



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 8 Sayı: 41 Volume: 8 Issue: 41

Aralık 2015

December 2015

www.sosyalarastirmalar.com ISSN: 1307-9581

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KAPSAMINDA KONAKLAMA VE YİYECEK-İÇECEK İŞYERLERİNDE PSİKOSOSYAL RİSKLER

WITHIN THE SCOPE OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY PSYCHOSOCIAL RISKS IN ACCOMODATION AND CATERING ENTERPRISES

İsmail ÇALIK*

Oral DEMİR**

Öz

İşyerlerindeki psikososyal risk unsurları, iş sağlığı ve güvenliği kapsamında değerlendirilmekte ve sonuçlarıyla iş görenleri etkilemektedir. Türkiye’de konaklama ve yiyecek-icecek iş kolunda istihdam edilmekte olan iş görenlerin, psikososyal risklere maruz kaldıkları bilinmektedir. Bu psikososyal risk unsurları iş görenlerin işe bağlılık, verimlilik ve iş tatmin düzeylerinin olumsuz anlamda etkilenmesine neden olmaktadır.

Bu çalışmada, konaklama ve yiyecek-icecek iş kolunda faaliyet gösteren işyerlerinde, iş görenlerin karşı karşıya kaldıkları psikososyal risk unsurlarının nedenleri ve sonuçları betimsel olarak incelenmiştir. Araştırma sonucunda, konaklama ve yiyecek-icecek işyerlerinde vardiyalı çalışma, gece çalışması, ücretler, fazla çalışma, aile-iş hayatı ilişkisi, rol belirsizliği, işin sosyal değerinin düşük olması, belirsiz fazla mesai programları vb. konularda iş görenlerin iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen problem alanlarının varlığı belirlenmiştir. Bu bilgiler ışığında çalışmanın son kısmında konaklama ve yiyecek-icecek iş kolunda çalışan iş görenlere yönelik iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yapılması gereken çalışmalar ile tavsiye ve önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Sağlığı ve Güvenliği, Konaklama ve Yiyecek-İçecek İşyerleri, Psikososyal Riskler.

Abstract

Psychosocial risk factors in work places are evaluated in the scope of occupational health and safety and influences personnel with its results. It's known that the personnel, which are employed in the line of accommodation and catering enterprises, are exposed to psychosocial risks in Turkey. These psychosocial risk factors impair the level of dedication, productivity, and job satisfaction.

In this study, the causes and the consequences of risk factors faced by personnel in work places, which are in service in the line of accommodation and catering, are evaluated descriptively. As the result of research, in accommodation and catering enterprises, on such issues that, shift working, night work, wages, over work, family-work life relationship, role ambiguity, the low social value of the work, indefinite overtime schedules, etc., the presence of the problem areas that affect the occupational health and safety of the personnel, is specified. In light of this information, with the studies about occupational health and safety for the personnel who employed in line of accommodation and catering, advices and recommendations were included in the final part of the study.

Keywords: Occupational Health and Safety, Accommodation and Catering Enterprises, Psychosocial Risks.

GİRİŞ

Sanayileşmenin ilk yıllarında bir meta olarak görülen iş görenler çok zor şartlar altında istihdam edilmiştir. Çalışanlar sağlıksız koşullar ve uzun çalışma süreleri ile insana yakışır şartlardan uzak bir çalışma hayatının içerisinde çalışma zorunda bırakılmışlardır. İşçileşme sürecinin başlaması ve haklarının savunulması yönündeki zorlu mücadeleler sonucunda, iş görenlerin çalışma şartları uzun yıllar içerisinde yavaş yavaş değişmeye/gelişmeye başlamıştır. İş görenlere; psikolojik ve sosyal özelliklere sahip insan olmalarından ötürü bir meta gibi yaklaşılmaması gerektiği ve çalışma şartlarının buna göre belirlenmesi gerektiği görüşü benimsenmeye başlanmıştır.

Çalışma hayatı ile ilgili en önemli noktalardan biri çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmalarını yerine getirmeleridir. Birçok yasal düzenlemeler ve cezai yaptırımlara rağmen meydana gelen iş kazaları ve meslek hastalıkları karşısında ölen, sakat kalan, yaralanan ve işgücü kaybına uğrayan çalışanların durumu durumun ciddiyetini göstermektedir. İş sağlığı ve güvenliği alanında çıkarılan birçok yasal düzenleme ve oluşturulmaya çalışılan güvenlik kültürü ile iş kazaları ve meslek hastalıklarının önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Sektörel anlamda risk faktörleri belirlenerek bunlara yönelik önleyici ve koruyucu araçlar kullanılmaktadır.

* Yrd. Doç. Dr., Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü.

** Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

2012 yılında çıkarılan ilk müstakil İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (6331) ile Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarının kapsam alanı genişletilmiş ve aynı zamanda ilgili yönetmelikler güncellenerek iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının proaktif önlem felsefesine göre yapılması gerektiği vurgulanmıştır.

Çalışma şartları bakımından, iş sağlığı ve güvenliği tehlike sınıfları içerisinde “az tehlikeli” sınıfta yer alan konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde, çalışma hayatında iş kazaları ve meslek hastalıklarına sebep olabilecek birçok risk grubundan bahsedilebilir. Özellikle psikososyal risk grubuna giren problem alanları konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde daha fazla görülmektedir. Çalışma saatlerinin uzunluğu, ara dinlenmelerin ihlali, haftalık tatil hakkının verilmemesi, ulusal bayram ve genel tatil günlerindeki çalışmaların ücretinin verilmemesi, göçmen iş gücü, kayıt dışılık gibi konular psikososyal risklerin nedenleri arasında gösterilmektedir. İşin organizasyon yapısı gereği, uzun ve standart olmayan çalışma saatleri, akşam ve gece çalışma saatlerinin fazlalığı, iş-aile yaşamı dengesizliği, iş yükünün fazlalığı, personel veya misafirler tarafından baskı, ayrımcılık ve şiddet görülmesi gibi etkenler konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerindeki psikososyal risklerin diğer kaynakları arasında sıralanabilir (EU-OSHA,2008).

Konaklama ve yiyecek-içecek sektöründe çalışanların çoğunluğunu, 15-24 yaş grubu ile 25-34 yaş gruplarındaki iş görenler oluşturmaktadır. Bu durumun temel nedenleri arasında; düşük eğitim seviyesine sahip ve düşük ücretle çalıştırılabilecek gençlerin kolaylıkla istihdam edilebilmesi, yüksek oranda sezonluk işyerlerinin varlığı, uzun çalışma saatleri nedeniyle yetişkin bireyler tarafından tercih edilmemesi ve psikolojik anlamda zorlu çalışma koşulları gösterilmektedir (EUROFOUND;2004).Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde istihdam edilen iş görenlerde, iş stresi kaynaklı iş-aile hayatı düzensizliklerine ilişkin psikososyal sorunlar oldukça yoğundur. Sektörde organizasyon yapısı ve diğer bazı etkenler nedeniyle oluşan iş stresi ve tükenmişliğe bağlı aile içi stres, sektörde işgücü devir hızının artmasına neden olmaktadır (Cleveland vd.,2007).

Ruhanen (2009) tarafından, Asya Pasifik Bölgesi’nde yer alan ülkeleri kapsayan bir araştırmada, iş görenlerin turizm sektöründeki işleri tercih etmemesine neden olan bazı psikososyal risk unsurlarından bahsedilmiştir. Diğer sektörlerle oranla işgücü devir hızının yüksekliği, turizm bağlantılı uğraşlarla ilgili düşük ücret algısı, diğer sektörlerle kıyasla sosyal itibar düzeyinin düşük olması, maliyetler nedeniyle göçmen iş gücünün yoğunluğu, geçici iş gücü istihdamına yönelik eğilim bu unsurlardan bazılarıdır. Paulstan (2009) tarafından, turizm tesislerinde çalışanları kapsayan diğer bir araştırmada; çalışanlarının motivasyonunu ücretler, orta kademe ve üst yöneticilerin tutumları ve diğer olumsuz iş koşullarının etkilediği ve iş tatmin düzeylerinin düşmesi nedeniyle iş görenlerin alternatif mesleklere yöneldikleri belirlenmiştir. Aynı çalışmaya göre turizm sektöründe iş görenlerin aldığı ücret az, eğitim olanakları sınırlı ve çalışma saatleri oldukça fazladır.

Bu çalışmada konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerindeki iş görenlerin iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen psikososyal risk unsurları, risk unsurlarının nedenleri ve sonuçlarına değinildikten sonra sektörde iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yapılması gereken çalışmalara yönelik tavsiye ve önerilere yer verilmiştir.

Psikososyal Risk Kavramı

İnsanların günlük yaşantılarının ortalama üçte birine denk gelen çalışma süresinde, insanların hak ettikleri güvenli ve sağlıklı bir ortamda olmaları, yaptıkları işin kalitesini ve verimini de etkilemektedir. Barınma ve yiyecek gibi temel ihtiyaçların akabinde güvenlik ve sağlık gibi önemli ihtiyaçlara gereksinim duyulmaktadır.

Dünyada sanayileşme ile birlikte özellikle yeni yeni kurulan büyük fabrikalarda başlayan kitlesel üretimle birlikte çalışanların sağlık ve güvenliği ile ilgili ciddi problemler baş göstermeye başlamıştır. Yıllar ilerledikçe artış gösteren bu problemlerin çözümüne yönelik işyerlerinde, çalışma düzeni ve koşulları ile ilgili iyileştirmeler ve bu uygulamaları zorunlu kılacak yasalar yürürlüğe konmuştur. Bu sayede çalışanlar iş yaşamında sağlık ve güvenlik gibi haklara kavuşmaya başlamışlardır. Çalışma ortamındaki sağlık ve güvenlik önlemleri, ülkelerin gelişmişlik seviyesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Bilindiği üzere çalışma ortamlarında insan sağlığını olumsuz etkileyebilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve psikososyal birçok risk faktörü mevcuttur. Çalışma hayatı ve/veya çalışanlar ile ilgili tartışmasız en önemli konu bu risk faktörlerinin çalışanlara zarar vermeyecek biçim veya düzeyde tutulmasıdır. İşyerlerinin istenilen bu düzeye ulaşabilmesi hem bireysel hem de yönetsel açıdan çok boyutlu bir meseledir. Çalışanların sağlık ve güvenlik önlemlerine uymaması sonucu sağlığının bozulması durumunda, öncelikle kişinin yaşama kalitesi düşecek, ailevi ve sosyal ilişkilerinde bozulma meydana gelecek ve gelirin kesilmesi gibi istenmeyen durumların yaşanması ile karşı karşıya gelinecektir. İşyerlerinde sağlıklı ve güvenli bir ortamın varlığı, işletmenin varlığı ve devamı anlamına gelmektedir. İş kazaları ve meslek hastalıkları sonucu işin kısa veya uzun süre durması, üretimin aksaması ve hasta ve yararlananlara ödenecek giderler işletme açısından ciddi maliyet artırıcı unsurlardır. Dolayısıyla işyerinde iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bir korunma hem çalışan için hem de işletme için çok önemlidir.

Yukarıda bahsedildiği üzere günümüz işyerlerinde insan sağlığı için tehlike ve risk oluşturabilecek birçok faktör söz konusudur. Türkiye’de diğer risk faktörlerine nazaran psikosozal risk faktörleri üzerine yapılan çalışmalar, verilen eğitimler ve alınan tedbirler daha azdır. Türkiye’de müstakil bir kanunu henüz 2012 yılında çıkan İş Sağlığı ve Güvenliği alanı, yeni yeni gelişme emareleri göstermektedir. Kanun ve yönetmeliklerin revize edilerek uygulamaların ve cezaların sıkılaştırıldığı İş Sağlığı ve Güvenliği alanı olması gereken noktaya yaklaşmasıyla birlikte, bu alanda geçmiş yıllarda gereken hassasiyetin gösterilmediği psikosozal risklerde, çözüm odaklı, bilimsel ve pratik anlamda gelişmeler söz konusudur. Nihayet, psikosozal etmenlerin, işyerlerinde çalışan sağlığı açısından iyi tanımlanmış fiziksel veya kimyasal endüstriyel zararlardan daha güçlü bir rolü olduğu fikri ön plana çıkmaktadır (Telman, 2015:5).

Çalışma hayatından kaynaklı psikosozal risk ve tehlikelerin çalışma hayatının dışındaki aile ve arkadaş ilişkilerini etkilediği bilinmektedir. Bu nedenle psikosozal risk ve tehlikelerin fiziksel, kimyasal vd. risk ve tehlikelere göre daha çok boyutlu olduğu söylenebilir. Bu risk faktörlerinin de kendi aralarında birbirlerini etkiledikleri de diğer bir husustur. Ayrıca psikosozal risk ve tehlikelerin işyerinde uygulanacak iş sağlığı ve güvenliği önlemleri ile alınacak tedbirler sayesinde azaltılması veya ortadan kaldırılması kimyasal, fiziksel ve biyolojik risk faktörlerine göre daha zordur. Psikosozal risk ve tehlikelerin bu ayırt edici özelliği diğer risk ve tehlikelere göre daha soyut olmasından kaynaklanmaktadır.

Kültürel ve gelişmişlik seviyesi ile ilgili olarak toplum nezdinde psikosozal problemlerin yanlış algılanması konunun öneminin anlaşılmasını engellemiştir. Buna bağlı olarak gelişen bir başka sebep ise, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mevzuatta, psikosozal risk faktörlerinin kısıtlı bir şekilde yer almış olmasıdır. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği alanında psikosozal risklere yönelik çalışma sayısının artmasının yanında hala yetersiz olduğu söylenebilir (Vatansever, 2014:118; AİSGA, 2007).

Psikosozal riskler gibi nispeten soyut durumların değerlendirilmesi güçtür. Bu zorluklarla birlikte yasal kaynaklarda konuyla ilgili yönetsel ve uygulamaya yönelik düzenlemelerin olmaması sorunların devam etmesine neden olmaktadır. 6331 sayılı kanunun Risklerden Korunma İlkeleri başlıklı 5. maddesinde; *“İşin kişilere uygun hale getirilmesi için işyerlerinin tasarımı ile iş ekipmanı, çalışma şekli ve üretim metotlarının seçiminde özen göstermek, özellikle tekdüze çalışma ve üretim temposunun sağlık ve güvenliğe olumsuz etkilerini önlemek, önlenemiyor ise en aza indirmek.”* cümlesipsikosozal risklere dar bir açıdan olsa da işaret etmektedir (Vatansever, 2014:134). Risk Değerlendirme yönetmeliğinin 8. maddesinde ise “psikosozal riskler”, risk gruplarından bahsedilirken iki kez telaffuz edilmiştir. Bu nedenle psikosozal risklere karşı yapılacak çalışmaların nasıl olacağı ile ilgili muğlaklık söz konusudur.

Psikosozal riskler konusundaki hem toplumsal hem de kurumsal anlamdaki bu ilgisizlik/eksiklik ortaya çıkabilecek sorunların çözümünü zorlaştırmanın ötesinde doğru/sağlıklı bir şekilde teşhise mani olacaktır.

Psikosozal riskler; işyerinde çalışanların hem kendi aralarında hem de diğer kişiler ile olan ilişkilerinden kaynaklanabildiği gibi sektörel yapı, çalışma şartları ve yöntemleri ile de alakalıdır. Psikosozal risklerin temel sebepleri olarak; uzun çalışma saatleri, vardiya sistemi ve bu sistemdeki düzensizlikler, iş güvencesinin olmayışı, işin içeriğinden kaynaklı durumlar sıralanabilir.

Aşağıda sıralanan istenmeyen özelliklerin tümü veya bir kısmı birçok işyerinde görüldürümlerdir. Bu durumlar psikosozal risklere neden olmaktadır (HSE, 1999).

- Çalışanların kendi iş ve çalışma yöntemleri üzerinde çok az kontrol haklarının, inisiyatiflerinin olması
- Çalışanların becerilerini tam olarak kullanamamaları
- Çalışanların onları etkileyen kararlarda söz sahibi olmamaları
- Çalışanlardan sadece verilen monoton görevlerin tekrarlanmasını istenmesi
- İş makinalarının ve çalışma sisteminin temposu
- Aşırı iş talebinin olması
- Ara vermeden veya hızlı çalışmayı teşvik eden ödeme sistemi
- Çalışma sistemlerinde sosyal etkileşimin sınırlandırılması
- Çaba düzeyinin yüksek, ödül sisteminin dengesiz olması

EUROFOUND (Avrupa Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı)’un yayınladığı Avrupa Çalışma Koşulları Raporu (2009)’nda artmakta olan psikosozal tehlike ve risklere dikkat çekilmiştir. Çalışma ortamından kaynaklanan yüksek beklentiler, iş yükü, bağımsızlığın azalması, etik çatışmalar, sosyal ilişkilerin yetersizliği, iş güvencesizliği gibi faktörlerin çalışanların sağlık ve esenliklerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Vatansever, 2014: 121)

Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’nün bir iştiraki olarak, Nottingham Üniversitesi koordinatörlüğünde Avrupa’nın belli başlı üniversitelerindeki iş sağlığı ve güvenliği kurumlarıyla birlikte psikosozal riskleri önlemeye yönelik bir program başlatılmıştır. Bu program kapsamında iş kaynaklı psikosozal risk ve

tehlikelerin kategorileri belirtilerek, bu kategorilerin içeriklerine yönelik çalışmaları mevcuttur (Vatansever, 2014:119, Leka ve Cox, 2008:2).

Tablo 1: İş Kaynaklı Psikososyal Tehlikeler

Kategoriler	İçerdikleri
İşin içeriği	a) İşte çeşitliliğin çok olmaması b) İşin çok bölünmüş küçük bir parçasını yapma c) İşin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi d) Belirsizliğin çok olması
İş yükü ve iş temposu	a) Fazla çalışma ya da atıl kalma b) Makina devir hızları c) Zaman baskısı d) İş bitim tarihlerinin baskısı
İş programları	a) Vardiyalı çalışma b) Gece çalışması c) Esnek olmayan çalışma programları d) Son anda belli olan fazla mesai programları e) Uzun saatler boyunca tek başına çalışma
Kontrol	a) Çalışanların kararlarına düşük katılımı b) Çalışanların iş programları üzerinde kontrollerinin az olması
Çevre ve ekipman	a) Yeterli ekipmanın olmaması b) Yetersiz mekan, aydınlatma ve gürültü gibi olumsuz fiziksel ortam
Kurum kültürü	a) Yetersiz iletişim b) Sorunların çözümünde desteğin olmaması c) Kişisel gelişim için desteğin olmaması d) Şirket hedeflerinin çalışanlarca bilinmemesi, paylaşılmaması
Kişilerarası ilişkiler	a) Sosyal ya da fiziksel olarak izolasyon b) Çalışanlarla ya da yöneticilerle olan ilişkiler c) Kişilerarası çatışmalar d) Sosyal desteğin azlığı
İşletmedeki görevi	a) Rol belirsizliği b) Rol çatışmaları c) İnsanlara ilişkin sorumluluklar
Kariyer gelişimi	a) Terfilerin olmaması ya da belirsiz olması b) Düşük ücretler c) İş güvencesizliği d) İşin sosyal değerinin düşük olması
İş ve iş dışı yaşam etkileşimi	a) İş ve ev yaşamının birbiriyle çelişen istekleri olması b) Evdeki desteklerin azlığı c) Çift kariyer sorunları

Kaynak: Vatansever, 2014:138; Leka ve Cox, 2008:2.

Konaklama ve Yiyecek-İçecek İşyerlerinde Ortaya Çıkan Psikososyal Riskler ve Nedenleri

Turizm sektöründe yapılan işlerde, belirsizliğin fazla olması, işin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi, çalışma saatlerinin fazlalığı, zaman baskısı, vardiyalı çalışma, gece çalışması, düşük ücretler, iş güvencesizliği, işin sosyal değerinin düşük algılanması, iş ve aile yaşamı dengesizliği gibi sorunlardan bahsedilebilir. Bu sorun alanları, iş görenlerin iş sağlığı ve güvenliği koşullarını etkilemekte ve işyerlerinde psikososyal tehlikelerin oluşmasına neden olmaktadır.

Konaklama ve yiyecek-icecek işyerlerinde iş görenlerin iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen unsurların başında çalışma saatleri gelmektedir. Çalışma saatleri gelişmiş ülkelerde haftalık ortalama 36 saate kadar düşerken Türkiye’de 45 saat ve diğer bazı ülkelerde ise bunun çok üstüne çıkmaktadır. İnsan fizyolojisine uygun olgunluk çalışma süresinin 7,5 (haftalık 45 saat) saat olması gerektiği bilinmektedir. Günlük çalışma süresinin azaltılması saat başına düşen verimi artırır. Buna karşılık çalışma süresinin artırılması günlük verimliliği azaltırken, hataların artmasına ve iş kazaları ve meslek hastalıklarının yaşanmasına neden olmaktadır (Telman, 2015:196).

Turizm sektöründe özellikle yaz aylarında işlerin yoğun olması ve işin gereği gündüz ve gece hizmet verme durumu söz konusu olduğu için çalışanların insan fizyolojine uygun olmayan, sağlık problemlerine neden olacak kadar fazla süreli çalışmaları görülmektedir. Çalışma hayatını düzenleyen ilgili yasalarda bu duruma sınırlama getirildiği görülmektedir. 4857 sayılı İş Kanunu’na göre, haftalık normal çalışma süresi 45 saat, günlük ortalama çalışma süresi 7,5 saat olmalı ve fazla çalışma süresi ise günlük 3 saati geçmemelidir. İş görenlerin haftalık çalışma saatleri istatistiklerine göre ise konaklama ve yiyecek-icecek iş kolu haftalık 56,2 saat ortalama çalışma süresi ile Türkiye’de en fazla haftalık çalışma süresi olan iş kolu konumundadır (ILOSTAT, 2015).

Çalışma hayatında çalışma şartlarının iyileştirilmesi ile kısalan günlük çalışma saatleri, vardiya sistemi uygulayan işyerlerinin sayısının artmasına neden olmuştur. Yani insan fizyolojisine aykırı olan çalışma saatlerindeki uzun sürenin kısaltımı farklı bir problemi beraberinde getirmiştir. Çünkü vardiya sistemi, bireyin çalışma saatlerindeki değişiklik ve vücudun biyoryitminin bozulması, motivasyon, uyku

düzeni ve sindirim sistemi bozukluğu gibi insan sağlığına olumsuz etkilere neden olmaktadır. Gün içerisinde kesintisiz çalışmayı veya günün büyük bölümünde çalışmayı gerektiren durumlarda işyerlerinde vardiya sistemi uygulanmaktadır. Bazı işyerlerinde sabit vardiya sistemi uygulanırken bazılarında ise işçilerin bazen gece bazen de gündüz çalıştıkları değişen vardiya sistemleri uygulanmaktadır. Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde vardiya saatleri ile ilgili diğer bir sorun ise ara dinlenmesi kullandırılarak çalışma ve antraklı çalışma adı verilen vardiya sistemleridir. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren konaklama işletmelerine yönelik yapılan bir araştırmada, iş görenlerin 08:00-20:00 saatleri arasında 3-4 kez ara dinlenmesi kullandırılarak işyerinde bulunulan 12 saat süresince 8-10 saat fiili olarak çalıştırıldığı belirtilmektedir. Ayrıca, bölgede antraklı çalışma adı verilen diğer bir vardiya sisteminin uygulandığı, bu sisteme göre iş görenlerin 08:00-22:00 saatleri arasında işyerinde oldukları, 14:00-18:30 saatleri arasında da uzun bir ara verdikleri gözlemlenmiştir. Bu çalışma biçimlerinin ilkinde iş görenin onayı ve fazla mesai ücretlerinin ödenmesi halinde yasaya aykırı bir durum olmamakla birlikte, antraklı çalışma biçiminde ise İş Kanunu'na göre cezai yaptırım söz konusu olabilir. Bu çalışma biçimlerinin iş görenler için psikososyal riskler oluşturacağı açıktır (ÇSGB,2011:62).

Biyolojik yapıları gereği insanlar gündüz çalışmalı gece dinlenmelidir. Ancak tüketime bağlı olarak üretimin hızla arttığı günümüzde, devamlılığın sağlanabilmesi için teknolojik imkanlardan da istifade edilerek gece çalışmaları da azımsanmayacak seviyeye ulaşmıştır (Kesici, 2015:223).

Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde vardiyalı çalışma sistemine bağlı olarak akşam ve gece çalışması, yapılan işin doğası gereği oldukça yaygındır. Avrupa Birliği ülkelerini kapsayan bir araştırmada, konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerindeki iş görenlerin yaklaşık %71'i 18:00 ila 22:00 saatleri arasında, %45'i ise 22:00 ile sabah 05:00 saatleri arasında çalışmaktadır. Bu oranlar diğer sektörlerde sırasıyla ortalama % 45 ve %19 düzeyindedir. Diğer taraftan sektördeki iş görenler hafta sonları da yoğun olarak çalışmaktadır. Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde, iş görenlerin % 83'ü Cumartesi günlerini, % 69'u ise Pazar günlerini işyerinde geçirmektedirler. Bu oranlar diğer iş kollarında sırasıyla ortalama %59 ve % 19 seviyesindedir (EU-OSHA, 2006: 2). Türkiye'de ise "4857 Sayılı İş Kanunu" hükümlerine göre iş görenlerin gece çalışmaları 7,5 saati geçemez. Fakat 2015 yılında yapılan bir düzenleme ile "turizm, özel güvenlik ve sağlık hizmeti yürütülen işlerde işçinin yazılı onayının alınması şartıyla yedi buçuk saatin üzerinde gece çalışması yaptırılabilir" hükmü eklenmiştir (Resmi Gazete, Ek cümle: 04.04.2015).

Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde iş görenlerin psikososyal anlamda etkilenmesine neden olan diğer bir unsur da, iş organizasyon yapısından kaynaklanan iş yüküdür. Turizm sektöründe iş görenler, yalnız bir işi yapma yerine, işlerin günlük saatler içerisindeki yoğunluğuna göre farklı işlerde yapmaktadırlar. Çalışanın sahip olduğu niteliklerle, yapmakta olduğu işin gereklerinin birbirine uygun olmaması, çalışanı zorlamakta ve beklenen/istenen iş memnuniyetine kavuşmasına engel olmaktadır (Telman, 2015:7). İş yerlerinde zaman baskısı, misafirle sürekli iletişim ve diğer iş görenlerin çıkarıcı tutumları nedeniyle iş yükü artmakta ve iş görenlerin işe bağlılıkları azalmaktadır (EUROFOUND, 2004:27).

İş görenlerin emeklerine karşılık aldıkları ücret, motivasyon ve iş doyumlarını doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde iş görenlerin aylık kazançları ortalama 1337 tl düzeyindedir (ILOSTAT, 2014). Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerindeki ortalama aylık ücretlere göre konaklama ve yiyecek-içecek sektörü, inşaat ve idari ve destek hizmet faaliyetleri sektörlerinin ardından, ülkemizde ortalama aylık ücretin en düşük olduğu üçüncü sektör konumundadır. Bu durum orta ve uzun vadede iş görenlerin iş veya sektör değiştirmelerine neden olmaktadır.

Mevsimlik işgücü olgusu, turizm sektöründe psikososyal risk etmenleri kapsamında yoğun olarak rastlanan problemlerdendir. Mevsimlik işgücü, Türkiye'de en çok tarım ve turizm sektörlerinde görülen bir istihdam şeklidir. Sektörde çalışan işçilerin yaz ayları dışında işsiz kalma ihtimallerinin yüksek oluşu, çalışanlar açısından ciddi bir problem olarak görülmektedir. 10. Kalkınma Planı verilerine göre, 200 binden fazla turizm işçisi kış aylarında farklı iş arayışına girmektedir. Kış aylarında işin olmadığı, yaz aylarında ise işlerin yoğunlaştığı turizm sektöründe çalışma süreleri de artmaktadır. Ayrıca haftalık iznin verilmemesi ve mesai ücretlerinin bu yoğun tempolu çalışma karşılığında ödenmemesi de turizm çalışanları açısından, psikososyal problemlerin nedenleri arasında sıralanabilir (Kalkınma Bakanlığı, 2013).

Baskı, şiddet, ayrımcılık ve cinsel taciz iş görenleri psikososyal yönden etkileyen tehlikeler arasındadır. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı verilerine göre, otelcilik ve yiyecek-içecek sektörlerinde fiziksel şiddet riski oldukça yüksektir. İngiltere'de yapılan bir araştırmada ise, ağırlama sektöründeki iş görenlerin %44'ü kariyerleri boyunca yönetimsel veya diğer nedenlerle işyerlerinde şiddete maruz kalmıştır (Hoel ve Einarsen,2003: 9). Avrupa Vakfı yaşam ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi raporuna göre ise turizm sektöründeki iş görenler diğer sektörlerle kıyasla daha fazla baskı, şiddet, ayrımcılık ve cinsel tacize maruz kalmaktadırlar (Kılıç ve Selvi,2009: 907). Diğer bir araştırmada ise bar, diskotek ve gece kulüplerinde çalışan iş görenler daha fazla baskı, şiddet, ayrımcılık ve cinsel tacizle karşılaşmaktadır. Aynı araştırmada bu

durumun temel nedeni olarak; bar, diskotek, gece kulübü vb. işyerlerinde yüksek oranlarda alkol tüketimi olması belirtilmiştir (EUROFOUND, 2004:26).

Konaklama ve Yiyecek-İçecek İşyerlerinde Ortaya Çıkan Psikososyal Risklerin Sonuçları

Psikososyal risk faktörlerinin sebep olduğu stres; solunum, sindirim, kas, iskelet, kalp ve dolaşım sistemlerini etkilediği bilinmektedir. Stres, mide bulantısı, nefes darlığı, uykusuzluk ve baş ağrısı gibi psikosomatik bozukluklara da sebep olmaktadır. Ayrıca stresin bağışıklık sistemini zayıflatarak dolaylı olarak farklı hastalıklara da sebep olma durumu da söz konusudur. İş yerindeki stresin sigara, alkol, madde bağımlılığı gibi davranışsal bozukluklara sebebiyet vermesi beraberinde psikososyal sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Yani psikososyal problemlerin neticesi psikososyal problemlere dönüşerek, kısır döngü halinde devam etmektedir.

Oteller, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri, kamplar, gece kulüpleri, barlar, kafeteryalar, turizm bilgilendirme ofisleri vb. işletmeleri bünyesinde barındıran turizm endüstrisinde doğrudan veya dolaylı yollardan stres ve baskıya neden olabilecek psikososyal tehlikeler söz konusudur (Hoel ve Einarsen,2003:5). Bu tehlikelerin iş görenleri psikososyal açıdan etkilediği ve verimlilik düzeyi, işe bağlılık, iş değiştirme, işi sahiplenme gibi konularda olumsuz etkilediği belirtilebilir. Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde iş stresine neden olan ve işçi sağlığı ve güvenliğine etkileyen unsurların başında uzun çalışma saatleri, ara dinlenmeli ve antraklı vardiya sistemi, ücretlerin azlığı, iş yükü, işin yapısı gereği müşterilerle aynı ortamda çalışma, iş /aile yapısına bağlı sorunlar, akşam ve gece çalışmasının yoğunluğu, hafta sonu ve bayram gibi özel günlerde çalışma gelmektedir. Sayılan unsurlar iş görenlerin psikososyal açıdan etkilenmesini ve birçok sağlık sorunuyla karşı karşıya kalmasını beraberinde getirmektedir.

Konaklama ve yiyecek-çecek işyerinde ortaya çıkan stresi engellemek için doğru iletişim yönteminin sağlanması, çalışma şekli ile ilgili fikir alış verişinde bulunulması, alınan kararlarda iş görenlere söz hakkı verilmesi, çalışma ortamının çalışanlara uygun bir şekilde dizayn edilmesi gibi uygulamalarla çalışanların psikolojik ve sosyal anlamda kendilerini huzurlu hissetmeleri sağlanabilir. Bunun yanında örgütsel amaçların bilinmesi ve kişiler arası rekabetin veya çatışmanın da ortadan kaldırılması gerekmektedir. Organizasyonel yöntemler arasında; örgüt kültürünün oluşturulması, örgütsel birliğin ve sahiplenmenin sağlanması ve yetki ve sorumlulukların net olarak belirlenmesi de sıralanabilir. Stresle karşı karşıya kalma durumunda ise, çalışanlara stresten uzak durma yolları, stresle mücadele yöntemleri, eğitim programları vasıtasıyla öğretilmelidir. Stresi azaltmaya katkı sağlayacak teknikler arasında, spor yapma, sağlıklı beslenme ve ilaç tedavisi ilk olarak akla gelenlerdir.

İş-aile çatışması işyerlerinde ortaya çıkan psikososyal tehlikelerin sonuçları arasında gösterilebilir. İşletmelerin insan kaynakları politikalarını etkileyen iş-aile hayatı çatışması, iş görenlerin kariyer planlarını ciddi anlamda yönlendirmektedir. USA Today dergisi tarafından yapılan bir araştırmada iş görenlerin %32'si iş-aile çatışmasının kariyerlerini etkilediğini belirtmişlerdir (Magnini, 2009:120). Turizm literatüründe iş-aile çatışması ile ilgili çalışmaların yeterli düzeyde olmadığı bilinmektedir. Ayrıca turizm işletmeleri yöneticileri iş-aile çatışmasının negatif etkilerinin nasıl giderileceği noktasında yeterli motivasyona sahip değildirler. Bu bağlamda, iş-aile çatışması giderilmediğinde, iş görenlerin performanslarının düşmesi, iş doyumlarının azalması, işe geç gelme, işe gelmeme ve iş değiştirme seçeneklerinin tercih edildiği belirtilmektedir.

Sigara ve alkol tüketimi konaklama ve yiyecek-çecek işyerlerinde iş görenlerin psikososyal açıdan tehlikeye sokan diğer bir unsurdur. Özellikle sigara ve alkol ürünlerine kolayca ulaşılabilmesi ve kullanılmasının engellenmesinde örgütsel bir direnç gösterilmemesi gibi nedenlerle, konaklama ve yiyecek-çecek işyerlerinde iş görenler yüksek miktarlarda sigara ve alkol tüketmektedirler (EUROFOUND, 2004: 26).

Son olarak konaklama ve yiyecek-çecek işyerlerinde iş görenleri etkileyen psikososyal tehlikelerin iş-aile hayatı çatışması, iş stresi ve yüksek oranda sigara ve alkol tüketimine neden olduğu ve bu durumun iş görenlerin iş doyumlarını ve iş motivasyonlarını olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Ayrıca bu olumsuzluklarla karşılaşan iş görenler çözüm olarak işlerini değiştirmekte ve diğer sektörlere yönelmektedirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma hayatında, iş görenlerin psikolojik ve sosyal bir varlık oldukları genel olarak kabul görmüştür. Konaklama ve yiyecek-çecek sektöründeki çalışanlar işin yapısından dolayı sürekli insanlar ile iletişim halindedir. Bu durum çalışma hayatında yoğun strese sebep olmaktadır. Bu nedenle çalışanların psikolojik ve sosyal beklenti ve ihtiyaçlarının bilinmesine yönelik çalışmalara ağırlık verilmesi gerekmektedir. Ayrıca psikososyal riskler, çalışma hayatının yanında toplumsal hayatı da ilgilendiren bir olgudur. Bu nedenle çalışanları psikososyal risklere karşı korumak yasal bir sorumluluk olmanın yanında aynı zamanda insani ve ahlaki bir görevdir.

Özellikle turizm gibi personel-misafir etkileşiminin yoğunlaştığı sektörlerde iş görenlere yönelik personeller ve misafirler kaynaklı baskı, şiddet, cinsel taciz vb. unsurlar psikososyal tehlikelerin nedenleri arasında gösterilmektedir. Diğer taraftan uzun, vardiyalı ve gece çalışmasının yüksek düzeylerde olduğu çalışma saatleri, işin doğası gereği hafta sonu ve özel günlerde çalışma zorunluluğu ve bu durumun iş-aile çatışmasına neden olması gibi faktörler iş görenleri psikososyal açıdan etkileyen diğer faktörlerdir.

Araştırma turizm sektöründe istihdam edilen iş görenlerin maruz kaldığı psikososyal risklerin nedenleri ve sonuçlarına odaklandığından bu sektöre yönelik bazı önerilerde bulunmakta fayda vardır. Öncelikle turizm sektörü paydaşlarına, iş görenleri olumsuz yönde etkileyen ve iş değiştirmelerine neden olan psikososyal risk unsurlarının neler olduğu ve nasıl çözüme kavuşturulacağı noktasında önemli görevler düşmektedir. İşverenler, çalışanlar, yöneticiler, işveren vekilleri, iş güvenliği uzmanları, işyeri hekimleri, alt işverenler, işçi ve işveren sendikaları, sivil toplum örgütleri, ilgili devlet kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar psikososyal risklerin değerlendirilmesine yönelik çalışmalara ağırlık vermeleri gerekmektedir. Diğer taraftan, konaklama ve yiyecek-içecek işkolunda çalışma şartlarındaki durumun düzeltilmesi için bu alandaki sendikaların ciddi bir birliktelik oluşturması gerekmektedir. Sendikaların konaklama ve yiyecek-içecek işkolundaki çalışanların problemlerine yönelik raporlar hazırlayarak bu problemlere yönelik çözüm önerileri geliştirmesi gerektiği düşünülmektedir.

Konaklama ve yiyecek-içecek işyerlerinde iş görenleri psikososyal anlamda etkileyen en önemli unsurlardan biri de iş stresidir. Stres, insan sağlığı ve işin güvenliği açısından önemli bir konudur. Bu nedenle çalışma ortamında strese yönelik organizasyonel ve bireysel teknikler uygulanmalıdır. Stresin sebep olduğu zararlardan korunmak için ilk olarak stres kaynaklarının azaltılması gerekirken ikinci olarak ise stresle karşı karşıya kalan bireyin stresle mücadele etme yöntemlerini bilmesi ve uygulaması önerilebilir.

Konaklama ve yiyecek-içecek işkolunda yoğun olarak görülen psikososyal risk faktörlerinin oluşumunu engellemeye yönelik çalışmalar motivasyonu ve üretim kalitesini artıracaktır. Bu nedenle diğer iş sağlığı ve uygulamalarında olduğu gibi psikososyal risklere karşı alınacak önlemler de hem çalışan hem de işveren açısından avantajlı sonuçlar doğuracaktır. Konaklama ve yiyecek-içecek sektöründeki uzun süreli çalışma, çalışma şartlarındaki yoğunluk, sosyal hakların verilmemesi gibi durumlar yasal mevzuatlar ve yapılacak denetimler sayesinde giderilmeye çalışılmalıdır. Aksi halde çalışanların bu kötü şartlarda çalışmaya devam etmesi hem çalışanlar için hem de iş kolunun bu durumdan kaynaklı ortaya çıkacak durumların önünü almak güç gözükmektedir.

KAYNAKÇA

- AİSGA Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (2007), İş Sağlığı ve Güvenliği Alanında Yeni Ortaya Çıkan Psikososyal Riskler, İSG Bülteni, Türkiye.
- CLEVELAND, Jeanette N. , John W. O'Neill, Jodi L. Himelright, Michelle M. Harrison, Ann C. Crouter, Robert Drago, (2007), Work and Family Issues in the Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers and Spouses, Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 31, No. 3, August 2007, p. 275-298.
- ÇSGB, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2011), Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programı Teftişi Sonuç Raporu, ÇSGB Yayınları, Yayın No: 45, Ankara.
- EU-OSHA European Agency for Safety and Health at Work, (2008) ,Protecting Workers in Hotels, Restaurants and Catering, Working Environment Information (EN 5), EU-OSHA Publishing, Belgium.
- EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work, Managing Psychosocial Risks in HORECA, E Facts- 25, <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact25> Erişim Tarihi: 25.05.2015.
- EUROFOUND - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2009) 5th European Working Conditions Survey, <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2011/82/en/1/EF1182EN.pdf> Erişim tarihi: 17.10.2015
- EUROFOUND - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2004), EU Hotel and Restaurant Sector: Work and Employment Conditions, Eurofound Publishing, Dublin.
- HOEL, Helge and Ståle Einarsen, 2003, Violence at Work in Hotels, Catering and Tourism, Sectoral Activities Programme, Working Paper, No: 211, International Labour Office, Cenova.
- HSE Health and Safety Executive, (1999), What Are Psychosocial Risk Factors?, Management of Health and Safety at Work Regulations, Approved Code of Practice and Guidance (L21) (Second Edition) HSE Publishing, http://www.ilo.org/ilostat/faces/help_home/data_by_country/countrydetails/indicatordetails?subject=HOW&indicator=HOW_TEMP_SEX_ECO2_NB&datasetCode=YI&collectionCode=YI&_afzLoop=360521119045240#%40%3Findicator%3DHOW_TEMP_SEX_ECO2_NB%26subject%3DHOW%26_afzLoop%3D361521119045240%26datasetCode%3DYI%26collectionCode%3DYI%26_adf.ctrl-state%3D171xuzrpzk_413 Erişim Tarihi: 07.09.2015.
- http://www.ilo.org/ilostat/faces/help_home/data_by_country/countrydetails/indicatordetails?country=TUR&subject=EAR&indicator=EAR_XEES_SEX_ECO_NB&datasetCode=YI&collectionCode=YI&_afzLoop=3609769273011251#%40%3Findicator%3DEAR_XEES_SEX_ECO_NB%26subject%3DEAR%26_afzLoop%3D3609769273011251%6datasetCode%3DYI%26collectionCode%3DYI%26country%3DTUR%26_adf.ctrlstate%3D171xuzrpzk_454 Erişim Tarihi: 07.09.2014.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin1.Asp?MevzuatKod=1.5.4857&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=&Tur=1&Tertip=5&No=4857>, Erişim Tarihi: 18.10.2015.
- ILOSTAT, International Labour Organisation Statistics Databases, 2014, Turkey's Mean Weekly Hours Actually Worked per Employed Person by Sex and Economic Activity Statistics of Accommodation and Food Sector,
- ILOSTAT, International Labour Organisation Statistics Databases, 2014, Mean nominal monthly earnings of employees by sex and economic activity (Local currency) Turkey, Statistics of Accommodation and Food Sector,
- KESİCİ, Mahmut,2015, Turizm, Özel Güvenlik ve Sağlık Hizmeti Yürütülen İşlerde Gece Çalışması, Çalışma ve Toplum Dergisi, 2015/4, ss: 223-238.
- KILIÇ, Gonca ve Murat Selim Selvi, 2009, The Effects of Occupational Health and Safety Risk Factors on Job Satisfaction in Hotel Enterprises, Ege Akademik Bakış, 9 (3) 2009: 903-921.
- LEKA, Stavroula, Tom Cox (2008), PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: A Resource for Employers and Worker Representatives, WHO Library Cataloguing in Publication Data, Protecting Workers' Health Series, 9, UK.
- MAGNİNİ, Vincent P.,2009, Understanding and Reducing Work-Family Conflict in the Hospitality Industry, Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 8:119-136, 2009.

POULSTON, Jill M, (2009), Working Conditions in Hospitality: Employees' Views of the Dissatisfactory Hygiene Factors, Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, Vol. 10, p. 23-43.

RESMİ GAZETE, Gece Çalışma Süreleri 69. Madde, 4857 Sayılı İş Kanunu, (Ek cümle: 4/4/2015-6645/37 md.).

RUHANEN, Lisa, (2009), The Tourism Labour Market in the Asia Pasific Region, Fifth UNWTO International Conference on Tourism Statistics Tourism: An Engine for Employment Creation, Bali, Indonesia, 30 March - 2 April 2009.

TELMAN, Nursel, Levent Önen, Mürşide Özgeldi (2015), Psikolojide İş Sağlığı ve Güvenliği, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.

VATANSEVER, Çiğdem (2014), Risk Değerlendirme'de Yeni Bir Boyut: Psikososyal Tehlike ve Riskler, Çalışma ve Toplum Dergisi, 2014/1, 117-138.

VATANSEVER, Çiğdem, (2010), İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Esenliği, (Der.) Yelboğa, A. Yönetimde İnsan Kaynakları Çalışmaları, Turhan Kitabevi, Ankara.