



Turizm Endüstrisinde Çalışan Mutfak Personellerinin Algıladıkları Psikososyal Risklerin Tespit Edilmesi: Mersin Otellerinde Bir Araştırma (Determination of Psychosocial Risks Perceived by Kitchen Employees Working in Tourism Industry: A Research in Mersin Hotels)

Hülya TAŞTAN^a , *Sinem GÖKSAL^b 

^a Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Mersin/Turkey

^b Mersin University, MS, Institute of Social Science, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Mersin /Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 03.04.2020

Kabul Tarihi: 13.05.2020

Anahtar Kelimeler

İş sağlığı ve güvenliği

Psikososyal risk

Turizm endüstrisi

Mutfak personeli

Öz

İş sağlığı ve güvenliği anlamında çalışanların fiziksel, kimyasal ve biyolojik olarak birçok risk faktörüyle karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır. Psikososyal riskler de bunlardan bir tanesidir. Bu riskler, uzun çalışma saatlerinin neden olduğu sosyal riskler ile işin getirdiği beklentiler ve iş üzerindeki kontrol düzeyine bağlı olarak meydana gelen çeşitli riskler olarak tanımlanmaktadır. Çalışmanın amacı, turizm endüstrisinde hizmet veren mutfak çalışanlarının iş sağlığını ve güvenliğini etkileyen psikososyal risklerin tespit edilmesi, ayrıca bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Araştırmada veriler, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılarak toplanmıştır. Görüşme, Mersin ilindeki 3-4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan 24 katılımcı ile yüz yüze yapılmıştır. Toplanan veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizinden elde edilen veriler ışığında çalışanların çalışma ortamındaki fiziksel, kimyasal ve biyolojik risklerin farkında olduklarını ancak çalışmamızın konusu olan psikososyal risklerin farkındalıklarının düşük olduğu bulgulanmıştır.

Keywords

Occupational health and safety

Psychosocial risk

Tourism industry

Kitchen staff

Abstract

Employees to face many risk factors such as physical, chemical and biological in terms of occupational health and safety. Psychosocial risks are one of them. These risks are defined as various risks that occur due to the social risks caused by long working hours and the expectations of the work and the level of control over the work. The aim of this study is to determine the psychosocial risks affecting the occupational health and safety of kitchen employees serving in tourism industry and to reveal the effects of these risks on the employees. The data were collected by using semi-structured interview technique which is one of the qualitative research methods. The interviews were conducted face to face with 24 people working in 3-4-5 star hotel kitchens in Mersin. The collected data were subjected to content analysis. In the light of the data obtained from the content analysis, it was found that the employees were aware of the physical, chemical and biological risks in the working environment, but the awareness of the psychosocial risks that were the subject of our study was low.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: sinem_goksal@hotmail.com (S. Göksal)

DOI: 10.21325/jotags.2020.593

GİRİŞ

Pek çok endüstride olduğu gibi turizm endüstrisinde de çalışanlar birçok risk faktörüyle karşı karşıya kalabilmektedirler. Bundan dolayı meslek hastalıkları ve iş kazaları konusunda turizm endüstrisi de dikkate alınması gereken endüstriler arasında bulunması gerekmektedir (Şahingöz & Şık, 2015, s.86). Özellikle çalışanların iş güvencesiz ve sözleşmeli çalıştığı, iş yüklerinin fazla, iş kontrollerinin az ve performansların izlendiği işyerlerinde psikososyal riskler önemli bir durum teşkil etmektedir (Leka & Kortum, 2008, s.294-296; Demiral & Diğerleri, 2007, s.11-18). Mutfaklar, turizm endüstrisinin geniş yelpazesi içerisinde hizmet veren yiyecek içecek işletmelerinin en önemli bölümlerindendir (Şahingöz & Şık, 2015, s.91). Mutfaklarda üretimin kapasitesi, kaç personel çalışacağı ve görev dağılımının nasıl olacağına yönelik çalışmalar yapılırken; işletmenin büyüklüğü, cinsi, örgütsel durumu, mutfağın fiziksel koşulları, donanımı ve menü göz önünde bulundurulmalıdır (Sökmen, 2014, s.61-62). Böylelikle çalışanların fiziksel özelliklerine göre uygun çalışma ortamının mutfakta oluşturulmuş olması, kullanım özelliklerine göre ihtiyaçları karşılamada ve gelecekte oluşabilecek problemlere çözüm yolları bulmada etkili olacaktır (Şahingöz & Şık, 2015, s.92).

Çalışmada, turizm endüstrisinde hizmet veren mutfak çalışanlarının iş sağlığını ve güvenliğini etkileyen psikososyal risk faktörleri hakkında temel bilgiler verilip, risk unsurlarının nedenleri ve sonuçlarına değinilmiştir. Bu bağlamda Mersin ilinde faaliyet gösteren 3-4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışanlar ile yarı yapılandırılmış görüşme ile veriler toplanmıştır.

Kuramsal Çerçeve

İş Sağlığı ve Güvenliği ve Psikososyal Riskler

İş sağlığı ve güvenliği (İSG); işyerlerinde işin yapılması esnasında çeşitli sebeplerden kaynaklı olarak sağlığı olumsuz etkileyebilecek koşullardan korunmak amacıyla yapılan sistemli ve bilimsel yaklaşımlara denilmektedir. Başka bir tanıma göre İSG; çalışanların iş kazalarına maruz kalmalarını ve meslek hastalıklarına yakalanmalarını önlemek, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı sağlamak için alınması gereken önlemlere denilmektedir (Özkılıç, 2005, s.20). İş sağlığı bünyesinde hem tehlikeyi hem de riski ve bunların oluşumunu önlemek için alınacak önlemleri içermektedir.

Günümüzde farklı meslekler ve görevlerde çalışanlar, çalışmaları esnasında sağlık ve güvenlikleri açısından bazı risk ve tehlikelerle karşı karşıya gelmektedirler. Çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen değişkenler sektörlere göre farklılık göstermesine rağmen genel olarak biyolojik, kimyasal, fiziksel ve psikolojik ya da çevresel riskler olarak değerlendirilmek mümkündür (Özağaç, 2013, s.12). İşyerlerindeki psikososyal risk faktörleri de iş sağlığı ve güvenliği alanında yeni olan ve bu alan kapsamında biyolojik, kimyasal ve fiziksel risklerin dışında incelenen risklerdendir. Bu çalışmada iş sağlığı ve güvenliği alanında çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler barındıran psikososyal risk faktörleri incelenmiştir.

Leka & Cox (2008) psikososyal riskleri, iş hayatındaki yönetim ve stratejilerin meydana getirdiği sosyal ve örgütsel olumsuzlukların oluşturacağı psikolojik ve fiziksel zararlar olarak tanımlamıştır (Çakmak & Diğerleri, 2012, s.55). Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (AİSGA)(2007) ise psikososyal riskleri, iş sağlığı ve güvenliği alanının “yeni ve gittikçe artan” riskleri olarak tanımlamaktadır. Yeni olma durumu risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve çözüm yolları konusunda belirsizlikler oluşmasına neden olabilmektedir. Söz konusu belirsizliklerden dolayı,

işyerlerinde psikososyal sağlığı korumak için alınan çözümler yetersiz kalabilmektedir. Bunun sonucunda da Uluslararası Çalışma Örgütü, Meslek Hastalıkları Listesinin (2010) en son revizyonuna psikososyal rahatsızlıkları eklenmek durumunda kalmıştır (Vatansever, 2014, s.118).

Psikososyal risklerin nedenleri arasında uzun çalışma saatleri, ara dinlenme ve haftalık tatil hakkının olmaması, göçmen iş gücü veya kayıt dışı çalışma, genel tatil ve ulusal bayramlarda çalışanların ek mesai ücreti alamaması gibi nedenler gösterilebilir. Bunların dışında konaklama ve yiyecek içecek işletmelerinde iş-aile yaşam dengesizliği, ayrımcılık, şiddet, misafir ve diğer çalışanlardan görülen baskı gibi durumlar da psikososyal risklere kaynak oluşturabilmektedirler (Çalık & Demir, 2015, s.1172-1173).

Psikososyal risklerin Avrupa ülkelerinde çalışma ortamında yaygınlığının etkisiyle Avrupa Birliği (AB)'nin 1989 yılında yürürlüğe giren 89/131 sayılı Çerçeve Direktifi'ne psikososyal riskler eklenmiş. Bu Direktifin ardından, çalışma yaşamının iyileştirmesi için çalışan Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA) gibi uluslararası kurumlar çalışan sağlığını etkileyen psikososyal risk faktörlerinin belirlenmesi ve önlenmesi amacıyla çeşitli programlar oluşturmuşlardır. Bu oluşumlardan birisi de Psikososyal Risk Yönetimi Mükemmellik Modeli (PRIMA-EF) Konsorsiyumudur. Bu konsorsiyum WHO'nun iştiraki olarak Avrupa'nın belli başlı ülkelerindeki iş sağlığı güvenliği kurumlarıyla birlikte İngiltere'de Nottingham Üniversitesi koordinatörlüğünde psikososyal riskleri önlemeye yönelik bir program hazırlamış. Bu program için yapılan bilgilendirme rehberinde, psikososyal risklerin iş kaynaklı olanları 10 temel kategoride açıklanmıştır (WHO, 2008, s.2).

Tablo 1. İş Kaynaklı Psikososyal Riskler

1.İşin içeriği	İşte çeşitliliğin az olması İşin çok bölünmüş küçük bir parçasını yapma İşin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi Belirsizliğin çok olması
2.İş yükü ve iş temposu	Fazla çalışma ya da atıl kalma Üretim hızının neden olduğu baskı Zaman baskısı İş bitim tarihlerinin baskısı
3.İş programları	Vardiyalı çalışma Gece çalışması Esnek olmayan çalışma programları Son anda belli olan fazla mesai programları Uzun saatler boyunca tek başına çalışma
4.Kontrol	Çalışanların kararlara düşük katılımı Çalışanların iş programları üzerinde kontrollerinin az olması
5.Çevre ve ekipman	Yeterli ekipmanın olmaması Yetersiz mekân, aydınlatma ve gürültü gibi olumsuz fiziksel ortam
6.Kurum kültürü	Yetersiz iletişim Sorunların çözümünde desteğin olmaması Kişisel gelişim için desteğin olmaması Şirket hedeflerinin çalışanlarca bilinmemesi, paylaşılmaması
7.Kişilerarası ilişkiler	Sosyal ya da fiziksel olarak izolasyon Çalışanlarla ya da yöneticilerle olan ilişkiler Kişilerarası çatışmalar Sosyal desteğin azlığı
8.İşyerindeki görev	Rol belirsizliği Rol çatışmaları İnsanlara ilişkin sorumluluklar

Tablo 1. İş Kaynaklı Psikososyal Riskler (devamı)

9.Kariyer gelişimi	Terfilerin olmaması ya da belirsiz olması Düşük ücretler İş güvencesinin olmaması İşin sosyal değerinin düşük olması
10.İş ve iş dışı yaşam etkileşimi	İş ve ev yaşamının birbiriyle çelişmesi Evdeki desteklerin azlığı Çift kariyer sorunları

Kaynak: World Health Organization, 2008, s.2

Türkiye’de birçok sıkıntıyla baş etmek zorunda olan insanların çalışma hayatına ilişkin öncelikleri diğer gelişmekte olan ülkelerde yaşayan bireylere göre çok farklılık taşımamaktadır. İş görenler için sosyal ve yaşamsal gereksinimler önce iş, sonra gelir ve daha sonra barınma ve benzerleri, öncelik teşkil ederken; sağlıklı ve güvenli çalışma ortamına ait istekler ise daha sonraya bırakılmaktadır. Ayrıca iş yaşamına yönelik riskler değerlendirilirken psikososyal stres etmenleri genellikle göz ardı edilmektedir. Hatta iş sağlığı ve iş güvenliği konusunda birçok engelle karşılaşılan gelişmekte olan ülkeler kimyasal ve fiziksel faktörler yanında ergonomik ve psikososyal faktörlerle uğraşmayı lüks sayabilmektedir (Ergör, 1994, s.16-17). Ancak uğraşması lüks sayılan psikososyal riskler için gerekli önlemler alınmazsa stres, tükenmişlik, mobbing, şiddet ve hatta iş yeri intiharları gibi birçok olumsuzluğa sebep olabilmektedir. İşte bu olumsuzluklarla karşılaşmamak için işyerlerinde karşılaşılabilecek psikososyal risklerin doğru yönetilerek azaltılması gerekmektedir. Psikososyal faktörlerin risklerini azaltmak için yapılabilecekler (Health & Safety Executive, 1999);

- Gerekli durumlarda monotonluğun azaltılması
- İş yükü, son teslim tarihleri ve taleplerin makul hale getirilmesi
- Sorunların belirlenmesi ve iletişimin iyi kurulması
- Takım çalışmasının özendirilmesi
- Vardiyaların ve fazla mesailerin düzenlenmesi ve kontrolü
- Parça başı ödeme sistemlerinin azaltılması veya kontrol edilmesi
- Gerekli eğitimin sağlanması, şeklinde sıralamak mümkündür.

Psikososyal riskler konusunda işverenin payına düşen bazı yükümlülükler bulunmaktadır. Bunlar bu riskleri azaltmayı hedefleyen bir planın işlerlik kazanması, çalışana sağlıklı bir psikososyal iş ortamı sunmak ve çalışanlara kendilerinin yapması gerekenleri yapmalarına imkân vermek olarak sıralanabilmektedir. İşverenler eğer erişilebilir olmak, hassas davranabilmek, destek veren bir çalışma alanı sağlamak şeklinde tutumlar sergileyebilirse, sadece çalışanların sorun belirtmelerine olanak sağlanmış olmaz, aynı zamanda çalışanların sorunlara çözüm önerilerin de bulunmalarına katkı sağlamalarını da desteklemiş olurlar. Çünkü risklerin tespiti ve önlenmesi konularında, işverenin üzerine düşen yasal sorumluluklar olsa da çalışan katılımı da önem teşkil etmektedir. Çünkü işyerlerine dair oluşabilecek sorunları en iyi olarak yine orada çalışanlar ve temsilcileri bilebilmektedir. Bu nedenle, çalışanların elde ettikleri bilgileri üstleriyle veya işverenleriyle paylaşması, planların ortaya çıkmasında ve çözümlerin aktifleştirilmesinde faydalı olabilmektedir (Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı, 2015).

Literatür Taraması

Son dönemlerde çalışma yaşamında oluşan olumsuzluklardan dolayı iş sağlığı ve güvenliği konusu sıklıkla gündeme gelmektedir ve bu alanda yapılan çalışmalar her geçen gün artmaktadır. Psikososyal riskler, iş sağlığı ve

güvenliği alanında ‘‘yeni ve gittikçe artan’’ bir konuma gelmiştir, böylece alanda yapılan çalışmalara da konu olmaya başlamıştır. Literatürde iş sağlığı ve güvenliği ve psikososyal riskler konusunda birçok çalışma olmasına rağmen, turizm alanında bu çalışmalara çok sık rastlanmamıştır. Çalışma ile ilgili literatür taranırken iş sağlığı, risk, psikososyal riskler, iş yaşamında psikososyal riskler, turizm endüstrisinde psikososyal riskler anahtar kelimeleri kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan literatür çeşitli veri tabanlarında ve Ulusal Tez Merkezi’nden 30.07.2017 ve 15.06.2018 tarihleri arasında taranmıştır. Psikososyal risklerle ilgili yapılan çalışmaların (Demiral, 2015; Devereux, Rydstedt, Kelly, Weston & Buckle, 2004; Leka & Kortum, 2008; Leka & Cox, 2008; Tabanelli, Depolo, Cooke, Sarchielli, Bonfiglioli, Mattioli & Violante; 2008; Özağaç, 2013; Korkut, 2014; Vatansever, 2014; Tüfekçi & Gökçe, 2015; Serter, 2015; Çalık & Demir, 2015; Yamurluklu, 2016; Şahan, 2016; Živković, Milenović, Rakić, 2017; Çakmak, Ofluoğlu & Büyükyılmaz, 2012) genelde iş sağlığı ve güvenliği, psikososyal riskler ve bu risklerin yönetimi üzerine olduğu görülmektedir.

Yamurluklu (2016) tarafından yapılan, otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi başlıklı çalışmada, otel işletmelerinin tüm bölümlerinde 190 adet risk tespit edilmiştir. Saha çalışması, Ankara ilinde bulunan dört adet beş yıldızlı otel işletmesinde gerçekleştirilmiş olup Fine-Kinney Metodu kullanılarak yapılmıştır. Fine-Kinney Metodu risklerin derecelendirilmesinde ve derecelendirmenin sonucunda öncelik verilmesi gereken işlerin tespit edilerek kaynakların aktarılması konusunda kullanılan bir teknik olarak tanımlanmaktadır. İşletmede tespit edilen 190 adet risk gruplara ayrıldığında on adet risk etmeni olduğu gözlemlenmiştir. Toplamda 190 adet olan riskin iki tanesini psikososyal risklerin oluşturduğu görülmüştür. Fine-Kinney metoduyla yapılan risk değerlendirilmesi sonucunda bulunan 190 riskin, otel bölümlerine sayısal dağılımı yapıldığında risklerin sayıca en fazla olduğu bölümün 190 riskin 46’sını bünyesinde bulunduran ana mutfak olduğu gözlemlenmiştir.

Kim, Murrman ve Lee (2009) tarafından yapılan çalışmada otel çalışanlarının iş stresi ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkide cinsiyet ve organizasyon düzeyinin ılımlı yönleri araştırılmaya çalışılmıştır. Kore Cumhuriyeti’nde 320 otel çalışanıyla gerçekleştirilen anket çalışmasında iş stresinin iş üzerindeki etkisi gösterilmiştir. Kadın çalışanlar ve yönetici konumundaki çalışanlarda memnuniyetin daha yüksek olduğu bulgusuna erişilmiştir.

Saldamlı’nın (2000)’ de yapmış olduğu araştırma, farklı görevlerde çalışan otel işletmesi çalışanlarının stresi algılama şekillerini bulmaya yöneliktir. Çalışma 5 yıldızlı 25 otelde çalışan 663 çalışanı kapsamıştır. Çalışmanın bulguları arasında, örgüt yapısının strese neden olduğu ve yetersiz ücret politikalarının stresi artıran önemli kaynaklardan birisi olduğu yer almıştır.

Pelit ve Türkmen (2008)’de otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yapmış oldukları çalışmalarında Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak 213 kişinin katılımıyla yapılan çalışmada işgörenlerin işlerinde tükenmişlik yaşadığı fakat demografik özellikler açısından cinsiyet, eğitim, hangi bölümde çalıştığı ve sektörde bulunma süresi bakımından anlamlı bir fark bulunamadığı vurgulanmıştır. Yani demografik özellikler bakımından tükenmişlik sendromunu birbirlerine yakın değerlerde hissettikleri belirtilmiştir. Kıyı kesimde bulunan otellerden ziyade iç kesimlerde çalışan elemanların tükenmişlik sendromu etkisinde kaldıkları buna rağmen kişisel başarılar açısından iç kesimdeki otellerde çalışanların kendilerini daha başarılı gördükleri saptanmıştır.

Gökgöz (2017) çalışmasını İntihar Olasılığı Ölçeği’ni kullanarak 621 katılımcıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeğin amacı, çalışanların intihar riskini dört alt ölçek ile ölçmektir. Ayrıca ölçek risk oranının yüksek

olduğu ortamlarda rutin taramaya imkan sağlamaktadır. Gökgez tarafından yapılan çalışmanın bulguları sektörler bazında değerlendirildiğinde dört alt ölçeğe göre umutsuzluk puanının en yüksek olduğu sektör konaklama sektörü bulunmuştur. İntihar olasılık puanına göre ise; konaklama sektöründe tespit edilen risk durumu normal çıkmıştır.

Eşitti ve Akyüz (2015) tarafından yapılan konaklama işletmelerinde mobbing – örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale ilinde bir araştırma başlıklı çalışmada veriler anket tekniğinden yararlanılarak elde edilmiştir. Mobbing ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışma Çanakkale ilindeki konaklama çalışanlarıyla yapılmıştır. Yapılan araştırmanın sonuçlarında mobbing ve örgütsel güven arasında ters yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışanların mobbing algılarındaki artışın örgüte duydukları güveni ters yönde etkilediği görülmüştür. Çanakkale ilindeki konaklama çalışanlarının örgütsel güven algılarının yüksek, mobbing algılarının ise düşük olduğu bulunmuştur.

Yavuz ve Gürdoğan (2013) çalışmalarını hizmet sektöründe yapmıştır. Muğla'daki hizmet işletmelerinde çalışanların fikirlerine başvurulmuş ve evren Muğla'da hizmet sektöründe çalışan 186.000 kişiden oluşmuştur. 442 çalışandan alınan ölçekler çalışmada değerlendirilmiştir. Çalışmada; örgüt çalışanlarında psikolojik şiddet algısının var olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmanın Amacı

Psikososyal riskler, iş yaşamına ilişkin yönetim uygulamalarının ve düzenlemelerinin ortaya çıkardığı sosyal ve örgütsel olumsuzlukların potansiyel olarak meydana getireceği psikolojik ve fiziksel zararlar şeklinde tanımlanmaktadır (Korkut, 2014, s.5). Turizm endüstrisi insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı bir endüstridir. Mutfak bölümleri ise turizm işletmelerinde gerek çalışma alanları gerekse de iş koşullarından kaynaklı olarak içerisinde birtakım psikososyal riskler bulundurmaktadır. Bu psikososyal riskleri, iş yükü artışı, fazla mesai saatleri ve düzensiz çalışma, rol belirsizlikleri, iş güvencesinin olmaması, yönetici ve diğer kişilerle olan kötü ilişkiler gibi örneklendirmek mümkündür. Turizm endüstrisinde çalışma koşullarındaki yaşanan veya yaşanabilecek olan psikososyal riskler çalışanların sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir.

Çalışmanın amacı, turizm endüstrisinin konaklama işletmelerindeki mutfaklarda karşılaşılan psikososyal riskleri değerlendirmek ve endüstride farklı işyerlerinde çalışan mutfak çalışanının bu risklere maruz kalma derecelerini tespit etmektir. Ayrıca işletmelerin özelliklerine göre psikososyal risklerin benzerlikler ve farklarının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Belirlenen bu amaçlar doğrultusunda, psikososyal risklerin işletmeler tarafından nasıl yönetilebileceği konusunda da öneriler geliştirilmiştir. Araştırmanın amaçlarından yola çıkarak, aşağıdaki araştırma sorusuna cevap aranmaya çalışılmıştır.

- Otellerin mutfak çalışanları hangi psikososyal risklerle karşılaşmaktadır?

Yöntem

Araştırma, konusu itibari ile ilgili, çoğu dolaylı, sınırlı çalışmaya rastlanması nedeniyle araştırma betimsel türde tasarlanmıştır. Bu amaçla, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Katılımcılara öncelikle demografik sorular yöneltilmiştir hemen akabinde ise mutfak çalışanlarının neleri psikososyal risk olarak algıladıklarını ölçmeyi amaçlayan sorular sorulmuştur. Psikososyal faktörlerle ilgili sorular, 2008 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenen İş Kaynaklı Psikososyal Riskler' den yararlanılarak hazırlanmıştır. Araştırma soruları; konunun uzmanı akademisyenler, otellerin insan kaynakları müdürleri ve mutfak şeflerinden oluşturulmuş

bir ekip tarafından amaca uygunluk bağlamında incelenmiş, yapılan düzeltme ve geliştirmelerin ardından sorulara son hali verilmiştir. Araştırma kapsamında cevabı aranan görüşme soruları aşağıdaki gibidir.

Tablo 2. Görüşme Soruları

1. Cinsiyetiniz?
2. Medeni durumunuz?
3. Yaşınız?
4. Eğitim düzeyiniz?
5. İş yerindeki göreviniz?
6. Aylık geliriniz?
7. İş sağlığı ve güvenliği kavramı sizin için ne ifade ediyor?
8. İşinizin içeriği hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
9. İş yükünüz ve iş temponuz hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
10. İş programlarınız hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
11. İş programları üzerindeki kontrolünüz ne kadardır?
12. Mutfağınızın çevresi ve ekipmanlarınız hakkında neler söyleyebilirsiniz?
13. Kurum kültürünüz hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
14. Kişiler arası ilişkileriniz nasıldır?
15. İş yerinde size verilen görevler hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
16. Kariyer hedefleriniz hakkında bilgi verebilir misiniz?
17. Çalışan bir birey olarak iş ve sosyal hayatınızı nasıl yorumlarsınız?

Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Veri toplama süreci 01.01.2018 – 14.06.2018 tarihleri arasında Mersin ilinde faaliyet gösteren Turizm işletme belgeli 3-4-5 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanabilmesi amacıyla öncelikle otellerin insan kaynakları departmanlarıyla görüşme yapılmış, araştırma hakkında bilgilendirilerek mutfak çalışanlarının bu görüşmeye katılıp katılmayacakları öğrenilmiştir. Çalışmanın veri toplama süreci toplam 24 çalışana ulaştığında sonlandırılmıştır. Bertaux nitel çalışmaların örnekleme büyüklüğünün en az 15 olmasının uygun olacağını belirtmiştir (Bertaux, 1981; aktaran Guest, Bunce & Johnson, 2005, s.61). Toplam 24 mutfak çalışanına yöneltilen araştırma sorularına alınan cevaplar neticesinde elde edilen veriler, araştırmacı tarafından olduğu gibi bilgisayar ortamına aktarılarak gereken düzenlemeleri yapılmış ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Ortaya çıkan benzerlikler ve farklılıklar değerlendirilerek kod ve temalar oluşturulmuştur.

Bulgular

Turizm endüstrisinde çalışan mutfak çalışanlarının psikososyal risk algısının araştırıldığı çalışma ile ilgili bulgular bu bölümde yer almaktadır. Toplamda katılımcılara 17 soru yöneltilmiştir. Yöneltilen bu soruların ilk bölümü demografik sorulardan ikinci bölümü ise iş sağlığı ve güvenliği, iş kaynaklı psikososyal risk faktörlerine yönelik sorulardan oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan 24 katılımcının demografik özelliklerini yansıtmaya yönelik olan ilk altı araştırma sorusuna alınan yanıtlar aşağıda Tablo 1.'de özetlenmiştir.

Tablo 3. Araştıramaya Katılan Mutfak Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Katılımcılar	Cinsiyetiniz	Medeni Durumunuz	Yaş	Eğitim Düzeyiniz	İş Yerinizdeki Göreviniz	Aylık Geliriniz
K1	Erkek	Evli	37	İlköğretim	Aşçıbaşı	1603
K2	Erkek	Evli	32	İlköğretim	Aşçıbaşı	3000
K3	Erkek	Evli	58	İlköğretim	Aşçıbaşı	1800
K4	Erkek	Evli	40	İlköğretim	Aşçı Yardımcısı/ Bulaşıkçı	1603
K5	Kadın	Evli	36	İlköğretim	Aşçı Yardımcısı/ Bulaşıkçı	1603
K6	Erkek	Bekar	30	Lise	Aşçıbaşı	2100
K7	Erkek	Evli	44	Lise	Aşçı Yardımcısı	2800
K8	Erkek	Evli	28	Lise	Aşçıbaşı	5000
K9	Erkek	Bekar	35	Lise	Aşçı Yardımcısı	3000
K10	Erkek	Bekar	22	Lise	Stajyer	400
K11	Kadın	Bekar	21	Üniversite	Aşçı Yardımcısı	1603
K12	Erkek	Evli	34	Üniversite	Aşçıbaşı	2500
K13	Kadın	Bekar	20	Lise	Stajyer	Ücretsiz
K14	Erkek	Bekar	26	Ön Lisans	Aşçı Yardımcısı	1603
K15	Kadın	Bekar	27	Ön Lisans	Kahvaltıcı	1900
K16	Kadın	Bekar	25	Lisans	Aşçı Yardımcısı	2000
K17	Erkek	Evli	28	Lisans	Aşçıbaşı	3000
K18	Erkek	Evli	46	Üniversite	Aşçı Yardımcısı	1603
K19	Erkek	Bekar	25	Lisans	Demi Chef	2500
K20	Kadın	Bekar	29	Lisans	Aşçıbaşı	3000
K21	Kadın	Evli	38	Lise	Aşçı Yardımcısı	3500
K22	Erkek	Evli	42	İlköğretim	Aşçıbaşı	3000
K23	Erkek	Bekar	37	Ön Lisans	Demi Chef	3000
K24	Erkek	Bekar	29	İlköğretim	Sous Chef	2000

Katılımcılar otel mutfaklarında farklı bölümlerde çalışan kişilerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında %71'nin erkek, %29'unun kadınlardan oluştuğu, %50'sinin bekâr diğer yarısının da evli olduğu, yaş ortalamasının 33 olduğu saptanmıştır. Katılımcıların almış oldukları eğitimlere bakıldığında en az ilköğretimi tamamladıkları tespit edilmiştir. Mutfağın tüm bölümlerinden katılımın sağlandığı çalışmada tablodan da anlaşıldığı üzere çalışanların bazılarının iki işi bir arada da yaptığı görülmüştür. Katılımcıların ortalama maaşları 2352 liraya denk gelmektedir ve katılımcılardan bir tanesi de stajyer olmasından dolayı ücret almamaktadır. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından 2011 yılında Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporuna göre 106 otel işletmesini kapsayan araştırma dan da elde edilen sonuçlar yapmış olduğumuz bu çalışmayı doğrular niteliktedir. Söz konusu çalışmada kadın çalışan oranı %29 iken erkek çalışan oranı %71 dir. Aynı çalışmada toplam 2.295 işçinin istihdam edildiği işyerlerinde, 45 yaş üstünde istihdam edilenlerin oranı yaklaşık %6 civarında olup sektörde daha çok genç ve orta yaştakilerin çalıştırıldığı gözlemlenmiştir.

Tablo 4. “İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı Sizin İçin Ne İfade Ediyor?” Sorusuna Yönelik Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi

Temalar	Kullanılan İfadeler	Σ_i	Σ_i (43)	%	% (100,0)
Çalışma Ortamına İlişkin Durumlar	Güvenli Bir Çalışma Ortamı Yaratılması	12	29	41,3	67,4
	İş Kazalarının Önlenmesi	10		34,4	
	Ekipmanların Yeterli Olma(ma)sı	3		10,3	
	Hijyen Kurallarına Uyulması	2		6,8	
	İş Güvenliği Eğitimi Verilmesi	2		6,8	
Kişisel Durumlar	Sigorta Sağlanması	6	14	42,8	32,6
	Stres Faktörlerinin Azaltılması	4		28,5	
	Mobbing	2		14,2	
	Sektöre Duyulan Güvensizlik	2		14,2	

Katılımcılar en çok 9 kod üzerine yoğunlaşmaktadır. En çok tekrar eden kodlar “güvenli bir çalışma ortamı yaratılması” (12 tekrar, % 27,9), “iş kazalarının önlenmesi” (10 tekrar,% 23,2) ve “sigorta sağlanması” (6 tekrar, % 13,9) şeklinde olduğu görülmektedir. Bu ifadeleri “stres faktörlerinin azaltılması”(4 tekrar, % 9,3) ve “ekipmanların yeterli olma(ma)sı” (3 tekrar, % 6,9) takip etmektedir. “Sektöre duyulan güvensizlik”, “hijyen kurallarına uyulması”, “mobbing” ve “iş güvenliği eğitimi verilmesi” de (2 tekrar, % 4,6) oranla en az tekrar eden kodlardır.

Kodlar bir araya getirilerek mutfak çalışanlarının “İş sağlığı ve güvenliği kavramı sizin için ne ifade ediyor?” sorusuna verdikleri cevaplar iki tema altında toplanmıştır. Bu temalar “çalışma ortamına ilişkin durumlar” ve “kişisel durumlar” olarak adlandırılmıştır. “Güvenli bir çalışma ortamı yaratılması”, “iş kazalarının önlenmesi”, “ekipmanların yeterli olma(ma)sı”, “hijyen kurallarına uyulması” ve “iş güvenliği eğitimi verilmesi” çalışma ortamına ilişkin durumları oluşturmaktadır ve toplamın %67,4’üne denk gelmektedir. Kişisel durumlarda ise, dört kod yer almaktadır. Bunlar “sigorta sağlanması”, “stres faktörlerinin azaltılması”, “mobbing” ve “sektöre duyulan güvensizlik” şeklinde sıralanmakta olup toplamın %32,6’sını oluşturmaktadır.

Çalışma Ortamına İlişkin Durumlar: İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili en sık rastlanan ifadeler çalışma ortamı ile ilgilidir ve bu ifadeler toplamın %67,4’ünü oluşturmaktadır. Çalışma ortamına ilişkin durumlar beş koddan oluşmaktadır ve bu kodlar arasında en fazla paya toplamın % 41,3’ünü karşılayan güvenli bir çalışma ortamı yaratılması sahiptir. Katılımcılar bu konuyla ilgili olarak görüşlerini bildirirken aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır.

5 numaralı katılımcı: “İş için gerekli tedbirlerin alınması”

10 numaralı katılımcı: “Kendi sağlığımızı koruyarak can güvenliğimizi tehlikeye atmamak”

11 numaralı katılımcı: “İş yerinde olabilecek herhangi bir kazaya karşı koruma ve güvenlik işlerinin sağlanması” şeklindedir.

Çalışma ortamına ilişkin durumlarda katılımcılar tarafından vurgulanan ve ikinci sırada yer alan kod ise; %34,4 oranla iş kazalarının önlenmesidir. Diğer kodlar sırasıyla 10,3 yüzdelik dilimle ekipmanların yeterli olma(ma)sı, % 6,8 orana sahip olan hijyen kurallarına uyulması ve iş güvenliği eğitimi verilmesidir.

Kişisel Durumlar: İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak ikinci temayı oluşturan kişisel durumlar dört koddan meydana gelmektedir ve sigorta sağlanması kodu %42,8 oranla en yüksek paya sahiptir. Katılımcılar tarafından bu koda verilen cevaplar ise aşağıdaki gibidir.

2 numaralı katılımcı: “Sağlık güvencesinin olması gerekiyor.”

17 numaralı katılımcı: “İş güvenliği başlığı altında ayrıca sosyal sigorta da bulunabilir.”

23 numaralı katılımcı: “Zor şartlarda, sigortasız, sağlığımızın tehlikeye girdiğini ifade eder.”

On sorunun birlikte değerlendirilmeye alındığı katılımcı ifadelerine göre 16 kod oluşturulmuştur. En çok tekrar eden kodlar çalışanlar/yöneticiler ile olan ilişki (15 tekrar,% 14,4), kariyer hedefi ol(ma)ması (14 tekrar,% 13,4), ekipmanların yeterli ol(ma)ması (13 tekrar,% 12,5), şeklinde olduğu görülmektedir. Bu kodları sırasıyla fazla çalışma/atıl kalma (12 tekrar,% 11,5), iş aile yaşam dengesi ol(ma)ması (8 tekrar,% 7,6), çalışanların kararlara düşük katılımı ve esnek çalışma saatleri (7 tekrar,% 6,7), yeterli sosyal destek (6 tekrar,% 5,7), iş güvencesinin olmaması (4 tekrar,% 3,8), yeterli yetersiz iletişim, işin çalışan yeteneğine göre verilmemesi, düşük ücret alınması ve fiziksel yorgunluğa bağlı stres (3 tekrar,% 2,8), takip etmektedir. Emek sömürüsü, sektöre duyulan güvensizlik ve iş tatmini ol(ma)ması (2 tekrar,% 1,9), oranla en aza tekrar eden kodlar olarak belirlenmiştir.

Tablo 5. Sorulan Sorulara Yönelik Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi

Temalar	Kullanılan İfadeler	Σ_i	$\Sigma_i (104)$	%	% (100,0)
Kurum Kültürüne İlişkin Durumlar	Çalışanlar/Yöneticiler İle Olan İlişki	15	31	62,5	29,8
	Çalışanların Kararlara Düşük Katılımı	7		29,1	
	Yeterli sosyal Destek	6		25	
	Yeterli/Yetersiz İletişim	3		12,5	
İçsel Durumlar	Kariyer hedefi Olma(ma)sı	14	27	51,8	25,9
	İş Aile Yaşam Dengesi Olma(ma)sı	8		29,6	
	İşin Çalışan Yeteneğine Göre Verilmemesi	3		11,1	
	İş Tatmini Olma(ma)sı	2		7,4	
Çalışma Koşulları ve Üretlendirmeye İlişkin Durumlar	Fazla Çalışma/Atıl Kalma	12	24	50	23
	Esnek Çalışma Saatleri	7		29,1	
	Düşük Ücret Alınması	3		12,5	
	Emek sömürüsü	2		8,3	
İşyerine İlişkin Durumlar	Ekipmanların Yeterli Olma(ma)sı	13	16	81,2	15,3
	Fiziksel Yorgunluğa Bağlı Stres	3		18,7	
Güven Sorununa İlişkin Durumlar	İş Güvencesinin Olmaması	4	6	66,6	5,7
	Sektöre Duyulan Güvensizlik	2		33,3	

Kurum Kültürüne İlişkin Durumlar: Katılımcı ifadelerin yola çıkarak hazırlanan bu temada toplamda % 29,8 oranla en fazla yüzdeye sahip olan durumlardır.

Kurum kültürüne ilişkin durumlar dört kod içermektedir. Bu kodlar arasında en fazla orana % 62,5’ le Çalışanlar/Yöneticiler ile olan ilişkiler sahiptir. Çalışanların kararlara düşük katılımı ise; %29,1 kurum kültürüne ilişkin durumların ikinci kodunu oluşturmaktadır. Diğer kodlar sırasıyla %25’lik oranla yeterli sosyal destek ve %12,5 orana sahip yeterli/yetersiz iletişim olmaktadır.

Katılımcılar tarafından Çalışanlar/Yöneticiler ile Olan İlişkiler koduna yönelik alınan ifadeler şu yöndedir.

12 numaralı katılımcı: “Bu sektörde genel müdürler dışında diğer departmanların amirleriyle iletişim ve düzen güzel olur”

17 numaralı katılımcı: “Yöneticilerle olan ilişkilerde tıkanmalar ve engellerle karşılaştığım zamanlar olabiliyor. İş arkadaşlarımla iletişim genel bağlamda iyiysen bazen kaba, cinsiyetçi ve üstten bakma tavırlı olabiliyor.”

İçsel Durumlar: İçsel durumlar kurum kültürüne ilişkin durumlar gibi dört koddan oluşmaktadır ve bu kodlar arasında en fazla paya sahip olan kariyer hedefinin ol(ma)ması sahiptir. Toplam içerisinde % 51,8 oran teşkil etmektedir. 14 katılımcı tarafından ifade edilen bu koda verilen cevaplar aşağıdaki gibidir.

10 numaralı katılımcı: “Bu meslekte kendimi daha iyi geliştirecek restoran açmak ve ailemi de bu restorana dahil etmek”

17 numaralı katılımcı: “Kariyerle ilgili beklentim öncelikle uluslararası bir işletmede üst pozisyonda çalışmak, bu beklenti işime daha fazla sempati ve tutku beslememi sağlıyor.”

Çalışma Koşulları ve Ücretlendirmeye İlişkin Durumlar: Bu durum toplam içerisinde % 23'lük oranla üçüncü durumu meydana getirmiştir. Dört kodla oluşturulan bu durumda fazla çalışma/atıl kalma toplamda %50'lik bir oran taşımaktadır. Bunu % 29,1 ile esnek çalışma saatleri, düşük ücret alınması % 12,5 ve % 8,3 ile emek sömürüsü takip etmektedir.

Fazla çalışma/ atıl kalma koduna çalışanların 12'sinden yanıt alınmıştır ve katılımcı ifadeleri şu yöndedir.

1 numaralı katılımcı: “8 saat çalışıyorum. Çalışma koşullarımız haftalık dönüşümlü olduğu için zorluk yaşamıyorum.”

14 numaralı katılımcı: “12 saat çalışmaktayız. Organizasyon dahilinde 16 saati bulabiliyor.”

İşyerine İlişkin Durumlar: Toplam içerisinde 15,3 oranına sahip olan bu tema iki koddan oluşmaktadır. Ekipmanların yeterli ol(ma)ması 81,2 orana sahipken fiziksel yorgunluğa bağlı stres ise; 18,7 orana sahiptir.

Ekipmanların yeterli ol(ma)ması koduna katılımcıların vermiş olduğu ifadeler aşağıdaki gibidir.

2 numaralı katılımcı: “.....işyerindeki ekipmanlar yeterli değil. Bundan dolayı her şeyin insan gücüne bağlı olması iş yorgunluğu ve stres yapıyor.”

5 numaralı katılımcı: “Ekipman açısından her türlü talebimiz karşılanıyor.”

Güven Sorununa İlişkin Durumlar: İki koddan yararlanılarak oluşturulan güven sorununa ilişkin durumlar teması toplam içerisinde 5,7'lik orana sahiptir. İş güvencesinin olmaması kodu dört kişi tarafından ifade edilmiş olup %66,6 'lık oranla birinci sırada yer almaktadır. İkinci ve son sırada ise; %33,3 'lük oranla sektöre duyulan güvensizlik bulunmaktadır.

İş güvencesinin olmaması koduna katılımcı cevabı şu şekildedir.

19 numaralı katılımcı: “Daha iyi yerlerde çalışmak için daha büyük şehirlere gitmek gerekebiliyor ve iş garantisi de yok. Buda genelde bir çıkmaza sebep oluyor diyebiliriz.”

Sonuçlar ve Öneriler

İş sağlığı ve güvenliği konusunda fiziksel, kimyasal, ergonomik ve psikososyal sorunlar çalışanların sağlıklarında ciddi etkiler meydana getirebilmektedir. Gerek çalışma koşulları gerekse çevresel faktörlerden kaynaklı olan problemler çalışanları psikolojik yönden etkilemektedir. Turizm endüstrisi gibi belirsizliklerin çok, rekabet koşullarının yüksek ve çalışma koşullarının ağır olduğu endüstrilerde çalışanlar yüksek baskı ve stres altında çalışmalarını sürdürmektedir.

Katılımcıların vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda çalışanların cinsiyetlerine göre, erkek çalışan sayısının fazla olduğu, medeni durumlarına göre bekar çalışanların evli çalışanlardan çok olduğu, yaşları itibariyle 20 ve 60 yaş aralığında çalışandan oluştuğu, eğitim seviyeleri ise ilköğretim ile lisans düzeyinde seyrettiği belirlenmiştir. Mutfakta her pozisyonda çalışan katılımının olduğu bu çalışmada çalışanların gelir düzeyleri asgari ücret ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Katılımcılara sorulan araştırma soruları neticesinde turizm endüstrisinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini kavramsal olarak bildikleri görülmektedir. Ancak çalışanların iş sağlığı ve güvenliği denildiğinde sadece fiziksel boyutunu değerlendirdikleri gözlemlenmiştir. Çalışma koşullarından kaynaklı olarak değerlendirilen bu duruma ilave olarak sigorta koşullarının sağlanması da yine iş sağlığı ve güvenliği kavramında katılımcıların değindiği konulardan birisi olmuştur. Çalışanların iş kaynaklı psikososyal riskler konusunda bilgilerinin olduğu ve iş içerisinde bu risklere maruz kaldıkları katılımcı ifadelerinden anlaşılmaktadır. Fakat karşı karşıya kalınan bu risklerin psikososyal riskler başlığı altında değerlendirildiği, bu durumun çalışanlar tarafından bilinmediği ortaya çıkmıştır.

Çalışmanın temel araştırma sorusu “Otellerin mutfak çalışanları neleri psikososyal risk olarak algılamaktadır?” şeklindedir. Mersinde turizm endüstrisinde çalışan ve görüşme yapılan katılımcılardan elde edilen sonuçlara göre psikososyal risklerin beş durum altında algılandığı görülmektedir. Bu durumlar, kurum kültürüne ilişkin durumlar (%29,8), içsel durumlar (%25,9), çalışma koşulları ve ücretlendirmeye ilişkin durumlar (%23), işyerine ilişkin durumlar (%15,3) ve güven sorununa ilişkin durumlar (%5,7) şeklindedir. Durumlar incelendiğinde çalışanların kurum kültürüne ilişkin durumlarda daha çok sorun yaşadığı, ayrıca kurum kültürüne ilişkin durumlar altında da çalışanlar/ yöneticiler ile olan ilişkileri konusunu diğerlerine oranla daha fazla dile getirdiği vurgulanmıştır. Bu bağlamda mutfak çalışanlarının yöneticilerle olan iletişimlerinin güçlendirilerek, çalışanlar işle ilgili alınacak kararlara dahil edilerek ve işyeri içerisinde çalışanlara gereken sosyal destekler sağlanarak iş verimliliğinin artırılacağı söylenilebilir.

Çalışmanın sınırlılıkları açısından bakıldığında zaman ve maddi kaynağın yetersiz oluşundan dolayı nitel bir araştırma yapılmıştır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda nicel araştırma desenlerinin kullanılarak daha fazla çalışana ulaşıp çalışanların hangi psikososyal risk faktörü ile daha sık karşılaştığı, karşılaşılan psikososyal risklerin yaş, cinsiyet meslek gibi demografik değişkenlerle ilişkisini ölçebilecek çalışmalarında yapılabileceği önerilebilir. Bundan dolayı sonuçların, endüstride yönetim ve insan kaynakları konusunda çalışan araştırmacılara yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

Turizm endüstrisinde çalışanların yaşadıkları psikososyal riskler turizm paydaşları tarafından değerlendirilmesi gereken durum tespiti özelliğindedir. Araştırma sonuçları konunun yeterince bilinmemesinden kaynaklı durumlar yaşandığını göstermektedir. Kurum kültürüne ilişkin durumlara, çalışma koşulları ve işyerine ilişkin durumlara

işletmeler tarafından gerek çalışanlarla gerekse diğer paydaşlarla yapılan iş birliği sonucunda çözüm bulunulabileceği düşünülmektedir. Konunun hassasiyetinin anlaşılacak değerlendirilmeye alınması bu anlamda yapılabilecek ilk adım olduğu düşünülmektedir. İşletmeler çalışanlara, yöneticilere ve konuyla alakası bulunan paydaşlara eğitimler verilerek konu hakkında bilinçlenmelerinin sağlanması konusunda sorumluluk alabilirler. Ayrıca araştırma sonuçlarından hareketle çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, işyerindeki görev ve gelir durumlarına göre yapılacak iş düzenlemesi konusunda başarılı sonuçlar verebileceği düşünülmektedir. Konuyla ilgili çalışanların haklarının yasal düzenlemelerle koruma altına alınması da yarar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı, (2007). İş sağlığı ve güvenliği alanında yeni ortaya çıkan psikososyal riskler. *İSG Bülteni*, 74.
- Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı, (2015). *Sağlıklı işyerleri stresi yönetin*, <https://www.dtb.org.tr/dosyalar/MTU3MTc4NzVhZDExZjA.docx> adresinden edinilmiştir.
- Çakmak, A. F., Ofluoğlu, G. & Büyükyılmaz, O. (2012). İnsan kaynakları yöneticisinin karşı karşıya olduğu yeni psikososyal riskler: psikolojik sözleşmenin ihlâli, yaşlanan işgücü, iş-özel yaşam dengesizliği ve mobbing (psikolojik taciz). *Kamu-İş Dergisi*, 12(3), 53-78.
- Çalık, İ. & Demir O. (2015). İş sağlığı ve güvenliği kapsamında konaklama ve yiyecek içecek işyerlerinde psikososyal riskler. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(4), 1170- 1177.
- Demiral, Y. (2015). Çalışma yaşamında psikososyal etmenler. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 5(20), 22-26.
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C. & Diğerleri, (2007). İş stresi ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*. 26(1), 11-18.
- Devereux, j., Rydstedt, L., Kelly, V., Weston, P. & Buckle, P. (2004). The role of work stress and psychological factors in the development of musculoskeletal disorders, <http://www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr273.htm> adresinden edinilmiştir.
- Ergör, A. (1994). İş ve psikososyal stres. *MMOB Makine Mühendisleri Odası Aylık Yayın Organı*, 35(419), 16-18.
- Eşitti, B. & Akyüz, B. (2015). Konaklama işletmelerinde mobbing - örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale ilinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 34, 1-14.
- Gökgöz, M. (2017). *Tehlikeli işlerde çalışanlarda psikososyal risk etmenlerinin değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Guest, G. Bunce, A. & Johnson, L. (2005). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability, *Field Methods*, 18(1), 59-82.

- HSE Health & 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, United Kingdom.
- Kim, B. P., Murmann, S. K. & Lee, G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 612–619.
- Korkut, A. E. (2014). *Psikososyal risk faktörleri ve inşaat sektöründe bir çalışma*. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Leka, S. & Cox, T. (2008). PRIMA-EF guidance on the European framework for psychosocial risk management: a resource for employers and worker representatives. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43966/9789241597104_eng_Part1.pdf?sequence=1&isAllowed=y adresinden edinilmiştir.
- Leka, S. & Kortum, E. (2008). A European framework to address psychosocial hazards. *Journal of Occupational Health*, 50(3), 294-296.
- Özağaç, G. S. (2013). *İşyerlerinde psikososyal sağlık: Tekirdağ ili örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ.
- Özkılıç, Ö. (2005). İş sağlığı ve güvenliği, yönetim sistemleri ve risk değerlendirme metodolojileri. <http://egitim.druz.com.tr/indir/risk-analizi-ozlemozkiloc> adresinden edinilmiştir.
- Pelit, E. & Türkmen, F. (2008). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- Saldamlı, A. (2000). Otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri: Beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6), 288-302.
- Serter, E. S. (2015). *Otel çalışanlarının maruz kaldığı psikososyal faktörlerin değerlendirilmesi*. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Sökmen, A. (2014). *Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahan, C. (2016). *Kopenhag psikososyal risk değerlendirme ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şahingöz, S. A. & Şık, A. (2015). *İş sağlığı ve güvenliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı (2011). Turizm sektöründe çalışma sürelerinin iyileştirilmesi programlı teftişi sonuç raporu. https://ailevecalisma.gov.tr/medias/6005/2011_48.pdf adresinden edinilmiştir.

- Tabanelli M. C., Depolo M., Cooke R. M. T., Sarchielli G., Bon Wglioli R., Mattioli S. & Violante F. S. (2008). Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82,1-12.
- Tüfekçi, U. & Gökçe, A. (2015). Metal sanayinde çalışan kadınlar arasında algılanan bir risk faktörü olarak psiko-sosyal riskler. *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), 301-307.
- Vatansever, Ç. (2014). Risk değerlendirmede yeni bir boyut: Psikososyal tehlike ve riskler. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 40, 117-138.
- World Health Organization. (2008). PRIMA-EF: Guidance on the European framework for psychosocial risk management: A resource for employer and worker representatives. *Protecting Workers' Health Series*, 9.
- Yamurluklu, Y. (2016). *Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi*. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Yavuz, E. & Gürdoğan, A. (2013). Örgütlerde psikolojik şiddet hizmet işletmeleri üzerine bir alan araştırması. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(4), 3-11.
- Živković, S., Milenović, M. & Rakić, T., (2017). Psychosocial risk management. *Safety Engineering*, 7(2), 93-98.

Determination of Psychosocial Risks Perceived by Kitchen Employees Working in Tourism Industry: A Research in Mersin Hotels

Hülya TAŞTAN

Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin/Turkey

Sinem GÖKSAL

Mersin University, MS, Institute of Social Science, Mersin/Turkey

Extensive Summary

Psychosocial risks constitute an important situation in workplaces, where employees work with insecure contracts, workloads are high, job controls are low, and performances are monitored (Leka & Kortum, 2008, s.294-296; Demiral & Others, 2007, s.11-18). While working on the needs and capacity of production in kitchens, how many kitchen workers will take part and how the distribution of duties will be; the size, type, organizational status, physical conditions of the kitchen, equipment and menu should be taken into consideration (Sökmen, 2014, s.61-62). Thus, the appropriate working environment in accordance with the anthropometric features of the employees will be effective in meeting the needs and finding solutions to future problems according to the usage characteristics (Şahingöz & Şık, 2015, s.92). Although the variables that affect the occupational health and safety of employees differ by sector, it is generally possible to evaluate them as biological, chemical, physical and psychological or environmental risks (Özağaç, 2013, s.12). Psychosocial risk factors in workplaces are also new in the field of occupational health and safety and are analyzed outside of biological, chemical and physical risks within this scope. The European Agency for Health and Safety at Work (EU-OSHA) (2007) defines psychosocial risks as “new and increasing” risks of the field of occupational health and safety. Being new can cause uncertainties about the identification, evaluation and solution of risks. Due to these uncertainties, the solutions taken to protect psychosocial health in the workplaces may be insufficient. As a result, the International Labor Organization had to add psychosocial ailments to the latest revision of the Occupational Diseases List (2010) (Vatansever, 2014, s.118). For the reasons of psychosocial risks, long working hours, the absence of rest and weekly vacation right, immigrant workforce or informal work, general vacations and being unable to receiving extra payment on national vacations can be mentioned. Apart from these, situations such as work-family life imbalance, discrimination, violence, pressure from guests and other employees in accommodation and food and beverage businesses may also be sources of psychosocial risks (Çalık & Demir, 2015, s.1172-1173). International institutions such as the World Health Organization (WHO), The European Agency for Health and Safety at Work (EU-OSHA), which work for the improvement of working life, have created various programs to identify and prevent psychosocial risk factors affecting employee health. One of these entities is the Psychosocial Risk Management Excellence Model (PRIMA-EF) Consortium. This consortium has prepared a program to prevent psychosocial risks, and in the information guide for this program, the job-related ones of psychosocial risks are described in 10 basic categories (WHO, 2008, s.2). These categories are the content of the work, workload and work pace, work programs, control, environment and equipment, corporate culture, interpersonal relations, duty in the workplace, career development, business and non-business life interaction. Psychosocial risks can cause many problems such as stress, burnout, mobbing, violence and even suicides in workplaces if necessary precautions are not taken. In order to avoid these adversities, psychosocial

risks that may be encountered in workplaces should be reduced by being managed properly. Things to be done to reduce the risks of psychosocial factors are as follows (Health & Safety Executive, 1999):

- Reducing monotony where necessary
- Making workload, deadlines and requests reasonable
- Identifying problems and establishing good communication
- Encouraging team work
- Arrangement and control of shifts and working overtime
- Reducing or controlling per piece payment systems
- Providing the necessary training, it is possible to list.

There are some obligations on the psychosocial risks that fall on the employer's share. These can be listed as a plan aiming to reduce these risks to become operational, to provide a healthy psychosocial work environment to the employee and to enable the employees to do what they need to do themselves. If employers exhibit attitudes such as being accessible, acting sensitively, providing a workplace that supports them, they will not only allow employees to state problems, but also support them to offer solutions to problems. Because, the employees and their representatives can best know the problems that may arise in the workplace. For this reason, sharing the information obtained by the employees with their superiors or employers can be beneficial in the emergence of plans and activating solutions (The European Agency for Health & Safety at Work, 2015). According to the results obtained from the interviews made with participants working in the tourism industry in Mersin, psychosocial risks are perceived under five situations. These situations are corporate culture situations (29.8%), internal conditions (25.9%), working conditions and salaries (23%), workplace conditions (15.3%) and confidence issues (5,7%). In this context, it can be said that business efficiency can be increased by improving the communication of the kitchen staff with the managers, by including the employees in the business decisions and by providing the necessary social supports to the employees in the workplace.