesi çıkabilecek bazı olumsuzlukları önler.

Çalışanların kendi düşünce ce duygularını rahat ifade edebildikleri bir kurum ortamının sağlanması, kurum içi dedikodunun olumsuz etkilerini ortadan kaldırır.

3.7 Tepe Yönetiminin Etkisi ve Alınması Gereken Önlemler

Bununla beraber tepe yönetimin İş Güvenliği ile ilgili mesaj vermek için tüm kurum içi iletişim fırsatlarını değerlendirmesi, yetkilerini organizasyonun İş Güvenliği ile ilgili kurallarının uygulamasında ve emniyet performansını artırıcı çalışmalar için kullanması İş Güvenliği kültürünün yerleşmesine yardımcı olacaktır. Yönetimin sağlık ve güvenlikle ilgili iletişime önem vermesi ve kurum içi iletişim fırsatlarını bu anlayışla değerlendirmesi, teknik ve hukuki açıdan sağlık ve güvenlikle ilgili sorumluluklarına ek olarak aşağıdaki unsurlara dikkat etmesini de gerektirir

1. Emniyetli çalışma ortamının oluşturulması için danışma, talimat, eğitim ve etkili denetimin sağlanması, bunun uygulanmasında yasal mevzuatın ve organizasyonun belirlediği kurallara uyulmasının sağlanması.

2. Çalışanlarda emniyet bilincinin yerleştirilmesi için kurumsal iletişime ağırlık verilmesi, emniyet bilincini artırıcı eğitimler yapılması.

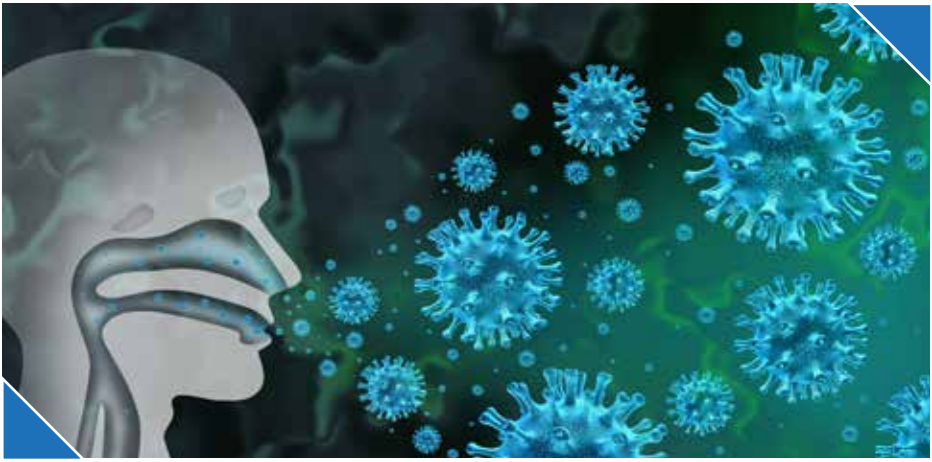
3. Çalışanlar ve işçi temsilcileri ile birlikte işlerin emniyetli bir biçimde yapılabilmesi için değerlendirmeler yapılması.

4. Çalışanların sağlık, emniyet ve refahına yönelik yazılı bir demecin ortaya konulması, yayınlanması ve gerekli olduğu sıklıkla revizyondan geçirilmesi. Bu tür bir demecin çalışanlara ulaştırılması, güncelliğinin korunması ve etkili kılınabilmesi amacı ile denetime tabi tutulması, bu taahhüdün, politikanın etkinleştirilmesine yönelik prosedürlerin detaylarını içermesi ve emniyete dair bireysel sorumlulukları tanımlıyor olması gereklidir.

İşletme yönetiminden beklenen tüm bu yaklaşımların başarısı, kurum içi iletişim olanaklarının etkin kullanımına bağlıdır.

Kurum içi iletişim fırsatlarının işletme kültürünün sağlık ve güvenliği destekleyen olumlu bir hale dönüştürülmesi için kullanılması gerekmektedir. İşletmelerde insan kaynakları ve halkla ilişkiler fonksiyonlarının ortak paydasında düşünülebilecek kurum içi iletişim alanında eğitim çalışmaları, raporlamalar, görev tanımları, işletme içi yayınlar, duyuru panoları, intranet, yazılı tüm prosedürler, ödüllendirme ve performans sistemi, törenler ve kutlamalar, tutanaklar, memorandumlar, toplantılar, öneri sistemleri, işe alım süreci vb. pek çok iletişim fırsatı yer almaktadır.

Kurum içi iletişim fırsatlarının kullanımı ancak tepe yönetimin sağlık ve güvenliği etkileyen tüm uygulamaları ile “görünen” ve “hissedilen” bir taahhüdü bulunması halinde işe yarayacaktır. Eğitim ortamları, olumlu ve sağlık ve güvenliği destekleyen bir işletme kültürü yaratılması için en önemli kurum içi iletişim fırsatlarını sağlamaktadır. Kültürün çalışma ortamında güvenli davranış şeklinde yansıma bulması için eğitim programlarının davranışlara odaklanması, hedeflerinin beklentilere ve işletmenin özgül ihtiyaçlarına yönelik olarak belirlenmesi gerekir. Sağlık ve Güvenlik kültürünün inşaası için düzenlenen eğitimlerin işe yaraması ve emniyetli çalışmaların gözlenmesi için bu davranışların tepe yönetim tarafından iş ortamında da desteklenmesi gerekmektedir. İş güvenliğine ilişkin raporlamanın özendirilmesi istenirken bu konudaki engelin olumsuza odaklanmak olduğu hatırlanmalıdır. Kaza ve istenmeyen durumları oluştuktan sonra kayıt etmek, bunu yaparken çalışanların korku ve çekinme duyguları ile baş etmek yerine, dünyadaki çağdaş sağlık ve güvenlik anlayışına uygun olarak, güvenlik ve sağlığa ilişkin doğru davranışa anında olumlu geri bildirim verilmesi, ödüllendirilmesi ve sisteme yaygınlaştırılmasının sağlanması ile ramak kaldı olaylarının en hızlı biçimde rapor edilmesinin sağlanması olumlu olana odaklanarak mümkün olacaktır. Kurum içi iletişim fırsatlarının etkin kullanımı için amaca yönelik planlamanın, sürekliliğin ve etkinliğin sağlanmasında en önemli desteğin tepe yönetimin sağlık ve güvenlik konusundaki inancı ve taahhüdü olacağı unutulmamalıdır.



BÖLÜM 4:

İŞYERİNDE COVID-19

Koronavirüs Nedir?

İlk olarak Çin'in Wuhan bölgesinde, 2019 yılı Aralık ayının başında görülüp, bu bölgedeki yetkililer tarafından tanımlandığı için gayri resmi Wuhan koronavirüsü adıyla da bilinen yeni koronavirüs solunum yolu enfeksiyonuna neden olan ve insandan insana geçebilen bulaşıcı bir virüstür.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından virüsün resmi adı SARS-CoV-2 (Şiddetli Akut Solunum Sendromu-Koronavirus-2) olarak belirlenmiştir. Dünya Sağlık Örgütü virüsün neden olduğu hastalığı tanımlamak için COVID-19 terimini kullanmaktadır.

30 Ocak 2020'de CoViD-19, Dünya Sağlık Örgütü tarafından küresel bir sağlık acil durumu ilan edilmiştir. 11 Mart 2020 tarihinde ise virüs pandemi, yani küresel salgın hastalık olarak ilan edilmiştir.

Yeni koronavirüs hastalığı (Covid-19), ilk olarak 13 Ocak 2020 tarihinde Çin'in Vuhan eyaletinde yüksek ateş ve nefes darlığı ile tanımlanan yeni viral solunum yolu hastalığıdır. Hastalığın damlacık ve temas yoluyla bulaştığı bilinmektedir. Oluşturduğu küresel salgın durumundan ötürü pandemi olarak tanımlanmaktadır.

Yeni koronavirüs hem hayvanları, hem de insanları etkileyebilen koronavirüs ailesinin bir türüdür. Geçmişe bakıldığında koronavirüs ailesinden bazı farklı virüslerin, MERS (Orta Doğu Solunum Sendromu) ve SARS (Şiddetli Akut Solunum Sendromu) gibi şiddetli görülen solunum hastalıklarına sebep olduğu görülmektedir.

Koronavirüsler, elektron mikroskobuyla bakıldığından yuvarlak ve üzerinde çıkıntıları olan bir taça benzetildiği için, Latince'de taç anlamına gelen korona kelimesiyle adlandırılmışlardır

Toplumumuzda yıllardır koronavirüsler görülmektedir. Bunların en basitleri ve en sık görüleni nezledir. Burun akıntısıyla birlikte üst solunum yolu enfeksiyonuna neden olan, 20 farklı virüs türünün bir grubu da koronavirüstür.

Koronavirüs ailesinden pek çok diğer koronavirüs, yeni koronavirüse göre daha hafif semptomların görüldüğü, daha hafif seyirli hastalıklara neden olmaktadır. Bu nedenle koronavirüsler, konu soğuk algınlığı gibi hastalıklar olduğunda herhangi bir paniğe yol açmamıştır.

Şu anda etkilerini gördüğümüz koronavirüs hastalığının, ilk olarak 2019 yılında tanımlanması nedeniyle, küresel olarak kabul gören adı CoViD-19'dur.

Virüsler kendi kendini çoğaltabilen, en basit organizmalar olarak bilinmektedir. Sadece genetik yapısını taşıyan DNA veya RNA denilen molekülleri çevreleyen bir protein tabakasından ibarettir.

Bazı virüslerde örneğin yeni koronavirüste olduğu gibi zarf adı verilen, onu çevreleyen bir yağ tabakası bulunmaktadır. Bu kadar basit bir organizmanın kendi kendine dışarda çoğalma yeteneği yoktur.

Virüsler zorunlu hücre içi parazitidirler; konak adı verilen, kendilerinin özgün bir şekilde seçtiği hücrenin içerisine girdikleri zaman çoğalma yetenekleri olan mikroorganizmalardır. Bu durumu bilgisayar virüslerine benzetebiliriz.

Virüsler, çok özgül hücreleri seçerler; örneğin yeni koronavirüs, solunum yolu mukozalarını sevdiği için damlacık yoluyla insandan insana bulaşma özelliğindedir. Virüsün, solunum yolu mukozalarına girdiği zaman çoğalıp dokulara zarar vermesi belirli bir süre aldığı için bu süreye kuluçka dönemi denilmektedir.

Nasıl Yayılır?

Covid-19 virüsü solunum yolu ile (damlacık enfeksiyonu) bulaşmaktadır. Virüs enfekte olmuş kişilerden öksürük ve aksırma yoluyla açığa çıkan damlacıklarla ve hastaların bu şekilde kontamine ettiği ve enfeksiyonu saçtığı (kapı kolu, masa üstü, klavye gibi yüzeylerden, göz, ağız ve burun mukozasına temas ile bulaşabilir.

Hasta kişiyle 15 dakikadan daha uzun süreli yakın temasta bulunmak ve/veya yaklaşık 1 metre veya daha yakınında olmak hastalığın bulaşma ihtimalini bu oranda arttıracaktır. Hastalığın esas bulaşma yolu, enfekte olmuş ve buna bağlı öksüren hasta tarafından etrafa saçılan solunum damlacıklarıdır. Hiç belirti vermeyen bir kişiden başkasına Covid-19 virüsü bulaşma riski ise çok daha az olasılık dahilindedir.

Hastalığın inkubasyon (kuluçka) süresi sağlık otoritelerince 2 ile 14 gün arası olarak belirtilmektedir.

Coronavirüsler yapıları gereği genel olarak dış ortamda uzun süre dayanıklılığı bulunmayan virüslerdir.

Virüsün bulaştığı yüzeylerde canlılığını devam ettirme süresi 2 ile 3 saat arasındadır. Diğer bazı virüsler kalma süresi 24 saati bulabiliyor, ama Coronavirüs 2 saat sonra etkisini yitiriyor.

Covid-19'un Belirtileri Nelerdir?

Corona virüsünün de tıpkı üst solunum yolu hastalıklarına neden olan diğer virüsler gibi ateş, halsizlik, kuru öksürük gibi belirtilerle başladığına dikkat çeken Dr. Yenice, sözlerini şöyle sürdürüyor:

Ancak coronada diğerlerinden farklı olarak burun akıntısı, hapşırık, boğaz ağrısı az görülür. Hastaların yüzde 80 kadarı orta derecede hastadır, yüzde 20 civarında hastanın ilerleyen solunum sıkıntısı yüzünden bir hafta sonra hastane tedavisine ihtiyaç duyar. Hastaların yüzde 14'ünde ise ağır zatürreye bağlı solunum sıkıntısı baş gösterir.

Bütün vakaların yüzde 5'i solunum yetmezliği, septik şok ve çoklu organ yetmezliğiyle yoğun bakım tedavisine ihtiyaç duyar. Maalesef hastaların yüzde 2.2'si de hayatını kaybeder. Hastalığın henüz bir tedavisi bulunmuyor, geliştirme aşamasında bulunan aşısı ise henüz rutin kullanıma sunulmadı. Bu nedenle önlem almak büyük önem taşıyor.

Belirtiler Karşısında Ne Yapmalıyız?

Belirtiler eğer evdeyken ortaya çıkarsa, mutlaka evde kalmalısınız. Temsilcinizi ve işvereninizi bilgilendirmelisiniz. Belirtilerin işyerinde ortaya çıkması halinde de ivedi olarak temsilcinizi, işvereni bilgilendirin ve mutlaka eve gidin. Bu esnada diğer insanlardan mutlaka uzak durun (en az 2 metre) ve maskenizi hiç çıkartmayın.

Sonrasında öncelikli olarak doktorunuzu arayın ve doktorunuzun yönlendirmelerine uyun. Aynı evde yaşadığınız insanlar da dahil olmak üzere, kendi kendine izolasyon konusunda size verilen tavsiyeleri dikkate alın. Semptomlarınız kötüleşirse derhal tıbbi yardım alın. Sağlık Bakanlığı tarafından COVİD-19 danışma hattı olan 184 numaralı hattı arayıp sağlık yardımı talep edebilirsiniz.

Eğer işyerinizde bulaşma olduğundan şüphe edilmesi halinde işverenler işçilerin ücretsiz olarak COVİD-19 testine erişimine olanak sağlamalıdır.

Covid-19'la Mücadele

İşyerinde yaşanan herhangi bir işyeri tehlikesi durumunda olduğu gibi, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Kurulu temsilcileri uygun işyeri politikalarını belirlemekte görevlidir. Aynı zamanda uygun prosedürleri de geliştirmelidir. Tüm bu politikalar, programlar ve prosedürler birlikte kararlaştırılmalıdır. Kararlar yalnızca işverene bırakılmamalıdır. Elbette tüm önleme prosedürlerinde olduğu gibi kurallara uyulması ve uyulup uyulmadığının izlenmesi önemlidir.

Hazırlık Süreci ve Koruma Önlemleri

- İşçilerin seviyelerine uygun, kullanımı kolay eğitim dokümanlarının hazırlanması.
- Covid-19 hastalığına ilişkin tüm detaylara hakim bir işyeri hekimi tarafından hastalığın tüm boyutlarına ilişkin eğitim verilmesi.
- Sağlık Bakanlığı, Türk Tabipler Birliği, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı gibi otorite kurumlarca hazırlanmış materyallerin temin edilip, dağıtılması ve görünür yerlere asılması.
- İşyerinde herkese maske sağlanmalıdır. Bir maske en fazla 4 saat kullanılabilmektedir. Bu nedenle günlük ihtiyaçlarını karşılayacak sayılarda maske temin edilmelidir.
- İşyeri servislerinin her akşam dezenfekte işlemi detaylı bir şekilde yapılmalıdır.

- Toplu taşıma ya da servisle işyerine gelen herkesin mutlaka maske takması sağlanmalıdır.
- Belirlenecek olan servis görevlisi araca binen herkesin ateşini ölçmelidir. Ateşi 37,5'i geçen kimseler servise alınmamalı ve işverene isimleri verilmelidir. Bu kişilerin sağlık kuruluşuna başvurmaları ve sonrasında işyeri hekimince takip edilmeleri gerekmektedir.
- İşyerine girişler tek bir yerden yapılmalı ve işyerine gelen herkesin işyerine girişte ateşi ölçülmelidir.
- Gebe çalışanlar, süt izninde olanlar, engelli işçiler, kronik hastalığı olanlar ve 60 yaş üstündeki işçiler COVID-19 enfeksiyonu için risk grubunda olmaları nedeniyle ücretli idari izin verilerek evlerinde kalmaları sağlanmalıdır. Bağışıklık sistemi hastalığı, diabet, kalp-damar, kronik akciğer hastalığı, astım, KOAH, böbrek, hipertansiyon ve karaciğer hastalığı gibi kronik hastalığı olan çalışanlar, zayıf bağışıklık sistemine sahip olan çalışanlar, 60 yaş üstü çalışanlar gibi riskli gruplar korunmalıdır.
- İşyerine girişte parmak okutma gibi sistemler bu süreçte kullanılmamalıdır.
- Her bölümde el dezenfektanı bulundurulmalıdır.
- İhtiyaç durumunda kullanmak için her bölümde ateş ölçer bulundurulmalıdır.
- Sık kullanılan kapı kolları günde en az 3 defa dezenfekte edilmelidir.
- İşçilerin bulaşı riskini engellemek için mümkün mertebe başka bölümlerde görevlendirilmemelidir.
- Çalışanın salık durumu göz önünde bulundurulmalı, gerekirse daha hafif işler verilmelidir.
- Çalışma alanları sosyal mesafeye uygun hale getirilmelidir.
- Doğal havalandırmaya ağırlık verilmelidir.
- Havalandırılma sistemi kullanılıyorsa filtre temizliği ve değişimi sık yapılmalıdır.
- Çalışanların birbirlerinin eşyalarını ya da iş ekipmanlarını kullanmaları mutlaka engellenmelidir.
- Çalışanlar serviste, ofiste, yemekte ve çalışma alanlarında kendileri için belirlenmiş yerleri kullanmalı. Herhangi bir olumsuzluk durumunda test edilecek kişilerin kolaylıkla tespit edilebilmesi için tüm çalışanlar kendi yerlerinde oturmalı ve aynı kişilerle temas etmelidir.

- İş kıyafetleri başkalarının kıyafetleri ile temas ettirilmemelidir.
- Kıyafetlerin günlük temizliği yapılmalıdır.
- İşçilerin çalışma aletlerini, makine vb. yüzeylerini temizlemesi için kağıt peçeteler, temassız çöp kutuları, el sabunu, % 70-80 alkol içeren alkol bazlı el temizleyicileri, dezenfektanlar ve tek kullanımlık havlular sağlanmalıdır.
- Yemekhanede işçilerin en az 1,5 metre ara ile durmaları ve toplu bir şekilde yemeğe çıkmamaları sağlanmalıdır. Yemek süreleri yeniden düzenlenmelidir.
- İşçiler el hijyenlerine dikkat etmeleri için teşvik edilmelidir.
- Mümkünse yemek kuyruğu oluşturmayıp, masalara servis sağlanmalıdır.
- Açık büfe varsa iptal edilmelidir.
- İşçiler sık aralıklarla, toplu masalarda oturtulmamalıdır.
- Tüm malzemeler tek kullanımlık ve paketli bulundurulmalıdır.
- Ekmek ve su paketli olarak, görevli tarafından dağıtılmalıdır.
- Yemekhane çalışanları hijyenlerine mutlaka önem vermelidir.
- Yemekhane çalışanları kişisel koruyucu malzemelerini mutlaka kullanmalıdır.
- Yemekhanenin temizliği ve dezenfeksiyonu günlük sağlanmalıdır.
- Molalar toplu bir şekilde kullandırılmamalıdır.
- Tuvalet ve lavabolarda, sabun, yüzde 70-80 alkol çözeltili dezenfektanlar bulundurulmalıdır.
- Üretim alanlarına ait WC'lerde tüm manuel musluklar fotoselli hale getirilmelidir.
- Tek kullanımlık havlu ve tuvalet kağıdı bulundurulmalıdır.
- Tuvaletlerde el kurutma makinaları iptal edilmelidir.
- Elle dokunmadan kullanılabilen ayakla basmalı veya sensörlü çöp kutuları kullanılmalıdır.
- Yan yana olan lavabolar için sosyal mesafeyi korumak ve teması önlemek için bir dolu, bir boş olacak şekilde bazıları kullanıma kapatılmalı veya separatör yaptırılmalıdır.

İşyerinde Yeni Tip Koronavirüse Karşı Alınması Gereken Önlemler

İş Sağlığı ve Güvenliği açısından önemli bir risk haline gelen yeni tip koronavirüs, işyerlerinde önemle üzerinde durulması gereken bir husustur.

İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü şimdiye kadar elde edilen veriler ışığında işyerlerinde alınması gereken önlemleri yayınlayarak tüm sektörlere konuya ilişkin ışık tutmuştur. Bu kapsamda alınması gereken önlemler aşağıdaki gibidir.

1. HAZIRLIK EKİBİNİN KURULMASI VE GÖREVLERİ

Yeni tip koronavirüs (COVID-19) salgınına karşı işyerlerinde etkin mücadele için aşağıdaki hususların işyerlerimizde uygulanması büyük önem arz etmektedir. Bu önlemler; iş sağlığı ve güvenliği kurulunun bulunduğu işyerlerinde kurul tarafından, diğer işyerlerinde ise; işveren veya vekili koordinesinde, bulunması halinde işyeri hekimi, iş güvenliği uzmanı ve diğer sağlık personeli ile çalışan temsilcisi ve mümkünse ilk yardım eğitimi almış veya tecrübesi olan kişilerden oluşan ekip tarafından yürütülür. Sağlık hizmeti sunan işyerlerinde, iş sağlığı ve güvenliği kurulu, bulunması halinde enfeksiyon kontrol komiteleri ile işbirliği içerisinde faaliyetlerini yürütür.

Hazırlık Ekibi;

- Alınacak tedbirlerle ilgili çalışmaları yürütecek,
- İşyerindeki hijyen ve temizlik konularında gerekli çalışmaları yürütecek,
- Kurum içi ve kurum dışı iletişimi koordine edecek,
- Acil durum planını güncel tutacaktır.

Şüpheli vakalarda izolasyon ve karantina prosedürünün oluşturulması için ALO 184 Koronavirüs Danışma Hattı ve Sağlık Bakanlığına bağlı en yakın hastane ile iletişime geçilmesini sağlayacaktır. Kurul ya da hazırlık ekibi; resmi makamların tavsiye kararlarını ve İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan bilgilendirmeleri takip etmekle ve gereğini yapmakla yükümlüdür.

2. ACİL DURUM PLANI ve RİSK DEĞERLENDİRMESİ

- Salgın hastalıklara karşı planlanmış önlemlerin yeni tip koronavirüse göre güncellenerek acil durum planınızın devreye alınması,
- İşyerinde yürütülen faaliyetlerin ve çalışma organizasyonunun, çalışanların yeni tip koronavirüs maruziyetini engelleyecek şekilde düzenlenmesi,
- Çalışan temsilcileri ve/veya çalışanların güncellenen acil durum planı hakkında bilgilendirilmesi ve plan kapsamında ne yapmaları veya yapmamaları gerektiğinin farkında olmalarının sağlanması,

- COVID-19 ile ilgili işyeri özelindeki tehlikeler belirlenerek ayrı bir risk değerlendirmesi veya mevcut risk değerlendirmesi üzerinde güncelleme yapılması gerekmektedir.

3. SALGININ YAYILMASINI ÖNLEME

Şu anda COVID-19'u önlemek için bir aşı bulunmamaktadır. Salgını önlemenin en iyi yolu virüse maruz kalmaktan kaçınmaktır. COVID-19'un işyerinize ulaşmaması için önleyici tedbirler derhal alınmalıdır. Bu tedbirler COVID-19'un yayılmasını engeller veya yavaşlatabilir.

İşverenler aşağıdaki hususları dikkate almalıdır;

- Çalışanların işe başlamadan önce temassız ateş ölçerle kontrol edilmesi ve ateşi olanların işyeri hekimine yönlendirilmesi gerekir.
- İşyeri genelinde çalışanların sosyal mesafesini sağlamak için uygun bir çalışma modeli geliştirilmelidir.
- Çalışanların hasta olduklarında evde kalmalarını teşvik eden, öksürük ve hapşırma görgü kurallarını içeren ve el hijyeninin önemini anlatan afiş/poster/talimatlar işyerinin girişine ve herkesin görebileceği diğer alanlara asılmalıdır.
- Çalışanlara tek kullanımlık mendiller ve biyolojik atıklar için ayrı çöp torbaları sağlanmalı; temizlik personeline, çöplerin içeriğine temas edilmeden boşaltılması için gerekli uygulamalar yaptırılmalıdır.
- Çalışanlar, işyeri ortamına girmeden ve çalışma sırasında en az 20 saniye boyunca sabun ve suyla ellerini yıkamaları konusunda bilgilendirilmelidir, su ve sabuna erişim olmadığı takdirde alkol bazlı bir el dezenfektanı kullanarak ellerini sık sık temizlemeleri sağlanmalıdır.
- İşyerinde çalışanların kullanımı için yeterli temizlik malzemeleri bulundurulmalıdır. El hijyenini teşvik etmek için dezenfektanlar ortak alanlarda bulundurulmalıdır.
- Hassas risk gruplarında yer alan çalışanların mümkünse evden çalışmaları sağlanmalıdır.
- Bir çalışanın COVID-19 olduğu tespit edilirse, işverenler diğer çalışanları için COVID-19'a maruz kalma olasılıkları konusunda bilgilendirme yapmalı ve sağlık kuruluşları ile irtibata geçmelidir.
- Çalışanların ruhsal sağlığını korumak adına psikososyal risk etmenleri değerlendirilerek doğru ve etkin bilgilendirme ile tedbirlerin alınması sağlanmalıdır.

- Güncel bilgilerin takibi için güvenilir bilgi kaynakları (Sağlık Bakanlığı, DSÖ gibi) kullanılmalıdır.
- Çalışanlara verilecek olan iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri uzaktan eğitim şeklinde, işyeri temizliği ve düzeni, hijyen ve psikososyal risk faktörleri konuları önceliklendirilerek verilmelidir. Eğitimlerde aile ve toplumsal yaşama ilişkin öneriler de yer almalıdır.

4. TEMİZLİK VE HİJYEN

İşyerinde temizlik ve hijyen standartları en üst seviyeye çıkarılmalıdır.

- Sağlık Bakanlığının tavsiyeleri doğrultusunda gerekli ek önlemler alınmalıdır.
- İşyerlerinde mümkün olduğunca çalışanların yakın temasta bulunmaları ve ekipman, araç, gereçlerin ortak kullanımı önlenmelidir.
- Çalışanlar işe başlamadan önce ve çalışma süresince belirli aralıklarla en az 20 saniye boyunca ellerini su ve sabunla yıkamalıdır.
- Yüzeylerin, ekipmanın ve çalışma ortamının diğer öğelerinin rutin olarak temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi dahil olmak üzere düzenli temizlik uygulamaları sürdürülmelidir. Çalışma alanları, lavabo, tuvalet, banyo, merdiven korkulukları, musluk ve yemekhaneler, yatakhaneler, dinlenme alanları, giyinme/soyunma odaları, kapı, turnike gibi ortak kullanım alanlarında hijyen şartlarına uyulmalıdır.
- Klavyeler ve diğer cihazlar da düzenli olarak temizlenmelidir. Mümkün olduğunca işçilerin diğer çalışanların telefonlarını, masalarını, ofislerini veya diğer çalışma araçlarını ve ekipmanlarını kullanmaları engellenmelidir.

- İşyerlerinde görevli sağlık personeli tarafından çalışanlara uygulamalı etkin el yıkama eğitimleri verilmeli ve hijyen konusunda farkındalıkları arttırılmalıdır.
- Öksürme ve hapşırma durumlarında ağız ve burun tek kullanımlık mendil ile kapatılmalı, mendil kullanılmayan durumlarda dirseğin iç tarafı kullanılmalıdır. Eller yüz bölgesine temas ettirilmemelidir.
- İşyerlerine ziyaretler kısıtlanmalı, acil olmayan ziyaretler ve dışardan alınan hizmetlerden acil olmayanları iptal edilmelidir.
- İş ortaklarını ve taşeronları da içeren işyerini ziyaret eden herkesin el yıkama yerlerine erişiminin olması sağlanmalıdır. El yıkama mümkün değilse, alkol bazlı el dezenfektanı hazır bulundurulmalıdır.
- İşveren, işveren vekilleri ve yöneticiler doğru örneği belirlemede önemli bir rol oynadığından çalışanlarına örnek olmalıdırlar.

- Servis araçlarının özellikle sık temas edilen yüzeyleri başta olmak üzere temizlik ve hijyeni sık aralıklarla sağlanmalıdır.
- Servis ve toplu taşıma aracını kullanan çalışanların araç içerisindeki yüzeylere teması mümkün olduğunca azaltılmalıdır.
- Çalışanların işyerlerine giriş-çıkış kayıtları esnasında kullanılacak yöntemler fiziksel temasta bulunmayacakları şekilde düzenlenmelidir.
- İşyeri belirli aralıklarla mümkünse doğal yolla havalandırılmalıdır.

- Yemekhanelerde uygun termal konfor şartları ve hijyen sağlanmalıdır. Aynı anda yemek yiyen çalışan sayısı (öncelikli olarak kumanya verilmesi, kapalı kapta tek kullanımlık içme suyu sağlanması, mümkün olmaması durumunda çalışanların vardiyalı şekilde yemek yemesi, aynı anda yemek yiyecek çalışanların mesafeli oturabileceği şekilde bir düzen kurulması veya çalışanın her gün aynı masaya oturmasını sağlayacak numaralandırma sistemi vb.) azaltılmalıdır.

- İş giysileri ve koruyucu ekipmanlar, çalışma alanından ayrılmadan önce çıkarılmalı ve diğer giysilerden ayrı bir yerde muhafaza edilmesi sağlanmalıdır. Kirlenmiş bu giysilerin ve koruyucu ekipmanların virüsten arındırılarak temizliği sağlanmalı, gerektiği hallerde ise imha edilmelidir.

5. KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR HAKKINDA REHBERLİK

- Enfeksiyon şüphesi olan kişilerle doğrudan temas veya kontaminasyon riski bulunan çalışma ortamlarında, çalışanların tam kapalı göz koruyucu veya yüz koruyucu/siperlik(EN- 166), koruyucu kıyafet (EN-14126), solunum koruyucu (EN-149/FFP2 veya FFP3) ventilsiz maskelerin ve eldivenlerin (EN ISO 374-5 ve virüs piktogramlı) kullanılması sağlanmalıdır. Covid-19 virüsüne karşı koruma amaçlı "tekrar kullanılamaz" anlamına gelen "NR" işareti bulunan maskelerin bulundurulması gerekmektedir.

- İşyerlerinde görevli iş sağlığı ve güvenliği profesyonelleri tarafından çalışanlara uygulamalı etkin maske kullanımı ve Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği kapsamında atık yönetimi eğitimleri verilmeli ve hijyen konusunda farkındalıkları arttırılmalıdır.

6. İŞYERİNDE COVID-19 OLDUĞUNDAN ŞÜPHELENİLEN VEYA TEYİT EDİLEN BİRİ VARSA NE YAPILMALI

6.a. Bir çalışan rahatsızlık hisseder ve COVID-19'a maruz kaldığını düşünürse ne yapmalı?

- COVID-19'a maruz kalanları belirlemek için olası maruz kalma kriterleri (örneğin, kişinin gitmiş olabileceği alanlar) hakkında İSG Kurulu veya Hazırlık Ekibini bilgilendirerek, Sağlık Bakanlığı'nın tavsiyelerine uyulmalıdır.

- Hastalık şüphesi bulunan kişi maske takarak işyeri hekimine gitmeli ve muayenesi yapılarak şüpheli COVID-19 durumu bulunduğu takdirde etkilenen kişi diğer çalışanlardan izole edilerek daha önceden belirlenen ve enfeksiyon un yayılmasını önleyecek nitelikte olan kapalı alanda bekletilmelidir. Sağlık Bakanlığı'nın ilgili sağlık kuruluşu ile iletişime geçilerek sevki sağlanmalıdır.

- Etkilenen çalışanın atıkları için Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği kapsamında işlem yapılmalıdır.
- Etkilenen çalışanın tıbbi yardım beklerken lavaboya/banyoya gitmesi gerekiyorsa, mümkünse ayrı bir lavabo/banyo kullanımı sağlanmalıdır.

7.SEYAHAT VE TOPLANTILARLA İLGİLİ TAVSİYELER

7.a. Etkilenen bölgelere seyahat

- Yurtdışından dönen kişiler işe gitmekten kaçınmalı ve Sağlık Bakanlığı'nın 14 Gün Kuralına uymalıdır. Bu kişiler bilgi almak için ALO 184 Koronavirüs Danışma Hattını aramalı ve kendilerini tecrit etmelidirler.
- Ülke dışına düzenlenecek iş seyahatleri, konferans, kongre vb. etkinlikler mümkün olabildiğince ertelenmeli, yapılmasının zaruri olduğu hallerde öncelikle sesli ve görüntülü iletişim imkânları kullanılmalıdır. İş nedeniyle seyahat edilmesi mecburi durumlarda Sağlık Bakanlığı'nın önerilerine uyulmalıdır.

7.b. Toplantı düzenlenmesi

7.b.1. Toplantı öncesinde veya sırasında;

- Mümkünse muhtemel COVID-19 maruziyetini önlemek adına toplantıları ertelenmeli veya tele/video konferans olarak yapılmalıdır. Bunların gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, toplantı daha az katılımcı ile gerçekleştirilmelidir.

- Toplantı veya etkinliğin düzenlenmesinin planlandığı çevredeki yetkililerden gelen tavsiyeler kontrol edilmeli ve uygulanmalıdır.
- Toplantı veya etkinlikte enfeksiyonu önlemek için bir hazırlık planı geliştirilmelidir. Toplantı öncesinde, sırasında ve sonrasında temizlik ve havalandırma yapılması sağlanmalıdır.
- Tüm katılımcılar için mendiller ve el dezenfektanı da dâhil olmak üzere yeterli malzeme tedarik edilmelidir.
- Katılımcılardan herhangi birisinde belirti olması halinde veya kendilerini iyi hissetmedikleri takdirde toplantıya katılmamaları gerektiği söylenmelidir.
- Etkinlikteki tüm organizatörlerin, katılımcıların, hazır yemek servislerinin (mümkünse kumanya tipi) ve ziyaretçilerin iletişim bilgileri (cep telefonu numarası, e-posta ve kaldıkları adres vb.) kayıt altına alınmalıdır. Herhangi bir katılımcı şüpheli bir bulaşıcı hastalığa yakalanırsa, ayrıntılarının halk sağlığı yetkilileri ile paylaşılacağı açıkça belirtilerek, eğer bunu kabul etmezlerse, etkinliğe veya toplantıya katılımları engellenmelidir.
- Toplantı başlarken el sıkışmadan selamlaşma yapılması sağlanmalıdır.
- Toplantıda veya etkinlikte tüm katılımcıların düzenli el yıkama veya alkollü dezenfektan kullanımı sağlanmalıdır.
- El dezenfektan cihazları toplantı yerlerinde herkes tarafından kolaylıkla görülebilecek ve kullanılabilecek şekilde yerleştirilmelidir.
- Katılımcılar arasında uygun mesafe olacak şekilde bir oturma düzeni ayarlanmalıdır.
- İşyeri ortamının iyi havalandırıldığından emin olmak için mümkün olduğunca pencere ve kapılar açılmalıdır.
- Toplantı bitiminde tokalaşmadan veda edilmesi ve toplu fotoğraf çekilmemesi önerilmelidir.

7.b.2. Toplantıdan sonra;

- Tüm katılımcıların adları ve iletişim bilgileri en az bir ay boyunca saklanmalıdır. Katılımcı bilgilerinin saklanması, toplantıdan sonra bir veya daha fazla katılımcının hasta olduğunun öğrenilmesi halinde, katılımcıların adlarını ve iletişim bilgilerini içeren liste halk sağlığı yetkililerinin COVID-19'a maruz kalmış olabilecek kişileri izlemelerine yardımcı olacaktır.

- Toplantı veya etkinlikteki bir şüpheli COVID-19 vakası olarak izole edilmişse, organizatör tüm katılımcılara bunu bildirmelidir. 14 gün boyunca belirtiler için kendilerini izlemeleri tavsiye edilmelidir. Kendilerini iyi hissetmezlerse, evde kalmalı ve ilgili halk sağlığı yetkilisine başvurmalıdırlar.

8. İŞE DEVAMSIZLIĞIN ONAYLANMASI

Bir çalışanın COVID-19 şüphesi bulunduğu takdirde işyeri hekimi ile iletişime geçmesi sağlanır ve Sağlık Bakanlığı'nın tedbirlerine uyulur. Sağlık kuruluşları tarafından rapor verilen çalışan, işvereni işyerine gitmeden bilgilendirmelidir. İşverenler, raporların geçerlilik süresi ile ilgili Sağlık Bakanlığı'nın, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın ve diğer resmi makamların açıklamaları takip edilmelidir.

KAYNAKÇA

Aydın, İnayet (2008) İş Yaşamında Stres, Pegem yayınları, Ankara.

Aytaç S., Özok A. F. ,Yamankaradeniz N., Akalp G., Çankaya O.,Gökçe A, Tüfekçi U, " İsg Kültürü Oluşmasında Metal Sanayinde Çalışan Kadınların Risk Algısı Üzerine Bir Araştırma», 22. Ulusal Ergonomi Kongresi, 6-8 Ekim 2016, Denizli.

Başbuğ, A. (2013). İşyerlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, Mayıs, Ankara: Aydoğdu-Ofset.

Carnegie, Dale (2016) Başarıya Giden Yolda İletişim, Nemesis Kitap, İstanbul.

ÇASGEM (2017) Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği Algısı Araştırma Raporu, Ankara.

ÇASGEM İş Sağlığı ve Güvenliğine Genel Bakış ve Güvenlik Kültürü, Ders Notları, Ankara.

ÇASGEM Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi Eğitimi Ders Notları, Ankara.

ÇASGEM Finans Sektörü İşyerlerinde Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları, İsg Eğitim Modülü

Cox, S. J., and Flin, R. (1998). Safety Culture: Philosopher's Stone or Man of Straw. Work and Stress, 12(3), 189-201.

Cüceloğlu, Doğan (2002) İletişim Donanımları, Remzi Kitapevi, İstanbul.

Dökmen, Üstün (2008) Sanata ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, Remzi Kitapevi, 58. Basım, İstanbul.

Engin O. İşletmelerde Güvenlik Kültürü Oluşturma Süreci. İş Sağlığı Güvenliği Dergisi, Sayı:26, Temmuz-Ağustos 2005:10-13.

Gadd S, Safety Culture: A review of the literature, HSL/2002/25, Health Safety Laboratory, 2002.

Gerçik, İbrahim Zeyd (2018) İletişim Psikolojisi, Küre Yayınları, 5. Baskı, İstanbul.

Güven R. Güvenlik Kültürü. IV. İş Sağlığı ve güvenliği Kongresi Bildiriler Kitabı, Adana; 2007:143-149.

Güven R. Güvenlik Kültürünün Oluşumunda Eğitimin Yeri ve Önemi. İş Sağlığı Güvenliği Dergisi , Sayı:30, Nisan-Mayıs-Haziran 2006:3-9.

Helping Health Workers Cope – Stress Management Manual, 2012 https://www.academia.edu/7462855/HHWC_Stress_Management_Manual_Final

Ocaktan ME, Bir Otomotiv Fabrikasında Güvenlik Kültürünün Değerlendirilmesi, TC Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı Doktora Tezi, 2009, Ankara.

Özkan, T. ve Lajunen, T. (2003). Güvenlik Kültürü ve İklimi. Pivolka, 2(10), 3-4.

Piyal Y. B. (2004). AB Giriş Sürecinde İş Sağlığı ve İş Güvenliği. MESKA Kongre Sunum Kitabı, İstanbul: Cnidus, 75-80.

Tepebaş, Ş. (2015). Acil Servis Çalışanlarının İş Güvenliğine İlişkin Algı Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

Urban, Hal (2015) Olumlu Sözcükler Etkili Sonuçlar, Elma Kitapevi, 7. Basım, İstanbul.

Vatansever, Ç., Sungur, E.,Tiryaki,A. (2009), Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi , Önlem Dergisi, (48-57).

WHO (2009) World Health Organisation, WHO definition of Health, [http://www.who.int/ about/definition/en/print.html]

https://hasuder.org.tr/hsg/?p=4009