
İŞYERİ KOŞULLARINDAN KAYNAKLANAN :
TELEFON SANTRAL MEMURLARINDA GÖRÜLEN
PSİKOLOJİK BOZUKLUKLARA İLİŞKİN BİR ÇALIŞMA

TTB İzmir Tabip Odası İşçi Sağlığı
İş Güvenliği Bürosu

Çeşitli mesleklerin iş koşullarına bağlı olarak ortaya çıkan meslek hastalıkları bazen yer altı maden işçileri, kimya sanayii işçileri gibi alanlarda kısa dönemde organik ve patolojik açıdan kolayca tanınabilmesine karşın, diğer bazı meslek alanlarında iş koşullarının ortaya çıkardığı rahatsızlıklar uzun bir dönemi kapsamakta ve dolayısıyla tanınması ve sağıtım yönünden etkin önlemlerin alınması geciktirilmektedir. Özellikle, ortaya çıkan hastalık türleri anatomik bozukluklar şeklinde değil de, psikolojik ve psikiatrik türden olduğundan, bunları ortaya çıkaran koşulların ortadan kaldırılması şeklinde önlemler işveren tarafından kolayca göz ardı edilebilmekte ve uzun yıllardan sonra bir birikimin sonucu karşımıza çıkan psikolojik ve psikiatrik bozuklukların tanısında ve sağıtımında çok geç kalınmaktadır.

Telefon santralında çalışan memurelerin diğer meslek alanlarında çalışanlara kıyasla daha sık psikiatri kliniğine başvurmaları ve bunların ağlama nöbetlerinden, bayımlardan, başağrılarından ve mide ağrılarından yakınmaları üzerine yaptığımız ön gözlemden hareketle bu meslek grubunda çalışanların uzun dönemde karşılaşabilecekleri psikolojik ve psikiatrik bozuklukların gerçekte ciddi boyutlara ulaşip ulaşamayacağını incelemiş bulunuyoruz.

Konuya kuramsal açıdan yaklaşacak olursak, günlük yaşamda eksik-uyarılmaya (under-stimulation) maruz bırakılan kişilerin kısa bir dönemde bile olsa bazı kişilik bozuklukları gösterdiğini evvelce yapılan araştırmalara dayanarak söyleyebiliriz. Aynı şekilde, aşırı-uyarılmanın (over-stimulation) çeşitli kişilik bozukluklarına yol açtığı da çeşitli araştırmalarla saptanmış bulunmaktadır. Telefon santralında çalışan memurelerin iş koşullarında ise eksik-uyarılma ile aşırı uyarılma arasında gelip giden bir durum karşımıza çıkmaktadır: Çalışma sırasında sürekli olarak kulaklıkları başlarında bulundurmaları zorun-

lu olan santral memureleri, sadece tek bir duyu organı (kulak) yoluyla aşırı uyarılmaya maruz kalırken diğer duyu organları eksik-uyarılma durumuna girmektedir. Sonuçta karşımıza çıkan tablo ise eksik ve aşırı-uyarılma durumlarında karşılaşılabilecek bozukluklara bir bileşkesi şeklinde düşünülebilir.

Çeşitli psikolojik ve psikiatrik bozuklukların tozektakbir kaygı (anxiety) durumundan kaynaklandığı veya bunların birbirlerinin ayrılmaz parçası olduğu öne sürülebilir. Dolayısıyla, ilerde psikolojik ve psikiatrik bozukluklara yol açabilecek meslek alanlarında çalışanların kaygı durumlarında, diğer meslek alanlarına kıyasla bir farklılaşma olacağı söylenebilir.

Böyle bir sayılıtdan hareketle santralda çalışan memurelerin kaygı durumlarını ve sorunlarını saptamak amacıyla yaptığımız araştırmada, İzmir Telefon Başmüdürlüğü'nde çalışan santral memureleri arasından aldığımız 167 kişilik bir örnekleme, Ziraat Bankası İzmir Merkez Şubesi'nde çalışan 96 kadın memurla karşılaştırmış bulunuyoruz.

YÖNTEM

Araştırmada karşılaşılabilecek çeşitli değişkenleri denetleyebilmek amacıyla deneklerin medenî durumlarını, aile tiplerini, öğrenim durumlarını ve çeşitli yakınmalarını saptayan 39 soruluk bir envanter geliştirmiş bulunuyoruz. Ayrıca deneklerin işyeri koşullarını algılayışları üzerine düzenlenen 25 soruluk bir envanterle iş koşullarının denek tarafından ne ölçüde güç veya kolay olarak algılandığı saptanmış bulunmaktadır.

Araştırmada deneklerin kaygı durumlarını saptamak amacıyla, Spielberger ve arkadaşlarının 1966'da geliştirdiği 40 maddelik «durumluk-sürekli kaygı Envanteri»nin 20 maddelik «sürekli kaygı» bölümü kullanılmıştır. Söz konusu envanter Le Compte ve Üner (1976) tarafından Türkçeleştirilmiş olup, Üner (1977) tarafından Türk toplumunda geçerliği ve güvenilirliği belirlenmiştir.

SONUÇLAR

TABLO 1

Tablo 1'de, PTT ve Ziraat Bankası'nda çalışan memureler yaş grubunda (20-21-30 ve 31) ele alınarak, bu yaş gruplarında bir fark-

lılaşma olup olmadığı saptanmıştır. 20 ve 30 yaşın altında kalan grupta gözlenen kaygı kurullarındaki farklılık diğer gruplara kıyasla daha büyük olmasına karşın istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

TABLO 2

Tablo 2, denekleri meslekte geçirdikleri yıllara göre gruplandırarak bir kıyaslama yapma olanağını vermektedir. Tablo'ya göre 0-2 ve 2-5 yıl arasında kalan gruplarda kaygı puanları açısından PTT ile Ziraat Bankası memurları arasında gözle görülebilir bir farklılık olmasına karşın istatistiksel açıdan t-testi sonuçları anlamlı bir farklılaşmaya işaret etmiştir. 5 yılın üzerinde çalışan gruplar arası kıyaslamada ise Ziraat Bankası'nda çalışanların kaygı puanlarında bir yükselme olmasına karşın PTT'de çalışanlarınkinde bir düşüş göze çarpmaktadır. Gerçekte, bu farklılaşma, PTT'de 5 yılın üzerinde çalışmayı başaranların, kulaklıkla çalışmak yerine daha çok yönetsel görevlere kaydırılmış olmalarında aranabilir.

Deneklerin iş koşullarını zor veya kolay algılayışları ile kaygı puanları arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla elde ettiğimiz korelasyonlarda, PTT'de çalışanların iş koşullarını güç olarak algılamaları ile kaygı puanlarının artışı arasındaki korelasyonun oldukça yüksek ($r = 81$) ve istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu saptanmıştır. Ziraat Bankası'nda çalışanlar için, işin güç veya kolay olarak algılanışı ile kaygı puanları arasındaki korelasyon oldukça düşük olup ($r = 16$), istatistiksel bakımdan anlamsızdır.

Kaygı puanları ile fizyolojik yakınmalar arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, o güne kadar kurum doktoruna başvurmada mide ağrısından yakınması bulunanları aldıkları kaygı puanları açısından karşılaştırmış bulunuyoruz.

TABLO 3

Tablo 3'de görüleceği üzere kaygı puanlarının «yüksek» veya «düşük» oluşu ile mide ağrılarında yakınıp yakınmama arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. ($X^2 = 6.29$, $p < .05$). Ancak bu ilişki, kaygı puanları yüksek olanların, mide ağrılarında daha çok yakınmış olmalarından değil, kaygı puanları düşük olanların daha çok mide ağrılarında yakınmaları dolayısıyladır.

TABLO 4

Ziraat Bankası'nda çalışanlar için elde edilen bu veriler, istatistiksel bakımdan anlamsızdır. Aynı şekilde, kaygı puanları ile baş ağrısı yakınmalarını karşılaştırdığımızda şöyle bir tablo ile karşılaşmaktayız:

TABLO 5

Kaygı puanlarının (yüksek) veya «düşük» oluşu ile baş ağrısından yakınma arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. ($X^2 = 5.89$, $p < .02$). Bu ilişki kaygı puanları yüksek olanların baş ağrısından daha çok yakınmaları dolayısı ile ortaya çıkmaktadır.

TABLO 6

Ziraat Bankası'nda çalışanlar için bu konu ile ilişkin elde edilen veriler, tabloda görüldüğü üzere istatistiksel bakımdan anlamsızdır.

Meslekte ilerleme olanağı gören ve görmeyen denekler kaygı puanları açısından kıyaslandığında, kaygı puanları yüksek olan deneklerin, meslekte ilerleme olanağını göremeyen denekler olduğu kolayca saptanır. PTT'de çalışanlar için aradaki ilişki istatistiksel bakımdan anlamlı olmasına karşın ($X^2 = 4.95$, $p < .05$), Ziraat Bankası'nda çalışanlar için bu ilişki elde edilememiştir.

Meslek koşullarını kolay veya güç olarak değerlendirme ile meslekte ilerleme olanağını görüp görmeme arasındaki ilişkiyi şu tabloda görmek olanaklıdır:

TABLO 8

Tabloya göre, meslek koşullarını güç olarak değerlendirenler meslekte ilerleme olanağını görememekte, kolay olarak değerlendirenler ise, ilerleme olanağını görmektedir. Aynı anlamlı ilişki Ziraat Bankası'nda çalışanlar için ise anlamlı olmayacak yakındır.

TABLO 9

Meslek koşullarının değerlendirilişi ile iş sırasında verilen dinlenme sürelerinin yeterli olup olmayışının değerlendirilişi arası ilişki PTT çalışanlarında anlamlı olarak bulunmuştur.

TABLO 10

Bu tür bir ilişkinin varlığı Ziraat Bankası'nda çalışanlar için anlamsızdır.

Meslek koşullarının değerlendirilişi ile kurumun sağladığı hizmetler (Sağlık hizmeti, yemek hizmeti, çay hizmeti) arasındaki ilişkiyi ortaya koyan tablo şu şekildedir:

TABLO 11

Meslek koşullarını güç olarak değerlendiren denekler kurumun sağladığı hizmetleri yetersiz olarak görmektedirler.

TABLO 12

İstatistiksel bakımdan aynı anlamlı ilişki Ziraat Bankası'nda çalışanlar içinde bulunmuştur.

TABLO 13

Meslek koşullarının değerlendirilişi ile yöneticilerin çalışanlara ayrıcalıklı veya ayrıcalıksız davranmaları arasındaki ilişkiyi gösteren tablodan anlaşılacağı gibi Ziraat Bankası'nda çalışanlardan mesleği güç olarak değerlendirenler, yöneticilerin çalışanlara karşı ayrıcalıklı davrandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca anlamlı ilişki PTT'de çalışanlar için gözlenmemiştir.

Meslek koşullarının değerlendirilişi ile baş ağrısından yakınma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

TABLO 14

Buna karşın meslek koşullarının değerlendirilişi ile mide ağrısından yakınma arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki söz konusudur. Meslek koşullarını güç olarak değerlendirenlerde mide ağrısı yakınmaları daha fazladır.

TABLO 15

Ancak anlamlı olmaya çok yakın olmasına karşın bu ilişki Ziraat Bankası çalışanlarında gözlenmemiştir.

TARTIŞMA

Genç yaşlarda PTT santralında çalışmak durumunda olan kadın işçilerde anksiyete oranı aynı sosyo-ekonomik konumdaki ve aynı yaş grubundaki banka çalışanlarına göre daha fazla bulunmuştur. Yaş ilerledikçe bu anksiyete farklılığı azalmaktadır.

Bu farklılık istatistik açıdan anlamlı olmasa bile gözle görülebilir niteliktedir. Büyük bir olasılıkla çalışma koşullarındaki beklentiler ile uyumsuzluğun bir yansıması olabilir. Yani PTT santralında çalışmak durumunda ya da zorunda bulunan kadın işçiler, kendilerinde anksiyete doğuran ummadıkları koşullarla karşı karşıya kalmakta, ancak bir süre sonra bu koşullara adapte olmaktadır.

Ancak bu adaptasyon PTT santralında çalışan bireylerde somatik ya da psikosomatik bazı durumlara dönüşmektedir. Nitekim mide ağrısı ve baş ağrısı puanları PTT santralında çalışanlarda anlamlı olarak diğer meslek grubundan fazla bulunmuştur. Bu psikosomatik bulgular değişik durumlarda farklı bağlantılar göstermektedir.

Çalışma koşullarını zor bulanlar yani beklentileri ile çalışma koşulları uymayanlarda baş ağrıları ZB. işçilerine göre anlamlı olarak fazladır.

Anca PTT santralında çalışanlarda anksiyete ile mide yakınması arasında ters bir orantı bulunmuştur. Yani anksiyete arttıkça mide ağrısı yakınması azalmaktadır. Bu ilginç bulgu PTT işçilerinde gerginliğin öncelikle organ yerine mental düzeye kayma eğilimi gösterdiğini belirtmektedir. Büyük bir olasılıkla PTT çalışanlarının öncelikle psikik semptomlarla hekime başvurmasının nedeni bu olsa gerekir.

Anksiyete ile baş ağrısı arasında PTT çalışanlarında anlamlı bir bağlantı kurulmuştur. Bu Z.B'nda anlamsızdır.

Ayrıca PTT santral çalışanlarında kurumun sağladığı hizmetler ve meslekte yükselme beklentileri de anlamlı olarak ZB'na göre düşüktür ve meslekte ilerleme olanağındaki bu beklenti yoksunluğu genel anksiyeteye birlikte gitmektedir. Oysa ZB işçileri geleceklelerini ve meslekte yükselme olanaklarını daha iyi koşullarda görmekte ve böylece anksiyete duymamaktadırlar.

PTT çalışanları anksiyetelerinin artışı oranında daha fazla dinlenme isteminde buldukları halde Z.B. işçilerinde bu istem anlamsız düzeydedir.

Görüldüğü gibi PTT santral işyeri koşulları çalışanların beklen-

tilerine uymayacak kadar olumsuzluklar taşımaktadır. Örneğin tek-düzelik, gürültü fazlalığı, işsiz sürekliliği yani kulaklıktan ayrılmanın bir an için bile olsa olanaksızlığı ve duyum yoksunluğu (sensory deprivation) yani çalışma koşullarının yalnızca işitme duyumuna hitap edip diğer duyumları asgari ölçüye indirmesi PTT santralı çalışanlarında önceden tahmin edemedikleri bir işyeri durumunun ortaya çıkmasına neden olmakta ve anksiyetenin yoğunluğunun artmasını doğurmaktadır.

Ayrıca tek ilişki obesi olan kulaktaki ses faktörü ve zaman zaman bu görünmeyen objeyle tartışmak ve bu durumda ağırsivitesini boşaltmamak da olan bu işçilerde olumsuz ruhsal durumu arttırmaktadır.

Görüldüğü gibi PTT santralı işyeri koşullarında çalışanlarda benzer konumdaki diğer işçilere oranla çok daha fazla anksiyete ve buna bağlı semptomlar ortaya çıkmakta ve bu da PTT santralı çalışanlarının çok daha fazla oranda psikiyatri kliniklerine başvurmasına neden olmaktadır.

● **Öneri** olarak bu işyeri koşullarının düzeltilmesi ve en ideali santralların bilimsel teknoloji devrim çağına yakışır düzeyde elektronik olmasının sağlanmasını getirebiliriz. Bugünkü koşullar içinde ise PTT işyerindeki tekdüzeliğin, duyum kısıtlanmasının olabildiğince azaltılması, işçilerin rotasyonla başka dairelerde istihdamı, istirahat sürelerinin uzatılıp çalışma sürelerinin kısaltılması geçici önlemler arasında sayılabilir.

Bu önlemlerin oluşturulması ancak çalışan insana ve insan sağlığına değer verilmesiyle olasıdır. Sosyal bir bilim olan tıbbın ve dolayısıyla psikiyatrinin, insanları üretim ve çalışma koşulları içerisinde bir bütün olarak ele alıp onların sağlığına bu koşullar içinde yaklaşması ve çözüm getirmesi insanlığın ilerlemesi için zorunludur.

TABLO 1: YAŞA GÖRE KAYGI PUANLARI

İŞYERLERİ	20 (—)	21 — 30	31 (+)
PTT	M = 42.17	M = 39.28	M = 40.04
	S = 9.02	S = 7.70	S = 8.95
	N = 65	N = 32	N = 23
Bir Banka İşyeri	M = 40.25	M = 39.00	M = 41.22
	S = 8.57	S = 6.85	S = 7.75
	N = 28	N = 16	N = 23
	t = .95	t = .12	t = .47

TABLO 2: MESLEKTE GEÇEN SÜREYE GÖRE KAYGI PUANLARI

İŞYERLERİ	0-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL ()
PTT	M = 42.07	M = 41.02	M = 40.30
	S = 9.13	S = 8.97	S = 7.88
	N = 15	N = 58	N = 54
Bir Banka İşyeri	M = 38.50	M = 38.43	M = 42.03
	S = 8.08	S = 7.07	S = 8.13
	N = 18	N = 16	N = 33
	t = 1.15	t = 1.05	t = .97

PTT

TABLO 3: KAYGI VE MİDE AĞRISI

	KAYGI DÜŞÜK	KAYGI YÜKSEK	
MİDE AĞRISI YAKINMASI YOK	46	45	91
MİDE AĞRISI YAKINMASI VAR	21	6	27
	67	51	118

$$x^2 = 6.27$$

$$p < .05$$

TABLO 4: KAYGI VE MİDE AĞRISI
(Araştırma bir bankada yapılmıştır)

	KAYGI DÜŞÜK	KAYGI YÜKSEK	
MİDE AĞRISI YAKINMASI YOK	27	17	44
MİDE AĞRISI YAKINMASI VAR	9	12	21
TOPLAM	36	29	65

$$x^2 = 1.97$$

$$p > .05$$

PTT

TABLO 5: KAYGI VE BAŞ AĞRISI

	KAYGI DÜŞÜK	KAYGI YÜKSEK	
BAŞ AĞRISI YAKINMASI YOK	34	15	49
BAŞ AĞRISI YAKINMASI VAR	32	36	68
TOPLAM	66	51	117

$$x^2 = 5.89$$

$$p < .02$$

TABLO 6: KAYGI VE BAŞ AĞRISI
(Araştırma bir bankada yapılmıştır)

	KAYGI DÜŞÜK	KAYGI YÜKSEK	
BAŞ AĞRISI YAKINMASI YOK	16	16	32
BAŞ AĞRISI YAKINMASI VAR	20	13	33
TOPLAM	36	29	65

$$x^2 = 0.74$$

$$p > .05$$

PTT

TABLO 7: KAYGI VE MESLEKTE İLERLEME OLANAKLARI

	KAYGI DÜŞÜK	KAYGI YÜKSEK	
İLERLEME OLANAĞI VAR	17	6	23
İLERLEME OLANAĞI YOK	17	21	38
TOPLAM	34	27	61

$$x^2 = 4.95$$

$$p < .05$$

PTT

**TABLO 8: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE
MESLEKTE İLERLEME OLANAKLARI**

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
İLERLEME OLANAĞI VAR	14	9	23
İLERLEME OLANAĞI YOK	9	29	38
TOPLAM	23	38	61

$$x^2 = 8.43$$

$$p < .01$$

**TABLO 9: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE MESLEKTE İLERLEME
OLANAKLARI (Araştırma bir bankada yapılmıştır)**

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
İLERLEME OLANAĞI VAR	9	4	13
İLERLEME OLANAĞI YOK	7	13	20
TOPLAM	16	17	33

$$x^2 = 3.70$$

$$.10 > p > .05$$

PTT

TABLO 10: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE DİNLENME SÜRESİ

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
DİNLENME SÜRELERİ YETERLİ	22	15	37
DİNLENME SÜRELERİ YETERSİZ	26	49	75
TOPLAM	48	64	112

$$x^2 = 6.21$$

$$p = .02$$

PTT

TABLO 11: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE KURUMUN SAĞLADIĞI HİZMETLER

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
HİZMETLER YETERLİ	24	10	34
HİZMETLER YETERSİZ	25	56	81
TOPLAM	49	66	115

$$x^2 = 15.45$$

$$p < .001$$

TABLO 12: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE KURUMUN SAĞ LADIĞI HİZMETLER (Araştırma bir bankada yapılmıştır.)

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER ÇALIŞMA	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER ÇALIŞMA	
HİZMETLER YETERLİ	12	7	19
HİZMETLER YETERSİZ	15	28	43
TOPLAM	17	35	52

$$x^2 = 8.10$$

$$p < .01$$

TABLO 13: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE YÖNETİCİLERİN DAVRANIŞI (Araştırma bir bankada yapılmıştır.)

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
AYRICALIKSIZ DAVRANIŞ	26	20	46
AYRICALIKLI DAVRANIŞ	11	12	13
TOPLAM	27	32	59

$$x^2 = 9.73$$

$$p < .01$$

PTT

TABLO 14: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE MİDE AĞRISI YAKINMASI

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
MİDE AĞRISI YOK	44	47	91
MİDE AĞRISI VAR	7	20	27
TOPLAM	51	67	118

$$x^2 = 4.27$$

$$p < .05$$

TABLO 15: ÇALIŞMA KOŞULLARI VE MİDE AĞRISI YAKINMASI (Araştırma bir bankada yapılmıştır.)

	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMLU GÖRENLER	ÇALIŞMA KOŞULLARINI OLUMSUZ GÖRENLER	
MİDE AĞRISI YOK	24	20	44
MİDE AĞRISI VAR	6	15	21
TOPLAM	30	35	65

$$x^2 = 3.86$$

$$.10 > p > .05$$