T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE KARŞILAŞILAN TEHLİKE, RİSKLER VE BUNLARA İLİŞKİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: VAN İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN: Hamdi ÇİÇEK
DANIŞMAN: Doç. Dr. Adem ZENGİN

VAN-2021

T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE KARŞILAŞILAN TEHLİKE, RİSKLER VE BUNLARA İLİŞKİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: VAN İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN: Hamdi ÇİÇEK

VAN-2021

KABUL VE ONAY SAYFASI

İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı'nda Doç. Dr. Adem ZENGİN danışmanlığında, Hamdi ÇİÇEK tarafından sunulan "Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Tehlike, Riskler Ve Bunlara İlişkin Çözüm Önerileri: Van İli Örneği" isimli bu çalışma Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili hükümleri gereğince …/…/..... tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile başarılı bulunmuş ve ……....…….. tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Adem ZENGİN İmza:

Üye: Dr. Öğr. Ü. Mustafa BİLİCİ İmza:

Üye: Dr. Öğr. Ü. Fikret TÜRKAN İmza:

Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun…/…/….. tarih ve .....sayılı kararı ile onaylanmıştır.

İmza

……..……..

Enstitü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

HAMDİ ÇİÇEK

ÖZET

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE KARŞILAŞILAN TEHLİKE, RİSKLER VE BUNLARA İLİŞKİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: VAN İLİ ÖRNEĞİ

ÇİÇEK, Hamdi
Yüksek Lisans Tezi, İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Adem ZENGİN
Ağustos 2021, 71 sayfa

Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte ülkemizde ve dünyada hızlı bir artış göstermekte olan sanayileşme, makineleşmenin de hızla artmasıyla beraber birçok sağlık ve güvenlik riskinde de artış meydana getirmektedir. Çalışanlar yaptıkları işin doğası olarak çok farklı risk faktörleriyle baş başa kalmaktadırlar. Çağrı merkezlerinde görev yapan çalışanların, çalışma saatlerinin büyük kısmını ekran önünde çalışarak geçirmesine neden olmaktadır. Bu tezde günümüzün en popüler meslek dallarından biri olan çağrı merkezlerinde karşılaşılan riskler ve bunlara yönelik çözüm önerilerinin üzerinde durulmuştur. Risk tanımlamaları yapılırken fine kinney risk analiz yöntemi kullanılmıştır. Fine kinney risk analiz yönteminde olasılık şiddet ve frekans çarpımı sonucunda ortaya çıkan risk skoruna göre risk düzeyi belirlenip bunlara uygun çözüm önerileri sunulmuştur. Tezin genel taslağı risk analizi ve literatür tarama çalışmaları üzerine inşa edilmiştir. İlerleyen teknolojiyle beraber ülkemizde ve dünya genelinde hızla artan makineleşme ile birlikte çeşitli sağlık ve güvenlik sorunlarında da artış olmuştur. Personeller yapmakta oldukları işin doğası gereği olarak çeşitli risk durumlarıyla baş başa kalmaktadırlar. Çalışanın performansına dayalı ücret şekli, ek mesailer, çalışma zamanının uzunluğu, sürekli aynı pozisyonda durma, üst üste çalan ve cevaplanmak mecburiyetinde kalınan aramalar, sürekli devam eden davranışlar, ekranlar, klavyeler, el bileği ve parmak eklemlerinde fazla zorlama, kaygı, takdir görmeme, bulunulan ortamın ısısı, aldığı ışık, nem durumu ve konfor yönünden uygun olmayışı gibi çeşitli sorunlara sebep olmaktadır ve çağrı merkezi personellerinin sağlık durumunu tehdit etmektedir.

Anahtar kelimeler: Çağrı merkezi, İş sağlığı ve güvenliği, Risk analizi, Tehlike.

ABSTRACT

DANGER, RISKS AND SOLUTIONS RELATED TO CALL CENTERS: EXAMPLE OF VAN PROVINCE

ÇİÇEK, Hamdi
MSc., Occupational Health and Safety
Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Adem ZENGİN
August 2021, 71 pages

With technology evolving today, industrialization, which is rapidly increasing in our country and the world, is also increasing in the risk of many health and safety, with the rapid increase in machine-making. Employees are left alone with very different risk factors as the nature of their work. Employees who work in call centers spend most of their hours working on the screen. This is posture, lighting, noise, etc. It creates factors-related problems and has negative effects on the health of employees. In this thesis, the call was focused on the risks encountered in call centers, one of the most popular trade branches in today, and on the recommendations for solutions to them. Fine kinney risk analysis method was used when making risk definitions. In fine kinney risk analysis method, risk level is determined and appropriate solution recommendations are presented based on the risk score resulting from probability multiplication of violence and frequency. The general draft of the thesis was built on risk analysis and literature screening studies. With the advancing technology, there has been an increase in the number of health and safety issues, with the rapid increase in machine-making in our country and around the world. The staff must be alone in a variety of risk situations by the nature of the work they are doing.The employee's performance-based toll pattern, additional shifts, length of working time, continuous standing in the same position, repeatedly ringing and forced to be answered calls, ongoing behaviors, displays, keyboards, excessive force on wrist and knuckles, anxiety, disregard, heat of the environment being present, light received, it causes a variety of problems, including humidity condition and lack of comfort, and threatens the health of call center staff.

Keywords: Call center, Occupational health and safety, Risk analysis, danger.

ÖN SÖZ

Bu tez çalışmasında, her türlü ilgi ve yardımlarını esirgemeyen danışmanım Sayın Doç. Dr. Adem ZENGİN'e ve Mustafa BİLİCİ'ye teşekkür ederim. Ayrıca bu süreçte desteklerini esirgemeyen aileme de teşekkürlerimi sunarım.

2021

HAMDİ ÇİÇEK

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET i
ABSTRACT iii
ÖN SÖZ vi
İÇİNDEKİLER vii
ÇİZELGELER LİSTESİ ix
SİMGELER VE KISALTMALAR .....
1. GİRİŞ 1
2. KAYNAK BİLDİRİŞLERİ 5
2.1. Temel Kavramlar 6
2.1.1. İş sağlığı 6
2.1.2. İş güvenliği 6
2.1.3. İş sağlığı ve güvenliği 6
2.1.4. İş kazası 7
2.1.5. Meslek hastalığı 8
2.1.6. Tehlike 8
2.1.7. Risk 8
2.1.8. Risk değerlendirmesi 9
2.2. Çağrı Merkezlerinin Tanımı ve Tarihsel Gelişimi 9
2.2.1. Çağrı merkezi 11
2.2.2. Çağrı merkezlerinin tarihsel gelişimi 13
2.2.2.1. Çağrı merkezlerinin dünyadaki gelişimi 13
2.2.2.2. Türkiye'deki çağrı merkezlerinin tarihi 14
2.2.3. Türkiye'de mevcut çağrı merkezlerinin çalışma ilişkileri 15
2.2.3.1. Çağrı merkezlerinin iş tarzları ve anlaşmaları 16
2.2.3.2. Çağrı merkezlerinin çalışma zamanları 16
2.2.3.3. Çağrı merkezlerinin dinlenmeleri ve boş zamanları 18
2.3. Çağrı Merkezlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği 18
2.3.1. Çağrı merkezlerinde sendikalaşma ve toplu pazarlık 19
2.3.2. Çağrı merkezi çalışanlarının karşılaştıkları sorunlar 20

Sayfa

2.4. Dünyada Çağrı Merkezi Sektörünün Dağılımı 21
2.4.1. Türkiye'deki çağrı merkezleri ve tehlike sınıfı 21
2.5. Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Risk Faktörleri 23
2.5.1. Psikososyal riskler 23
2.5.2. Fiziksel riskler 28
2.5.2.1. Gürültü 28
2.5.2.2. Termal konfor 30
2.5.2.3. Nem 32
2.5.2.4. Hava akımı 33
2.5.2.5. Radyant ısı 33
2.5.2.6. Metabolik hız 33
2.5.2.7. Giysi yalıtımı 33
2.5.2.8. Aydınlatma 35
2.5.2.9. Radyasyon 35
2.5.2.10. Kapalı alan sendromu 35
2.5.3. Kimyasal risk faktörleri 36
2.5.4. Ergonomik risk faktörleri 37
2.5.5. Biyolojik risk faktörleri 37
2.6. Meslek Hastalıkları 38
2.6.1. Kas-iskkelet sistemi hastalıkları 38
2.6.2. Dolaşım sistemi hastalıkları 38
2.6.3. Alerjik rahatsızlıklar 39
2.6.4. Psikolojik rahatsızlıklar 39
2.6.5. Sesin kısılması 40
2.6.6. Gözlerin yorulması 40
3. MATERYAL VE YÖNTEM 41
4. BULGULAR 45
4.1. Risk Değerlendirme Raporu 45
4.2. Risk Değerlendirme Yorumu 59
5. TARTIŞMA VE SONUÇ 63

Sayfa

KAYNAKLAR.....69
ÖZ GEÇMİŞ.....71

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge **Sayfa**

Çizelge 2.1. Çağrı merkezi ve çalışan sayısı 21

Çizelge 2.2. İş kazaları ve meslek hastalıkları sayısı 22

Çizelge 2.3. Psikososyal risk faktörleri 23

Çizelge 2.4. Stresin sağlık etkileri 27

Çizelge 2.5. Gürültü seviyeleri 28

Çizelge 2.6. Günlük maruz kalınabilecek gürültü seviyeleri ve maruziyet süreleri 29

Çizelge 2.7. Termal konfor şartları 30

Çizelge 2.8. Yüksek sıcaklığı insan vücuduna etkileri 31

Çizelge 2.9. Düşük sıcaklığın insan vücuduna etkisi 32

Çizelge 2.10. Farklı oksijen oranları için farklı zarar düzeyleri 34

Çizelge 2.11. Mekanlara göre aydınlatma şiddetleri 36

Çizelge 2.12. Ortam kirleticileri ve emisyon kaynakları 36

Çizelge 2.13. Mesleki iskelet ve kas hastalıkları 38

Çizelge 3.1. Olasılık skalası 41

Çizelge 3.2. Şiddet skalası 42

Çizelge 3.3. Frekans skalası 42

Çizelge 3.4. Risk düzey sınıflandırması 42

Çizelge 4.1. Risk değerlendirme raporu 45

1. GİRİŞ

Dünya'da ilk defa 70'li yıllarda görünen çağrı merkezleri; zamanın ekonomik yapısından veri ve teknolojik alanına kadar meydana gelen ilerlemelerle zamanımızda güçlü bir iş alanı olmuştur. Böyle olmasındaki en önemli sebep ise o dönemde benimsenmiş olan serbest piyasa ekonomisiyle ülkeler arasında oluşan sınırların ortadan kalkmasıdır. Ülkeler arasında oluşan sınırların ortadan kalkması rekabet ortamını güçlendirerek ürünlerin çeşidinde artış olmasına neden olmuştur. Ürünlerin fazlalaşması ve müşterilerin tercihlerinin şekillenmesiyle, müşteriler daha az bir maliyetle çok daha kaliteli ürünler elde etme fırsatı elde etmiştir. Böyle durumlar üreten kişi için satın alan kişiyi daha değerli bir noktaya taşımıştır. Böyle önemli noktaların bilincine sahip şirketler alıcı ile aralarında doğru ve sağlam iletişim oluşturmak niyetiyle çağrı merkezi kuruluşlarından faydalanmışlardır. Harcamanın çoğunluğu insanlardan oluşan çağrı merkezleri çok fazla sayıda kişiye iş olanağı sunmaktadır. Çoğunluğunu kadın işgücünün istihdam etme olanağı sunan bu hizmet alanı; iş şartları yönünden farklı çalışmalara dahil olmaktadır.

90'lardan beri çağrı merkezleri şirketler için önemli kalmıştır. Çağrı merkezleri başta yalnızca alıcıların itirazlarını ulaştırabilecekleri veya temel sıkıntıların çözüme kavuşturulduğu servis merkezleriydi. Fazla masraflı görülen çağrı merkezlerinin değeri müşterilere satış/pazarlama tekniklerinin iyileştirilmesiyle meydana gelmiş ve teknolojik ilerlemelerin de etkisiyle rekabetin vazgeçilmez bir nesnesi haline gelerek artış göstermiştir (Anonim, 2016).

Çağrı merkezleri müşteriler ile şirketler arasında haberleşme ağı yapar. Çağrı merkezleri yoluyla şirketin payı devr alınabilir, yaptıkları reklamlara kulak verilebilir, sipariş verme, tekniksel açıdan hizmet, müşteri servisleri, yakınma, tele pazarlama, kampanya gösterimi ve ödeme bilgilendirme şeklindeki hizmetlerinden faydalanılabilir. (Sakarya, 2016).

İlerleyen teknolojiyle beraber ülkemizde ve dünya genelinde hızla artan makineleşme beraberinde çeşitli sağlık ve güvenlik sorunlarında da artış olmuştur. Personeller yapmakta oldukları işin doğası gereği olarak çeşitli risk durumlarıyla baş başa kalma durumundadırlar. Çalışanın performansına dayalı ücret şekli, ek mesailer,

çalışma zamanının uzunluğu, sürekli aynı pozisyonda durma, üst üste çalan ve cevaplanmak mecburiyetinde kalınan aramalar, sürekli devam eden davranışlar, ekranlar, klavyeler, el bileği ve parmak eklemlerinde fazla zorlama, kaygı, takdir görmeme, bulunulan ortamın ısısı, aldığı ışık, nem durumu ve konfor yönünden uygun olmayışı gibi çeşitli sorunlara sebep olmaktadır ve çağrı merkezi personellerinin sağlık durumunu tehdit etmektedir (Sakarya, 2016).

Çalışanın sağlık durumuna etki eden fiziksel risk koşulları ortamın ısısı, ışığı, nem ve gürültü gibi etmenlerdir. Bu etmenlerden biri olan gürültü, genelde haz edilmeyen ses olarak tanımlanır. Gürültünün çalışma ortamında var olması çeşitli problemlere de sebep olmaktadır. İşitme bozukluğu bu problemlerin başlıcalarındandır.

Personelin psikolojik olarak sağlığına etkisi olan taciz, istismar ve mağdur olma benzeri işyerinde şiddet durumunu gösteren önemli meseleler rağbet görmektedir. İnsan doğasına uymayan yerleşmiş durumların sağlanması ve kişisel imtiyazların var olmama durumu, müşterinin baskısı ve bu maruz kalınan baskının genel olarak kişinin haklarına yapılan bir saldırı yönüne taşınması, sürekli değişen çalışma düzeninin gündelik yaşam üzerindeki olumsuz etkileri personellerin tükenmişlik seviyelerinin artmasında önemli bir rol üstlenmektedir.

Bu uygulama çerçevesinde çağrı merkezleri göz önünde bulundurulduğunda, buralarda bulunan gürültü, termal açıdan konfor, ışıklandırma durumu ve karbondioksit gazına maruz kalınmasının belirlenmesi ve bu durumların maruziyetine uygun olarak alınabilecek önlemlere yönelik çalışmalar yürütülmüştür. Bir sonraki bölüm olan temel bilgiler kısmı ile başlayan tez çalışmasında çağrı merkezi firmasına yönelik temel bilgiler sunulduktan sonra, gürültü ölçümlerin, hesaplamaların hangi şekilde uygulanacağı araç ve metotlar bölümünde ifade edilmiştir. Bulgular bölümünde çağrı merkezlerinde maruziyet durumları belirlenmeye çalışılmıştır. Seçilmiş olan işletmelerde uygulanan ön inceleme çalışmaları yapılmış ve maruziyetler değerleri personellere yönelik olarak ölçülmüştür. Yapılan hesaplamaların neticesinde ise neredeyse bütün firmalar adına meydana gelen sekiz saatlik bir gündelik bireysel gürültü maruziyeti, termal konfor, iç ortamdaki hava durumu ve ışıklandırma durumunu tartışma kısmında literatürdeki uygulanan diğer çalışmalar ile karşılaştırılmıştır (Sakarya, 2016).

Çalışmada çağrı merkezleri ele alınarak; çağrı merkezlerinde karşılaşılabilecek fiziksel, ergonomik ve psikososyal risk etmenleri ele alınarak bu risklerin ortamdan kaldırılması için gerekli olan çözüm yöntemleri yapılacak olan fine kinney risk analiz yöntemiyle ele alınacaktır. Fine kinney risk analiz yönteminde şiddet*olasılık çarpımında risk skoru belirlenir. Belirlenen risk skoruna göre gereken tedbirler belirlenerek termin tarihi verilir. Verilen tarihte düzeltmeler uygulanmış vaziyette ise risk değerlendirmesi geçerli olur.

2. KAYNAK BİLDİRİŞLERİ

Konu ile ilgili literatür çok az sayıdadır. Bunlar;

Yaşar (2016)' da Çağrı merkezlerinin iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi isimli çalışmasında çağrı merkezlerinin avantaj ve dezavantajları, iş sağlığı ve güvenliği açısından alınması gereken önlemler üzerine durulmuştur. Vardiya sistemlerinin avantajları ve dezavantajları üzerine de birçok bilgi sağlamaktadır.

Törün (2006)' de Müşteri ilişkileri yönetiminin araçlarından biri olarak çağrı merkezleri, çağrı merkezi bölümü çalışanları ve memnuniyeti: bir araştırma isimli çalışmasında belirlenen çağrı merkezinde çalışanların memnuniyetine yönelik yapılan araştırmada yapılan çalışmalar ile memnuniyetsizliğin sebepleri üzerine durulmuş bunun çalışanların psikososyal yönden nasıl etkilendiğine yönelik birçok bilgi sağlamaktadır.

Çil (2017)' de Çağrı merkezi çalışanlarının motivasyonlarını etkileyene faktörler isimli çalışmada uyum, katılım, takım çalışmaları ve özellikle motive olmuş bireylerle yapılan çalışmaların ne kadar yararlı ve verimli olduğu üzere birçok bilgi sağlamaktadır.

Okur (2018)' da Çağrı merkezi operatörlerinin çalışma şartlarının iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi isimli çalışmada çalışanların çalışma koşulları, duruşları, rahatsızlıkları, karşılaştıkları risk etmenleri üzerinde durulmuş ve bu risk etmenleri üzerine birçok bilgi sağlamaktadır.

Coşkun (2019)' da Çağrı merkezlerinde iş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri isimli çalışmada çağrı merkezi çalışanlarında karılaşılan fiziksel maruziyetlerin üzerinde detaylı bir araştırma yapılmış, yapılan araştırma özellikle fiziksel maruziyetler üzerine birçok veri sağlamaktadır.

Menteşe ve Es (2017)' de Türkiye'de çağrı merkezlerinde çalışma ilişkileri: Yalova, Elâzığ ve Şanlıurfa örneği isimli çalışmada çalışma alanında dikkat edilmesi gereken hususlar ve vardiya sistemleri üzerine birçok bilgi sağlamaktadır.

Sakarya (2016)' da Çağrı merkezinde çalışanların fiziksel maruziyetlerinin belirlenmesi ve alınabilecek önlemler isimli çalışmada çalışma alanında

karşılaşılabilecek fiziksel maruziyetlerin üzerinde detaylı bir şekilde durulmuş ve yapılan ölçümlerle çalışmaya birçok bilgi kaynağı olmuştur.

2.1. Temel Kavramlar

2.1.1. İş sağlığı

İş, insanların yaşamlarını sürdürmek için gösterdikleri, yani kendileri ve başkaları için bir değeri olduğu anlamına gelen fiziksel ve zihinsel çabaların veya zihinsel, fiziksel ve ruhsal çabaların tümü anlamına gelen mal ve değer üretme faaliyetidir. Öte yandan iş sağlığı terimi, bunu sürdürmek ve bunu etkileyen tüm etkileri önlemek için çalışanların fiziksel ve ruhsal durumlarına göre sosyal, psikolojik ve fiziksel yönlerini en üst düzeye çıkarmayı amaçlar. İşe ve işe uygun insanlar İnsanlar için uygundur. Bu bir satın alma alanıdır. Bunun temel amacı çalışanlara üst düzey sağlık olanakları sağlamak, çalışanları çalışma ortamındaki olumsuz etkilerden korumak ve ergonomik bir çalışma ortamı sağlamaktır. İş sağlığı, mevcut maddi ve manevi durumlarımızı dikkate alan ve kapsayan bir kavramdır.(Coşkunses 2008).

2.1.2. İş güvenliği

Güvenlik kelimesi günümüzde genellikle "güvenlik" anlamına gelse de Türk Standartları Derneği 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardında "kabul edilemez yaralanma risklerinden uzak" olarak tanımlanmaktadır. İş güvenliği, işyerini işyerinde olası tehlikelere maruz kalmamak, çalışan bireylerin sağlıklarına hasar oluşturabilecek durumlardan korumak ve daha iyi bir çalışmanın yapılacağı ortamı yaratmaktır. Yani çalışanların kaza ve meslek hastalıklarından korunmak için yapılan çalışmalardır. Başka bir deyişle, işyerinde etkin iş güvenliğinin temel amacı, işle ilgili kazaların ve yaralanmaların önlenmesidir. (Coşkunses 2008).

2.1.3. İş sağlığı ve güvenliği

Çalışma alanında çalışma olduğu esnada farklı nedenlerin sebep olduğu sağlık tehlikelerine karşı korunma amaçlı sistematik ve bilimsel çalışmalardır.

Genel olarak, mesleki sağlık ve güvenlik çalışmalarının amacı, çalışma, çevre ve sosyal faaliyetlerden kaynaklanan tehlikeleri önlemek, sağlıklı ve güvenli bir ortam sağlamak ve insan kayıplarını minimuma indirmektir.

Bunları 3başlıkta listeleyebiliriz: İşçileri muhafaza etmek; imalat emniyetini tesis etmek, çalışma güvenliğini sağlamak(Coşkunses 2008).

Çalışanları Koruyun: Çalışanların iş kazalarına ve mesleki hastalıklara karşı korunması, zihinsel ve fiziksel bütünlük sağlayacaktır. Kalifiye kişiler koruma altına alınır.

Üretim güvenliğini sağlamak için: İşyerinde üretim güvenliğinin sağlanması, iş verimliliğinin artması, üretimde aksama olmaması, makinenin durmaması veya hasar görmesi nedeniyle ekonomik kazanımlara neden olur. Ham maddeler ve sermaye korunacaktır.

İşletme güvenliğinin sağlanması: Çalışma güvenliğinin sağlanması, makine/kurulum, ekipman, ekipman, makinelerin kullanımdan kaldırılması, patlama olayları gibi çalışmayı tehlikeye atabilecek durumları ortadan kaldıracaktır (Coşkunses 2008).

2.1.4. İş kazası

WHO (Dünya sağlık örgütü)'nce İş kazası; Daha önce planı yapılmayan, genellikle kişisel yaralanmalara, makine ve ekipmanın hasar görmesine veya bir süre üretim durdurmasına sebebiyet veren bir durum.

İLO (Uluslararası çalışma örgütü)'nce İş kazası; Daha önce planlanmayan ve belli zarar ya da ziyana sebep olan umulmadık bir olay.

6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği Kanununca İş kazası**;** çalışma alanında ya da çalışmanın yürütülmesinden kaynaklanan ve ölüm, ruhen veya vücut bütünlüğü ile sonuçlanan durumda 5510 sosyal sigortalar ve genel sağlık sigortası kanunu;

- Sigortalı çalışanın çalışma alanında var olduğu esnada,
- İşverence yürütülen işten kaynaklı sigortalı kişi ismine ve hesabı üzerinde bağımsız olarak çalışırsa,

- Çalışan, işverene bağlı olarak sigortalı olduğu, asıl işini yapmaksızın görevlendirilerek ofis dışında farklı bir ortama gönderildiğinde,
- Emzirme dönemindeki kadın çalışan, iş düzenlemelerine göre çocuğunu emzirip beslemek için verilen sürede,
- Sigortalı çalışanın iş sahasına işveren tarafından temin edilen araç ile gidiş gelişi sırasında (Türkdemir 2007).

2.1.5. Meslek hastalığı

Meslek Hastalığı, çalışanın işverenin isteği ve yönergesi emrinde olduğu sırada çalışmanın kalitesine ya da icra şartlarına göre yenilenmesi sebebiyle karşı karşıya kalınan bedeni ya da manevi bozulma şeklinde tarif edilmektedir. Kaide olarak iş icraatları neticesinde tekamül etmesi, yani uzun müddet içinde sıhhatini kaybetmesini izah eder (Türkdemir 2007).

2.1.6. Tehlike

Tehlike, genel olarak her an kazaya yol açabilecek şartların varlığı olarak tanımlanmaktadır. Tehlike kavaramı daha detaylı olarak İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda "Çalışmaların yapıldığı yerde bulunan ya da dış etkenlerden kaynaklı, çalışanı ya da işyeri ortamını tesir edebilecek ziyan ya da zarar verme potansiyeli", TS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemleri standardında ise "insan oğlunun zarar görmesi ,iş yerinde bulunan malzemenin hasara uğraması, çalışma alanının hasara uğraması yada tamamının aynı anda gerçekleşmesine neden olan olaylar" olarak tarif edilir (Türkdemir, 2007).

2.1.7. Risk

Bir ortamda bulunan tehlike olasılık durumuna göre kaydedilecek değerlerin bir ölçüsüdür. Risk terimi İş Sağlığı ve İş Güvenliği Kanunu'nda "Tehlike kaynaklı kayıp, yaralanma veya diğer zarar verici netice oluşma ihtimali" diye tanımlanmaktadır. Tehlike ile risk terimlerini kolayca açıklamak için şöyle bir örnek verelim. Yüzme

bilmeyen bir insanın suyun içine girmek istemesi bir tehlike örneğidir. Ancak bu kişinin suya girmesi ise bir risktir. Bu kişi suya girmekten vazgeçerse oluşacak tehlikeyi de ortadan kaldırmış olacaktır, ancak suya dalarsa boğulma riski meydana gelmiş olur. Risk değerlendirmesi, bütün işyerlerinde ta işin başlangıcından başlamak üzere tehlikeleri belirleme, riskleri analizleri yapma, riskleri kontrol etme, dokümantasyon ve sürekli yapılanları tekrarlama aşamaları takip etmekle gerçekleştirilir (Türkdemir, 2007).

2.1.8. Risk değerlendirmesi

İşyerinde var olan veya dışarıdan gelebilecek tehlikeleri ve bu tehlikelerin risk haline gelmesine neden olan faktörleri belirlenip, tehlikelerin neden olduğu riskleri analiz etmek, sıralamak ve kontrol önlemlerine karar vermek için yapılması gereken çalışmalardır (Anonim, 2012).

Kısaca çalışanların iş ortamın çalışırken karşılaşabileceği zarar ve hasarların belirlenip bunlara uygun çözüm üretmek amacıyla gerçekleştirilen çalışmalar bütünüdür. İşyeri tehlike sınıfına göre risk değerlendirmesi yenilenir. Çok tehlikeli iş yerlerinde iki yılda bir, tehlikeli işyerlerinde dört yılda bir ve az tehlikeli işyerlerinde altı yılda bir yenilenir. İşyeri ortamında çalışanlara neyin ne ölçüde ne seviyede hasar verebileceğine yönelik olarak yapılan detaylı bir çalışmadır (Anonim, 2015).

2.2. Çağrı Merkezlerinin Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Çağrı merkezleri yalnızca gelen çağrılara cevap verilen ya da dışarıdan gelen çağrılara dönülen bir ortam değildir, çağrı merkezleri aynı zamanda teknoloji ile kuruluşun birbiriyle ilintili olduğu alıcı, çalışan, satıcı ile tedarikçilerin buluşturulmasıyla, alıcıya farklı boyutlarda hizmet olanağı sağlayan iletişim ortamlarıdır.

Ulusal iş standartlarına göre, çağrı merkezi ‘kuruluşların etkileşimde oldukları şahıs ya da/ve kuruluşlarla olan ve bütün iletişim yolları ile oluşan ‘etkileşimleri’ yönlendirdikleri ‘şahıs, teknoloji, iş müddeti ve izleminin birleştirildiği iletişim idare sistemleridir.

*"*ABD'de ilk kez 1920'lerde ortaya çıkan 'telefonda hizmet algısı' kuruluşların yapıtlarının özelliklerini ve işlevlerini tanıtmak amacıyla başlatılmıştır. Çağrı hizmeti merkezleri 1960 yılının sonlarında esas dilek ve yakıntıları dinlemek amacı ile başlatılmış, teknoloji ile beraber telekomünasyon zemini, internet kominikasyonu, mobil haberleşme kullanımı ile yayılan kominikasyon kaynakları aracılığıyla alıcıların gereksinimlerini belirlemiş ve hoşnutluklarını sağlamak amacıyla en uygun çevre olarak yerleşmişlerdir.

Zamanla çağrı merkezi hizmeti sağlanan işin vasfını ve yol varyasyonlarına bağlı olarak alıcı etkileşim merkezi, alıcı temas merkezi, alıcı destek merkezi, alıcı iletişim merkezi, alıcı hizmetleri merkezi, yardım kanalı, tekniki yardım merkezi, bilgi alma masası, yardım masası vb. çeşitli sıfatlarlarla adlandırılmaya başlanmıştır. Telefonla cevaplanan çağrıların yanı sıra zaman içinde posta, faks, internetin aracılığıyla chat benzeri yolların açılması aracılığıyla çağrı merkezleri bütün yollardaki iletişimi yönlendiren bir 'alıcı etkileşim merkezi' şekline gelmişlerdir (Sakarya, 2016).

- Telefon
- Etkileşimli yanıt sistemi
- Etkileşimli yanıt sistemi konuşması
- E-posta
- Web chat
- Sosyal medya
- Akıllı telefon uygulamaları
- Sms
- Video chat
- İnternet sayfası üzerinde iletişim (Sakarya, 2016).

İnternetin yanı sıra cep telefonunun yaşamımıza müdahil olmasıyla, bilhassa telekomünikasyon ve bilişim kuruluşları ilk sırada olmak üzere farklı iş alanlarında pek çok kuruluş, çağrı merkezleri oluşturmaya başlamışlardır. Etkileşimli iletişim gereksinimiyle beraber sosyal medya, akıllı telefon, internet ve bilgisayar yararlanılmasındaki yükseliş ve farklılaşan kullanıcı taleplerini işlev almak amacıyla birçok hat kullanımına doğrulmaya sebep olmaktadır.

Yapılan araştırmalara göre; 40 yaşını geçmeyen müşteriler web chat ve sosyal medya aplikasyonlarını telefon benzeri servis aplikasyonlarına oranla daha çok seçmektedirler.

Zaman içinde alıcı memnuniyetinin kıymetini anlayan ve tüketiciye vasıtasız ulaşmasını dileyen firmaların sayısının çoğalması neticesinde de çağrı merkezlerinin niceliğinde oldukça fazlasıyla çoğalma meydana gelmiştir.

2.2.1. Çağrı merkezi

Yüzyılımızda, küreselleşme, bilim ve teknolojide meydana gelen ilerlemenin, pazarların arasında bulunan engellemeleri yok etmesi ve bu engellemelerin ortadan kalkmasıyla malzeme çeşidinde artış yaşanması; müşterileri olduğundan bilgili, seçici ve daha talepkar yapmışken üretici pozisyonundaki işletmeler arasında ise rekabeti de oldukça artırmıştır. Seçici ve talepkâr hale gelen müşterilerin beklentilerini yerine getirmek ve müşterilere ulaşabilmek işletmelerin hedefleri arasında yer almış ve bu kapsamda müşterilerle iletişimde olabilmek ve onlara mevcut hizmetten daha kaliteli servisler sağlayabilmek amacıyla çağrı merkezleri; müşteriler ve işletmeler arasında iletişime olanak sunan bağ olmuştur (Menteşe ve Es, 2017).

Çağrı merkezleri, alıcıya ve organizasyona değer oluşturmak amacıyla organizasyonun kaynaklarını ve çeşitli iletişim organlarının entegre edildiği kişilerden, süreçlerden, teknolojiden ve tekniklerden meydana gelen koordineli bir sistemdir. (Gümüş, 2002: 134). Başka bir tanımıyla çağrı merkezi; üreticilerin veya firmaların kendileriyle iletişim halinde olmasını isteyen müşterilerin, bayilerin veya farklı grupların; telefon, internet, faks ve posta gibi iletişim organlarından faydalanılmasını sağlayan, buna ek olarak da çeşitli sayıda nitelikli personelin beraber çalıştığı sektörlerdir. (Menteşe ve Es, 2017).

Yani çağrı merkezleri kökünde, çalışanla çeşitli bilgisayar ve telekomünikasyon teçhizatları yoluyla servis sunulmasıdır. (Gans, Koole ve Mandelbaum, 2003: 82). "Müşterinin talebi nedir?" sorusuna yanıtların bulunmaya çalışıldığı çağrı merkezleri; şirketin kaynaklarıyla farklı iletişim gereçlerinin, alıcıya ve firmaya faydalı olması amacıyla etkin yönde dahil edildiği, bireylerden, teknolojiden, yöntemlerden ve dönemlerden oluşan alıcı ilişkileri düzeninin muhteşem bileşenidir (Menteşe ve Es, 2017).

Çağrı merkezleri, çağımızda neredeyse bütün sektörlerin, alıcı tatminini ve seviş kalitesini geliştirmek hedefiyle faydalandıkları yerler olmuştur. Çağrı merkezleri; GSM operatörleri, turizm şirketleri, oteller, sağlık işletmeleri, otomotiv şirketleri, havayolu şirketleri, kar elde etme amacı gütmeyen kuruluşlar, devlet kurumları ve bankacılık gibi farklı kurumlar çağrı merkezlerinden yararlanmaktadırlar (Ayar, 2011: 4).

Dahası; tele pazarlama noktaları, bağış toplama kurumları, çeşitli büyük yelpazeli servis şirketleri, havayolu ve otel rezervasyon noktaları, e-takip merkezleri, katalog perakendecileri, e-ticaret işlem merkezleri ve mali kurumlar çağrı merkezlerinin uygulandıkları alanlardır (Menteşe ve Es, 2017).

Çağrı merkezleri; "Müşteri Hizmetleri Merkezi, Müşteri Temas Bölgesi, Çok Kanallı Çağrı Merkezi, Bağlantılı Çağrı Merkezi, Destek Merkezi, Satış ve Hizmet Merkezi, Rezervasyon Merkezi, Teknik Destek Merkezi, Bilgi Masası ve Yardım Masası, Müşteri Etkileşim Merkezi, Müşteri Haberleşme Merkezi' benzeri değişik adlarla adlandırılmaktadır (Candaner, Kohen, 2011: 45). Değişik adlarla nitelendirilmelerine karşın çağrı merkezleri;

- Bilgi Hizmetleri,
- Randevu Hizmetleri,
- Müşteri Hizmetleri,
- Yardım Hizmetleri,
- Satış ve Pazarlama Hizmetleri sunmaktadır (Menteşe ve Es, 2017).

Çağrı çeşitleri yönünden çağrı merkezleri; "Inbound Çağrı Merkezi ve Outbound Çağrı Merkezi" olarak iki sınıfa ayrılmaktadır. "Inbound Çağrı Merkezleri" isminden anlaşıldığı gibi çağrı alan, yani belirli bir telefon numarası yoluyla gelen çağrıları cevaplandıran ve çoğunlukla hizmet, destek, yardım, bilgi toplama ve işlem yapma gibi ihtiyaçlara yanıt veren çağrı merkezi çeşididir. "Outbound Çağrı Merkezi" de dış arama yapan, çağrı oluşturan, belirli bir maksatla bir grup insan aracılığıyla, belirlenen hedefe yönelik hazırlanmış belirli telefon numaralarının aranmasıdır. Bu çeşit çağrı merkezleri çoğunlukla telefonla satış ve pazarlama yapan yani tele-satış, tele-pazarlama yapan noktalardır (Menteşe ve Es, 2017).

Gelen aramalarda müşterinin gereksinimine bağlı olarak hizmetler yapılmaktadır yani müşteri çağrı merkezleri ile kendi isteği doğrultusunda iletişime geçmekte fakat

giden aramalarda çağrı merkezinde çalışan kişi işletme namına müşterilerle iletişime geçmekte yani müşteri ile işletme için iletişim kurmaktadır (Menteşe ve Es, 2017).

2.2.2. Çağrı merkezlerinin tarihsel gelişimi

2.2.2.1. Çağrı merkezlerinin dünyadaki gelişimi

Kurulan ilk çağrı merkezi, 60 lı yılların sonlarına doğru Ford firmasınca, ürün satın alan kişilerin hasarlı malzemeleri firmaya sunmaları adına oluşturulan merkezlerdir. Ford ve AT&T, şirketleri bir araya getirmek için 800 kişilik bir yardım hattı oluşturdu. (Menteşe ve Es, 2017).

ABD'de uzun bir süre çeşitli firmalar tarafından ücretsiz hat olarak sunulan bu hizmetin ilk şeklini 1970'lerin başında Continental Havayolları oluşturmuştur. Bu yapıda ACD arayanın erişimini otomatikleştirmeye çalışırken, şirketler rekabette öne geçmek için 30 yıl önce müşterilerle iletişim kurmak için çağrı merkezlerini kullanırken, günümüzde çağrı merkezlerinin kullanımı vazgeçilmez hale gelmiştir (Menteşe ve Es, 2017).

Çağrı merkezleri ve modern varisleri, firmalar ve alıcıları arasındaki iletişim için çağrı merkezlerini seçilir ve popüler duruma getirir. Bundan sebep çağrı merkezi iş alanı gerek işgücü gerekde ekonomik kapsamın bakımından giderek gelişmekte ve artmaktadır (Menteşe ve Es, 2017).

Global dünyamızda; üretim, tüketim, hudutlar, mesafeler, mekân ve zaman algılarının tekrardan şekillenmesi ve hizmet iş alanların ilerlemesi bilgi ve teknoloji merkezli ekonomiler yaratmıştır. Bu hal sosyal, ekonomik, kültürel, politik çevreyi ve global iletişimin yapısını olduğundan farklı kılmıştır. Gelişen iletişim teknolojileri ve telekomünikasyon altyapısına yapılan yatırımlar, bilginin uzun sürelerde ucuz bir şekilde iletilmesini mümkün kılmıştır (Menteşe ve Es, 2017).

Bunun içeriğinde; çağrı merkezi sektörünün ilerleyişi, ticaretin ve müşterinin algılarının farklılaşmasına doğru gelişmektedir. 90'lı yılların yarısından itibaren

bilgisayar, internet ve mobil iletişimin günlük hayatta yer almaya başlamasıyla meydana gelen bu farklılaşma, ana müşterilerle kurulan iletişim yollarını farklılaştırmış ve sonradan posta, e-posta gibi iletişim kanallarını da farklılaştırmıştır. Telefon görüşmelerine ek olarak, faks ve web yazışmaları dahil 2000'li yıllardan sonra, hızla gelişen teknoloji, internet ve mobil cihazlardan online erişim, SMS imkanları benzeri ek ulaşma yolları ile interneti ve mevcut iletişim kanallarını hayatın merkezine alarak; otomatik santral sistemleri geliştirilmiş ve otomatik santral sistemleri, çağrı kayıt sistemleri, interaktif ses ile yanıt sistemleri ve ses teknolojileri gibi çeşitli otomasyon olanakları devreye alınmıştır (Menteşe ve Es, 2017).

Uluslararasılaşan çağrı merkezleri, dünya çapında hızla büyüyerek kapsama alanı artan bir pazar haline gelmiştir. Bu pazarda önemli bir yer ABD, İngiltere ve Hindistan tarafından alındı (Menteşe ve Es, 2017).

Dünya çapında çağrı merkezi pazar çapı; 2013 senesinde çağrı merkezi sayısı 374 milyar dolara, var olan çağrı merkezi sayısıysa 150.000'e ulaştı. Dünya çapında en geniş çağrı merkezi kapsamına sahip sektörler finans (%25), telekomünikasyon (%18) ve kamu (%9) firmalardır (Menteşe ve Es, 2017).

Dünya çapında neredeyse 12 milyon bireyin çalışma olanağı elde ettiği alanda, on beş yıl önce özellikle batıdaki firmalar kendi kurdukları çağrı merkezleri ile müşterilerine hizmet verirken daha sonra Batıda yüksek işçilik maliyeti, Büyük ölçekli maliyetler oluşmuş ve maliyetleri düşürmenin çözümlerini bulmaya çalışan küresel firmalar, işgücünün değerinin pahalı olmadığı ülkelerde çağrı merkezi iş alanına yatırım hissesi ayırmaya karar vermişlerdir. Böylece ABD, İngiltere ve Hindistan gibi önde gelen ülkeler dışında; çağrı merkezlerinin gelişimi Filipinler, Latin Amerika, Güney Afrika ve Doğu Avrupa benzeri ülkelere yönelik bir hız kazanmıştır (Menteşe ve Es, 2017).

Kısmen gelişmiş ya da gelişmek üzere olan milletler için önemli iş olanağı ya da gelir kaynağı sağlarken, Batıdaki firmaların da çağrı sektörü fiyatlarını azaltması için olanak elde etmiştir (Menteşe ve Es, 2017).

2.2.2.2. Türkiye'de var olan çağrı merkezleri tarihi

Dünya genelinde çağrı merkezlerinin ilerlemesi 60'larda başlamış fakat Türkiye genelinde oluşturulan en eski çağrı sektörü 1988 lerde Pamukbank sayesinde kurulmuştur. Hizmet vermekte olan 118 numarası da Türkiye'de kurulan ilk çağrı merkezi sektörlerindendir. Bu merkezlerin özellikleri çağrı merkezlerinin genel işleyişini içermese bile ilk olmaları nedeniyle önem arz etmektedir (Menteşe ve Es, 2017).

Ülkemizde olan çağrı merkezi alanının ilerlemesini ve şu an ki noktaya ulaşmasını 4 aşamada özetleyebiliriz.

- 1996 yılından Öncesi: "Hasarlı malzemeyi Mağazaya İletme" Dönemi
- 1996 – 2001: "İsyan ve Öğrenim" Dönemi
- 2001 – 2008: "Sahip çıkma" süreci
- 2008 – 2014: "Gelişme ve yayılış" süreci (Menteşe ve Es, 2017).

Türkiye Çağrı Merkezleri Derneği'nin çağrı merkezi firması pazar incelemesi dahilinde hazırladığı "Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2016 Raporu'nca; 2011-2015 seneleri arasında çağrı merkezlerinin gelişme gösterdiği seneler olup, 2011 senesinde 1.057 mevcut çağrı merkezi rakamı 2015 senesinde 1.214'olmuştur. Aynı şekilde İstihdam olanağı elde eden kişi sayısı da çağrı merkezlerinde meydana gelen ilerlemeye denk bir şekilde devamlı yükseldiği olmuştur. Başlıca fazla yükseliş 2013- 2014 yıllarında meydana gelmiştir. İstihdam edilen kişi neredeyse on bin yükselişle 70.200'kişiden 80 bin kişiye ulaşmıştır. Dahası 2016 da 85 bin kişiye yükselen işçi kişi rakamının 2017 yılında 92 bine çıkacağı tahmin edilmektedir (Menteşe ve Es, 2017).

Günümüz dünyasında büyük bir pazar çapı olan ve iş alanlarına çevrilen çağrı merkezleri, Türkiye' için de ülke hazinesine sağladığı katkıya ek olarak istihdam sunmada vazgeçilmez yere sahip olmuştur; yaklaşık yüzde 65'in kadınlardan oluşan alan iş noktalarına çevrilmektedir.

Başlıca telekomünikasyon, finans ve kamu sektörleri çevrelerinde gelişme gösteren çağrı merkezleri oluşturulan istihdamdan en çok payı sahiplenmektedir.

2.2.3. Türkiye'de mevcut çağrı merkezlerinin çalışma ilişkileri

Çağrı merkezlerinde görev yapan kişiler bulundukları sektöre bağlı olarak farklılık göstermekle beraber çoğunluğu dişi işçi olup, kabul ettirme gücü fazla, güzel

bir diksiyona sahip, pazarlama bilme ve yeteneği olan, en kötü liseden mezun olan, sabırlı ve 18- 24 yaşta olan iş gücü olanakları elinde olan şahıslardır. Temelde bir alanda yetkinlik gerektirmemekte veya kişiye özel beceriler öğrenim seviyesinden çok öneme sahiptir. Çağrı merkezlerindeki başarıyı çağrı merkezlerinde çalışan kişinin iş gücü meydana getirmektedir. Bu derece öneme sahip çağrı merkezi personelleri hiyerarşik dereceye bağlı olarak;

- Şefler
- Takımların kaptanları
- Müşterilerin temsilcileri, diye sayılmaktadır (Menteşe ve Es, 2017).

2.2.3.1. Çağrı merkezlerinin iş tarzları anlaşmaları

İş anlaşması, işçinin iş görmesi ve iş veren kişinin maaş vermeyi devralmasından meydana gelen antlaşmalardır. İş antlaşması, yürürlükte değişiklik göstermedikçe, herhangi bir kalıba giremez. İş antlaşmaları çeşidine bağlı olarak belirli/belirsiz, iş türüne bağlı olarak kısmi/tam zamanlı iş antlaşmaları diye ayrım yapılmaktadır. 4857 Sayılı İş Kanunu 11. Maddesinde; "İş ilişkisinin belli zamana göre uygulanmamasına rağmen antlaşma belli olmayan zamanlı kabul edilir. Süresi belli çalışmalarda ya da herhangi bir çalışmanın bitirilmesi ya da bir durumun meydana gelmesi gibi nesnel durumlara tabi olarak patron ve çalışan arasında yazılı tarzda uygulanan iş antlaşması zamanı belirli olan iş antlaşmasıdır". 4857 Sayılı İş Kanunu 13. Maddesinde; "Çalışan kişinin haftalık iş zamanının, tam zamanlı iş antlaşmasıyla çalışan emsal personele bağlı büyük ölçüde az belirlenmesi koşulında antlaşma kısmî zamanlı iş antlaşmasıdır" (Menteşe ve Es, 2017).

Bu kapsamda, çağrı merkezlerindeki çalışan kişiler çalışma Kanunu No. 4857'e tabidir ve iş türüne bağlı olarak belli/belirsiz ve çalışma biçimine göre kısmi veya tam zamanlı olarak çalışır. Çağrı merkezlerindeki çalışanlar genellikle tam zamanlı bir iş sözleşmesi tarafından istihdam edilse de personelin Türkiye'de tam zamanlı olarak çalışması, gelişmiş pazarların kısmi dönem ve ana temsilci operasyonlarının yaygınlaşmasını önlediğinden daha kolaydır. Kısmi dönem çalışmalarının düşük kalmasının bir diğer nedeni de Genel Sağlık sigortası Kanunu'nun kısmi dönem iş sözleşmesiyle çalışanların sağlık hizmetlerinden faydalanmasını sağlamak adına fazla

prim ödemesi yapmaktır ve sektördeki kısmi zamanlı çalışma sözleşmeleri, kanun tarafından tanımlanan gerekliliklere uygun değildir (Menteşe ve Es, 2017).

2.2.3.2. Çağrı merkezlerinin çalışma zamanları

Çalışma içeriği nedeniyle çağrı merkezleri 7 gün/24 saat kullanılabilir. Bu açıdan, çalışanların sağlığı ve sosyal hayatı göz önünde bulundurulduğunda, vardiya çalışması 24 saatlik çalışma süresi içinde kaçınılmazdır. Çağrı merkezlerinde vardiya planları genellikle gündüz, akşam ve gece düzenlenmiştir ve yarı vakitli çalışma olasılığı da vardır. Tam vakitli çalışanlara yönelik çalışma süreleri 8 saattir, yarı zamanlı çalışanlar için ise 4 veya 6 saattir. İşverenin çağrı yoğunluğu, çalışanların hedeflere ulaşmadığı için sık sık çalışmasına ve fazla mesai yapmasına neden olur (Menteşe ve Es, 2017).

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 41. Maddesinde "ek iş"; Ülkenin temel faydaları veya işin yapısı ya da verimin yükselmesi benzeri sebeplerle ek iş yapılabilir. Ek iş, yürürlükte yazılı durumlar etrafında, haftalık kırk beş saatten fazla süren işlerdir. 63. Maddeye bağlı olarak eşitlemenin sağlandığı durumlarda, çalışanın haftalık iş yapma zamanı, haftalık çalışma zamanını geçmemek şartıyla belli haftalarda ortalama kırk beş saati geçse de yapılan işler ek mesai kabul edilmez. Her saat te bir ek iş adına sağlanacak fiyat ana iş fiyatının saat başına denk gelen ortalamanın yüzde elli artırılması şartıyla sağlanır.

Haftalık iş zamanının antlaşmalarla kırk beş saatin aşağısında saptandığı koşullarda üstte değinilen durumlar çerçevesinde sağlanan genel haftalık iş zamanını geçen ya da kırk beş saatte uygulanan görevler ek zamanlarla işlerdir. Ek zamanlarla işlerde, her saat ek iş adına sağlanacak ödeme genel iş fiyatının saat başına denk gelen yüzde yirmi beş artırılmasıyla verilir.

Ek iş ya da ek zamanlarda iş yapan işçinin rızası olursa, yaptığı işler karşılığında zamlı maaş yerine, ek olarak iş yaptığı her saat için bir buçuk saati gören, ek zamanlarda iş yaptığı saat başı için 1 buçuk saati boş vakit şeklinde değerlendirebilir. Çalışan elde ettiği boş süreyi altı ay içerisinde, çalışma zamanı dahilinde veya maaşında kısılmaya maruz kalmadan faydalanabilir. Ek sürelerle iş yapmak için çalışanın rızası alınmalıdır.

Ek iş zamanının geneli bir sene içerisinde iki yüz yetmiş saatten çok olmamalıdır.” Şeklinde ifade ederek iş yapma sınırlarını ve niceliklerini ifade etmiştir. Fakat; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın 2013 senesinde, Çağrı Merkezlerinde iş şartlarının geliştirilmesi ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine dair Teftiş Programı dahilinde denetimi tamamlanan 40 çağrı merkezinde çok çalışılan/çok mesai ücretleri ödenmemiş veya eksik ödenmiş (Menteşe ve Es, 2017).

- Çalışanlara elde ettikleri boş vakitleri zamanların yöntemine göre faydalandırılmadığı veya az faydalandırıldığı,
- Çalışanların ek iş yapma /ek zamanlarla iş adına onaylanmadığı
- Çalışanlara senelik 270 saatten çok çalıştırıldığı,
- Aşırı iş yaptırılmayacak çalışanlara aşırı iş yaptırıldığı,
- İşyerlerinde aşırı iş zamanlarını belirten belge sağlanmadığı saptanmıştır”.

Yapılan araştırmadan hareketle anlıyoruz ki; neredeyse tüm sektörlerde var olan emek sömürgesi, belge tertibinde sahtecilik, işverenin masrafını azaltmak amacıyla illegal yollara yönelmesi gibi gayrı resmi hareketler bu alanda vardır.

Ancak çabanın fazlasıyla var olduğu çağrı merkezleri yoğun bir şekilde kontrol altına alınmalıdır. Buna ek olarak 2013 yılında ÇSGB ‘ce hazırlanan bu denetim raporunda; böyle gayrı resmi durumların var olduğu araştırma neticesinde görülmesine karşın bu olumsuzlukların yok edilip edilmediği hakkında çağrı merkezlerine yeniden bir teftiş uygulanmamıştır. Ama ülkemizde iş alanlarına yönelik uygulanan teftişlerin yeterli olmadığını açık bir şekilde göstermektedir.

2.2.3.3. Çağrı merkezlerinin dinlenmeleri ve boş zamanları

Yoğun olmayan iş çeşitleri 1970 ‘li yıllardan beri neo-liberal politikaların tesiriyle oluşmuştur. Bugün bu yoğun olmayan iş şekillerinin uyarlandığı çağrı merkezlerinde, tam zamanlı işçi öğle arası ve gereksinim aralarının geneli bir saat otuz dakikadır. Aktif bir şekilde çalışılan her dört saat için verilen mola süresi on beş dakikadır. Dahası bu zaman zarfı iş yoğunluğuna bağlı olarak bazen daha da azalmaktadır (Menteşe ve Es, 2017).

2.3. Çağrı Merkezlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği

Çağrı merkezi çalışanlarının iş şartları, sektörü kişilerin sağlığı açısından risk taşıyıp sıkı ve fazla iş neticesinde yorulma ve işverence uygulanan performans sıkması çalışanların yorulma seviyeni artırmaktadır Bununla beraber çağrı merkezlerinde yapılan nöbetleşe çalışma düzeni gece işlerine bağlı bir şekilde işçilerde üretkenlik azalmakta ve tekrardan değişerek çalışmam şeklinde; uyku kalitesinde bozulma, ritmin değişmesi, sosyal hayatın kesintiye uğraması ve işçinin sağlığının değişip kötüleşmesi gibi hastalıklar meydana gelmektedir. Gece mesailerinde çalışanların toplanma zamanları sekteye uğramakta; gece mesailerinde iş yanlışlıkları veya kazalar yükselmektedir. Uzun süreli çalışmalara bağlı bir şekilde işçiler stres halinde olup daha az verimli ve daha az motivasyona sahiptir (Menteşe ve Es, 2017).

Bütün bu olumsuz çalışma şartları nedeniyle, Çağrı merkezleri, 20.6.2012 tarihli ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na uygun olarak "tehlikeli" sınıflarda kapsanmaktadır ve 29.12.2012 ve 28512 sayılı Resmî Gazete ‘de uygulamaya konan Sağlık ve Güvenlik Riski Değerlendirme Yönetmeliği'ne uymaktadır. Ülkemizin çağrı merkezi pazarının yüzde 56'i bu düzenden etkilenirken, ülkenin yüzde 44'i aynı çalışma ve koşullara rağmen kapsam dışında kalmıştır (Menteşe ve Es, 2017).

2.3.1. Çağrı merkezlerinde sendikalaşma ve toplu pazarlık

Bilgi teknolojilerinin hızlı bir şekilde ilerlemesi ve bununla beraber çalışma şekillerinde ve çalışma ilişkilerinde yaşanan değişiklikler neticesinde bugün vasıfsız işgücüne olan istek azalmış, bununla beraber alanında donanımlı, bilgili kişilerden oluşan çalışan tipi ise ehemmiyet kazanmıştır. Buna bağlı olarak yeni teknolojiler vasıtasıyla nitelikli çalışann gereksiniminin ilerlemesi, hizmet sektörünün ortamının artması ve esnek çalışma şekillerinin genişlemesi sonucunda çalışanların pazarlık gücü azalmıştır. İşverenler yüksek teknoloji yatırımlarında işçileri en verimli ve verimli şekilde yürütmeyi hedeflerken, çalışanlar daha fazla para kazanmayı ve çok vakit bulacağı çalışma bağı kurmayı amaçlar. Çalışma şekillerinin esnekliği ve iş ilişkilerini değişmekte olan şartlara göre uyarlamak, toplu çalışma görüşmelerinde çalışma yönünü zayıflatır. Esnek çalışma modellerinin uygulandığı bir endüstrideki çağrı merkezlerinde çalışanların incelendiği 2000 yılın başlarında sendika olmamış olsa da çalışanlarının çok

farklı işletmelerde faaliyet gösteren işletmelerde çalışmış olması ve sendika örgütünün kanunla iş düzeyinde mümkün olması, iş sektöründe sendika organizasyonunun önünde bir engel teşkil ediyor. Fakat; 18.10.2012 tarihli ve 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nun 4. Maddesince açıklanan 7 nolu İletişim İşkolu ile çağrı merkezi işçilerini düzenleme hakkına sahip olmuştur. Böylece çağrı merkezi işçilerinin örgütlenmesi karşısındaki engel ortadan kaldırılmıştır (Menteşe ve Es, 2017).

Fakat; çağrı merkezi işçilerinin sendikalaşmasının karşısındaki iş kolu engeli ortadan kalakmış olmasına karşın sendikalaşma eğilimi göstermezler. Bunun nedeni yaptıkları işi dönemsel bir iş şeklinde nitelendirmeleri ve işi özümsemediklerinden kaynaklanmaktadır. Bazı çalışanlar, çalışmalarının yüksek teknoloji ürünü bir iş olduğunu ve kendilerini çalışma sınıfında görmediğini ifade etmektedir (Menteşe ve Es, 2017).

2.3.2. Çağrı merkezi çalışanlarının karşı karşıya kaldıkları sorunlar

Çağrı merkezlerinde çalışan bireyler, işleri nedeniyle zihinsel olarak vasıfsızlaşma ile tehdit ediliyorlar. Çalışma saatleri çerçevesinde kelime ekranı izlemek ve aynı tümceleri tekrarlamak zihinsel olarak işçiyi tekrara dayanan standart bir duruma zorlamaktadır.

Çağrı merkezlerinde çalışan bireylerin karşı karşıya olduğu başka bir sorun da işin çalışanlarda fiziksel ve psikolojik problemlere yol açmasıdır. Buna bağlı olarak, aşırı aydınlatma altında çalışan, sürekli bir görüşmeden kaynaklanan şiddetli uğultu, sürekli aramalara bağlı duyu kaybı ve devamlı konuşma yapılması nedeniyle ses tellerinde problem yaşanması gibi fiziksel rahatsızlıklar çalışan bireyler için kaçınılmazdır. Psikolojik olarak, işin stresi ve yoğunluğuna bağlı olarak, çalışanlar günlük hayatlarında sorunlar, ağlamalar ve kabuslar yaşarlar.

İş, iş süreci, iş çevresi, iş tatmini vb. gerçekler, bu sektördeki çalışanların stresine neden olan temel faktörlerdir. İşçi iş ortamında pek çok etkenden etkilenerek stresi yaşar. Fiziksel ortam, kimyasal, biyolojik ve psikososyal ortam iş hastalıklarına sebep olur. Psiko-sosyal ortamın çatışma ve çalışma süreleri vardiya sisteminin çalışanını etkiler. Vardiyadaki çalışma sistemi, çalışanın stresine, düzenli faaliyetlere katılamamasına ve dolayısıyla sosyal yaşamda bir kopukluk, aile yaşamında zaman

kaybı ve profesyonel memnuniyette bir azalma, çalışanın stresine sebep olabilir. Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi olarak arama alan kişiler aynı zamanda şikâyet ve hakaretlere maruz kaldıkları takdirde doğal bir şekilde tepki verememeleri nedeniyle bayılma, kramp, göz seğirmesi gibi fiziksel sağlık sorunları yaşarlar (Menteşe ve Es, 2017).

Bu fiziksel ve psikolojik sorunların dışında çalışanlar, düşük aylık ücret veya saatlik ücret (ücrete göre) yüksek prim uygulama sistemi ile çağrı merkezlerindeki ücretlerin belirlenmesi gibi sorunlarla da karşı karşıya kalsa da bazı çalışanlar tam zamanlı olarak çalışarak yarı zamanlı (kısmi terim) olarak gösteriyorlar.

2.4. Dünyada Çağrı Merkezi Sektörünün Dağılımı

Dünyada ilk defa havayolları firmaları tarafından işletilmeye başlatılan çağrı merkezleri, hizmet verenleri ve teknolojisi ile beraber çağrı merkezlerinin büyümesinde öncü bir rol üstlenmiş olan iş dalı finans (bankacılık) alanıdır (Menteşe ve Es, 2017).

Çağrı merkezi iş alanı dünyada EMEA şeklinde kısaltılan Asya-pasifik bölgesi, Ortadoğu ve Afrika bölgesi, Avrupa ve kuzey Amerika bölgesi şeklinde 4 bölge olarak değerlendirilmektedir (Menteşe ve Es, 2017).

Türkiye'nin de arasında olduğu EMEA bölgesi çağrı merkezi iş alanının %29,7'sini kapsar. Bölgesel kapsamda sektörel olarak bakıldığında yeterli doygunluğa erişememiştir. Bölgede Almanya pazarının %13'ünü, İngiltere'nin %23'ünü kapsar.

Dünya çapında çağrı merkezlerinin hizmet sağladığı iş alanlarının başında sırası ile %25'le bankacılık, %18 ile iletişim ve %9 ile kamu iş dalı başı çekmektedir. Sektörel artışlarda bankacılık (finans) sektöründe %3'lük artış tahmin edilirken, sağlık, medya, iletişim (telekomünikasyon) ve teknolojide artış miktarı 2013 yılı için %4 şeklinde öngörülmektedir (Menteşe ve Es, 2017).

2013 yılının verilerine göre dünya çağrı merkezi iş alanının Pazar genişliği 374 Milyar $ ve çağrı merkezinin adeti 150 bindir. Çağrı merkezi iş alanının geliştiği ülkeler Japonya, Hindistan, Brezilya, ABD ve İngiltere'dir (Menteşe ve Es, 2017).

2.4.1. Türkiye'de çağrı merkezleri ve tehlike sınıfı

Çağrı merkezleri sektörünün ülkemizde yaklaşık olarak 8-10 senelik bir geçmişi vardır. Sektör, son zamanlarda oluşan teknolojik ilerlemelerle beraber iletişim ve finans iş alanlarında hızı gelişmesi ile göze çarpmaktadır. Ülkemizde çağrı merkezleri iş alanının büyümesi 1996'ların bitimine doğru, finans (bankacılık) alanında başlamıştır. Son zamanlarda alanda göze bariz bir büyüme oranı vardır ve bu büyüme ilerleyerek sürmektedir. Türkiye'de istihdam sağlık, iletişim, kamu ve alt yapı alanlarında yoğunlaşmıştır.

2016 İSG-Kâtip bilgilerince ülkemizde çağrı merkezi iş alanı 608 çağrı merkezi 54659 çalışanıyla servis etmektedir. Bunların 471'i KOBİ'leri kapsar. Çağrı merkezlerinin ülkemizdeki dağılışı Çizelge 2.1 'de incelendiği üzere çoğunlukla İzmir, İstanbul ve Ankara benzeri büyükşehirlerde yoğun bir hale gelmiştir (Menteşe ve Es, 2017).

Çizelge 2.1. Çağrı merkezi ve çalışan sayısı

Şehir	**Çağrı merkezi sayısı**	**Çalışan sayısı**
İstanbul	231	14537
İzmir	70	4747
Ankara	58	3549
Erzurum	7	3525
Malatya	5	2014
Diğer	237	26287
Toplam	**608**	**54659**

Tehlike sınıfı: Çağrı merkezleri "29.03.2013 tarihli ve 28602 sayılı sayılı İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike sınıfları Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğinin" Ek 1'inde Tehlike sınıfları listesinde "Büro idaresi, büro

yardım ve çalışma yardım etkinlikleri" altında 82.20.01 kodlu "Çağrı merkezlerinin faaliyetleri" kapsamında yer almaktadır. Tehlike grupları listesinde "Tehlike" sınıfta yer almaktadır (Menteşe ve Es, 2017).

Yapılan İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Sayısı: SGK istatistikleri içerisinde 82 faaliyet kodlu "Büro yönetimi, büro destek ve iş destek faaliyetleri"senelere dayalı işe bağlı kazaları ve iş rahatsızlıkları dağılımı aşağıda bulunan Çizelgede gösterilmiştir (Menteşe ve Es, 2017).

Çizelge 2.2 Yapılan İş kazaları ve meslek hastalıklarının sayısı

YIL	İŞ KAZASI	MESLEK HASTALIĞI
2010	304	1
2011	311	1
2012	295	2
2013*	1312	0
2014*	1925	4

2013 ve 2014 senelerinde meydana gelen işe dayalı kaza ve meslek hastalığı sayısında görülen artış 2012 yılının 30 Haziran 'ında uygulanmaya başlanan 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunun Madde 14 iş kazalarını ve meslek hastalıklarını SGK'ya bildirmek ile sorumluluktan kaynaklanır.

2.5. Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Risk Faktörleri

Çağrı merkezlerinde karşılaşılan riskler ergonomik, fiziksel, psikososyal, kimyasal ve biyolojik risk etmenleri olmak üzere 5 başlık altında incelenmiştir (Sakarya, 2016).

2.5.1. Psikososyal riskler

Fiziki, biyolojik ve kimyasal risk durumları haricinde olan ve çalışan kişilerin psikolojikmen durumuna negatif etkide bulunan durumları psiko-sosyal tehlike

durumları diye ifade edebiliriz. İngiltere İş Sağlığı ve Güvenliği Kuruluşu, psikososyal tehlike durumlarını, çalışan kişinin yapmakta olduğu işe negatif etkide bulunan ve çalışma alanı koşullarına yönelik verdiği psikolojik yansımalar şeklinde nitelendirilmektedir. Psikososyal risk durumlarının belirleyici olanları arasında; örgütsel yapıda olan durumlar, çalışma ve çalışma dışındaki yaşama tesirleri ve çalışan kişilerin işe olan katkısı şeklindeki olumsuz durumlar gösterilebilir. İş yerinden ve iş çevresinden kaynaklanan stres, sadece çalışma alanlarında kısıtlı değil ve kişinin gündelik hayat bağlarına da tesir ettiği gözlemlenmiştir. Çalışma kökenli psikososyal tehlikeler 10 ana bölümde birleşmektedir ve Çizelge 2.3'de verilmiştir (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.3. Psikososyal risk faktörleri

Kategoriler	**İçerik**
İşin içeriği	İşte çeşitliliğin çok olmaması
	İşin çok bölünmüş küçük bir parçasını yapma
	İşin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi
İş Yükü ve İş Temposu	Belirsizliğin çok olması
	Fazla çalışma veya âtıl kalma
	Zaman baskısı
	İş bitim tarihlerinin baskısı
İş Programları	Vardiyalı çalışma
	Gece çalışması
	Esnek olmayan çalışma programları
	Son anda belli olan fazla mesailer
Kontrol	Çalışanların kararlara düşük katılımı
	Çalışanların iş programları üzerinde kontrollerinin az olması

Çevre ve Ekipman	Yetersiz mekân, aydınlatma ve gürültü gibi olumsuz fiziksel ortam

İşin içeriği: Yapılan çalışmadan kaynaklanan sıradan çalışma, araçların kullanım dışı olması, görev farklılığının olmaması, tekrar eden çalışma, belirsizlikler, öğrenim şansı elde edememe, sistem çatışmaları ve yeterli olmayan kaynaklar işin özünden kaynaklanan risk durumlarıdır. Buna ek olarak sıradan çalışmanın çalışmakta olan kişi üstündeki başka etkileriyse; umutsuzluğun ortaya çıkması, sıkıntı, gerilme, ilgisizli olmama durumu, pasif direniş durumu, saldırganlık durumu benzeri gelişmiş düzeyde hem psikolojik hem de sosyal bozukluklar halinde sayılabilir (Sakarya, 2016).

İşin yükü ve işin temposu: Artan işin yükü, kısıtlı süre zarfında uygulanacak birden fazla işin varlığı ve bu uygulanacak çeşitli işlerin fiziksel yönden hem ağırlığı hem de yoruculuğu uygulanacak faaliyetlerin daha önce belirlenmiş bir zamanda yapılmasını gerektiren çalışma sistemini, gerilime sebep olan ve işi yapacak olan çalışan ya da kişi için çalışmanın gerektirmekte olduğu gerekli bilgiye, istenen kabiliyete ve bireysel nitelikler bulundurmaması vakit ortaya çıkan fazla yüklenme şeklidir. Bunun kapsamı dahilinde çalışma yükünü etkilediği düşünülen çeşitli etmenler ister fiziksel olsun ister zihinsel olsun çalışan kişinin sağlık durumunu, performansını ya da verimi üzerinde bir etkiye sahiptir. Artan iş yükü gibi strese sebep olan bir başka etken ise yeterli olmayan iş yüküdür. Genellikle zamanının büyük bir miktarını oturarak geçirmek mecburiyetinde olan veya zekâ seviyesinin ve kabiliyetinin aşağısında günlük çalışmaları uygulamak durumunda olan çalışanın sıkıntısı sebebiyle strese maruz kaldığı gözlenmektedir (Sakarya, 2016).

İş programları: Nöbetleşme faaliyette bulunma sisteminde, iş zamanları dönemsel şekilde dönüştürülür. Nöbetleşe faaliyette bulunma sistemine bağımlı şekilde personelde pek çok uyuma sorunları gözlenebilmekte ve bundan dolayı fiziki ve psikolojik farklı yan etkiler oluşmaktadır. İş saatlerinin personellerin sağlıkları üzerindeki tesirlerini irdeleyen araştırmaların sonuçlarına göre nöbetleşe çalışma, kişinin vücut ısısına, motivasyonuna, metabolizmasına ve kan şekerine olumsuz bir şekilde tesir etmektedir. Gece faaliyetleri işçinin biyolojik dengesini olumsuz etkileyip bozarak iş kazalarının daha fazla oluşmasına sebep olur. Bu yüzden gece faaliyetleri

kontrol altına alınarak, faaliyet saatleri kısaltılabilir. Sürekli olarak gece nöbetinde çalışanların zaman içinde kendilerini tek hissetmeye başladıkları, sindirim ve bağışıklık düzeninin bozulduğu grip ve soğuk algınlığı benzeri rahatsızlıklara daha duyarlı oldukları ve daha kolay şekilde hasta oldukları saptanmıştır (Sakarya, 2016).

Kontrol: Günümüzde hakkında en fazla kafa yorulan konular içinde personellerin idareye iştirakının sağlandığı iştiraklı idare anlayışı gelmektedir. İştiraklı idare anlayışının kavranması gereken, işçilerin idarece alınan teşkilat kararlarına iştrakı değil, karar alma dizisine müdahil olmasıdır. Bu tarafta bir yöntemi takip eden bir organizasyonda işçiler kendilerine tesir eden kararlarda etkili bir rol üstlenebilmektedirler. Bu, kararların iştirakının altında yatan fikir, kişilerin kararlara iştirak ettiklerinde verilen kararları özümseyecekleri ve destekleyecekleri gerçekliğinden dolayıdır. Personelin kararlara iştirakı durumunda iş doyumu artacak, iş ile alakalı tehlikeler hissedilmeyecek, kişinin kendine karşı saygısı ve güveni gelişecek ve işi ile alakalı vasıfları gelişecektir (Sakarya, 2016).

Çevre ve Ekipman: Çalışma ortamını güneş ışığı alıp almaması, rutubet, hava akışı vb. fiziki nitelikleri açıklıklarının rahat olması, güvenlik tedbirlerinin sağlanmış olması, bireysel koruyucu ekipmanlarıyla çalışmaya imkân vermesi, karışık olmaması ve denetim altına alabilme niteliklerinin yerinde olması gibi faktörler iş kazalarını pozitif olarak etkilemektedir. Buna ek olarak makine ile personel uyumuna itina gösterilmesi yaratıcılığı da geliştirerek ergonomik sebeplerden kaynaklı oluşan iş kazalarının sayısında azalmaya sebep olacaktır. İşyerinin çalışma sistemi ve çevresinin kötü olduğu, çalışma sisteminin oturtulamadığı hallerde işçilerin motivasyon ve moral ölçülerinin olumsuz halde tesir etmekte ve böylece verimsizliğe sebep olmaktadır (Sakarya, 2016).

Kurumun kültürü: Organizasyonel iletişimin ana hedefi, çalışmaların entegrasyonuna olanak tanımak, sorunları çözüme kavuşturmak, haber paylaşımı sağlamak ve kurum içindeki uyuşmazlıkların çözüme ulaştırılmasına katkı sağlamak olarak sayılabilir. İşletmelerin en büyük sorunlarından biri, bugün tartışılan konular içinde yer alan psikolojik baskıdır. İş yerinde bir ya da daha fazla kişice sistematik bir süre boyunca gerçekleştirilen ve bu kişilerin kişiliklerini, mesleki durumunu, sosyal ilişkilerini veya mağdurların sağlığını gözdağı vermek, yok saymak veya zedelemek amacıyla gerçekleştirilen kişiler; kötü amaçlı, kasıtlı, olumsuz tutum ve davranış bir

bütün olarak ifade edilebilir. Bu, astlarına, eşitlere veya psikolojik taciz çalışanına daha yüksek seviyelere kadar yapılabilir. İmkanları, eğitimleri, bütçesi sınırlandırılabilir, artırılması engellenebilir, dalgaya alınabilir, toplantılara davet edilmez, dışlanabilir ya da küçük düşürülebilir. Tüm bu negatif davranışlara ve yaklaşımları yaşayan çalışan kişi, işten çıkarılmadan kaynaklanan fiziki, zihni veya sosyalleşme sorunlarına veya hasarları yaşayabilir. Bundan yola çıkarak, psikolojik istismarı yaşayan işçinin kötü performans, verimsiz çalışma ve hatta ciddi sağlık sorunları nedeniyle bir daha asla çalışmayabileceği durum ile karşılaşabileceği söyleniyor olabilir. Çalışma çevresinde rol çakışmaları, kaynaklandıkları şekilden değişik hallerde meydana gelir. "Yöneticilerin çalışanlardan çelişkili ve uyumlu olmayan beklentiler içinde olması, yöneticinin sebep olduğu bir rol anlaşmazlığıdır. Birden fazla amirin çalışana çelişen rol davranışları içeren isteklerde bulunmuş olması, çalışanın kapasitesinde fazla rol çalışması olması nedeniyle çalışanın bir rol anlaşmazlığı yaratmasına neden olabilir (Sakarya, 2016).

Görev belirsizliği, işverenin işlerinden neyin sorumlu olduğunu ve işlerinden neyin sorumlu olmadığını bilmemeleri, karşılanması gereken net ve planlanmış hedefleri ve standartları olmamaları, zamanlarını en iyi şekilde kullandıklarından, iş sorumluluklarının ne olduğunu bilmediklerinden emin olmamaları; işinde ondan ne beklendiğini tam olarak bilmemesi, görevi ne olduğu hakkında net bilgi vermemesidir. Bu bağlamda, roldeki belirsizlik daha çok işletmelerde iletişim eksikliği ve kesilmesinin bir sonucudur." (Sakarya, 2016).

Bilhassa çalışan kişiler yönünden bakıldığı zaman, hayatının kalitesini artırıcı ve garanti altına alıcı rolü sebebiyle fazlasıyla hassas bir başlıktır. Bu bağlamda, çalışanın ücreti eşitliksizce ve dengesizse, yükselişle paralel değilse çalışanlar bakımında mühim bir stres nedeni olabilir. Öte yandan, bir kişinin iş hayatında belirli bir hedefe erişmek, kariyer adımlarında ilerlemek, karşılık olarak daha çok güç, haysiyet ve para kazanmak meslek hayatı ilerlemesini artırmak yolundaki talep ve gereksinimlerinin işletmece sağlanmaması ve farklı hallerde engellenmesi çalışanda strese neden olmaktadır. İş ve iş dışı yaşam etkileşimi: Bugün kişi iş, aile ve sosyal ortamın üçgeni arasında yaşamaya devam ediyor ve zaman zaman iş dışında iş hayatını etkiliyor ya da karşıt durular ile karşılaşmaktadır. İşsiz olan fakat aynı zamanda kişinin işine de tesiri olan stresin çıkış noktaları gibi aile etkinlikleri, genel olarak yeni bebeğin doğması, şiddetli bir çıkmaz,

ekonomik yetersizlik durumu; beklenmeyen şekilde masraf yapmak, az maliyetle çalışmak ve önceden çalışmış bir hobiyi bırakmak veya düzenli yaşam yaşamamak benzeri bireysel bağlar gibi ekonomik sorunlar şeklinde listelenebilir (Sakarya, 2016).

Müşteri kaynaklı etmenler: Hizmet sektöründeki çalışanlara alıcıdan gelen taciz, "müşteri daima haklıdır" yaklaşımı aracılığıyla alıcı-çalışan etkileşimiyle eşitlik bulunmayan bir güç bağı oluşturur. Müşteri tacizi, bilhassa idarenin az maliyetli ve fazla kârlı yaklaşımı, çalışanlar için eğitim eksikliği, yeterli ekipman eksikliği ve şiddet sorununu artıran politikalarla sebepler açısından önemli ölçüde genişlemeye eğilimlidir. Fiziksel saldırılar benzeri şiddet içeren olaylar son derece streslidir, gündelik tartışmalarsa stres ve sağlık semptomlarının sebepleri halinde oluşmaktadırlar. Azarlama, hakaret, küçümseme benzeri sözle taciz genellikle agresif davranış olarak görülür (Sakarya, 2016).

Stresin Sağlığa Etkileri: Tekrarlanan stres ve yoğunlaşma, çalışanların üstündeki negatif tesiri ilerletir. Aşağıdaki Çizelge, stresten kaynaklanan kısa ve uzun vadeli sağlık etkilerini göstermektedir (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.4. Stresin sağlık etkileri

Çalışma Çevresi	Kısa dönem etkileri	Duygu durum bozuklukları
		Davranış değişiklikleri
		Fizyolojik
	Uzun dönem etkileri	Tükenmişlik sendromu
		Travma sonrası stres bozukluğu
		Psikozlar
		Bilişsel bozukluklar

2.5.2. Fiziksel riskler

Ortamsal etmenler çalışmakta olan kişiye artı bir yüke sebep olur. Çalışma performansında azalma olmaması, sağlığa zarar gelmemesi yönünden bu durumların bilinmesi gereklidir.

2.5.2.1. Gürültü

Gürültü genelde istenmeyen ya da rahatsız edici ses diye ifade edilir. Sağlığı iyi olan kişinin kulağı 0dB – 140dB arasında yer alan sesin şiddetine hassastır. Gürültü kişide huzursuzluğa etmeye sebep olan, kişilerin iletişimini zorlaştıran, dinlenme olasılığını sınırlandıran, sinir sistemini negatif yönde etki eden ve sisteme zarar veren, iş üretkenliğini azaltan ve duyma rahatsızlıklarına sebep olan başlıca bir faktördür. Gürültünün negatif durumu sağırlığa sebebiyet vermesidir. Gürültünün devamlılığı ve gürültü şiddeti negatif yönde etki yönünden önemlidir. Çalışma sırasında devamlı gürültüyü devamlı yaşayan bir insan mesleksel olarak sağırlık durumuyla karşı karşıya kalabilir. Gürültünün insan sağlığı üzerinde hem fizyolojik hem de psikolojik olarak iki farklı etkiye sebep olur. Gürültü düzeyleri Çizelge 5' de gösterilmiştir.

Çizelge 2.5. Gürültü seviyeleri

Gürültü Düzeyi	**Ses Kaynağı**
0 dB	İşitme eşiği
20 dB	Sesin olmadığı ormanlar
30 dB	Fısıldaşma
50-55 dB	Şehirde bir büro
60 dB	Karşılıklı konuşma
70 dB	Telefon zili
80 dB	Yüksek seste konuşma
140 dB	Ağrı eşiği

Çağrı merkezlerinde oluşan gürültü seviyesi 65-85 dB arasındadır. Gürültü düzeyi çağrı merkezinin kapladığı alana ve işin yapılma hedefine bağlı olarak farklılık göstermektedir (Sakarya, 2016).

Gürültünün Fizyolojik Etkileri: Gürültünün kulakta sebep olduğu hasarlar; kulak zarının yırtılması, orta kulağın kemikçikler zincirinde kopmalar meydana getirmesi şeklindedir. Kulakta sebep olduğu zararları iki farklı şekilde incelenmesi gereklidir:

a) Kalıcı olmayan işitme kayıpları: Kısa vadeli gürültüye maruz kaldıktan sonra insanlarda kalıcı olmayan işitme kayıpları meydana gelmektedir. Geçici işitme sorunları maruz kalınan gürültüyle ilişkili olduğundan dakika, saat veya tüm edebilir, daha sonra normal haline geri döner (Sakarya, 2016).

b) Kalıcı işitme kayıpları: Gürültünün çok olduğu yerlerde uzun süre çalışan insanlarda, iç kulakta yer alan tüy hücrelerinin zarar görmesinden kaynaklı kalıcı olarak işitme rahatsızlıkları ortaya çıkar. Kalıcı işitme rahatsızlıklarının geriye dönüş ve tedavisi yoktur (Sakarya, 2016).

Duyma bozukluğu; bireysel duyarlılığa, gürültünün seviyesine (ses enerjisine), gürültünün frekans dağılışına gündelik olarak maruz kalma süresine, kulak koruyucularının kalitesine, gürültünün devamlı, kesik şekilde ya da darbeli olması benzeri çeşitli etmenlere bağımlıdır (Sakarya, 2016).

Gürültünün Psikolojik Yönden Etkileri: Gürültünün psikolojik açıdan tesiri işçilerde çeşitli şekillerde etkisini gösterebilir. "Çalışanlar genellikle dikkatte eksiklik, algılamada azalma, yorgun olma, uyuma düzensizlikleri ve geç vakitte uyku, karşılıklı olarak yapılan anlaşmalardaki bozukluklar şeklinde durumlara maruz kalırlar. Bunun haricinde başta ağrı, kan basıncında yükselme, sinirli olma durumu, korkma, zihni faaliyetlerde hız kaybı, kulakta ağrı, midede bulantı, mide ülseri, kaslarda sıkışmalar, kan şekeri seviyesinin artması kalp atış hızının ve kanın dolaşım hızının farklılaşması, hormonların farklı salgılanması, göz ve beyin boyutunun artması gibi rahatsızlıklara sebep olur. Yapılan araştırmalarda göründüğü üzere, 110 dB şiddetindeki gürültüye kısa bir süre maruz kalan kişinin karar verme yeterliliğinde otuz saniyeye kadar değişen bir bozukluklar meydana gelmektedir". Gürültü konuşma esnasında bağırma gereksinimi oluştururken, kişiler arasındaki iletişimde olumsuz durumlar oluşturmakta ve iş kazalarının fazlalaşmasında önemli bir rol üstlenmektedir (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.6. Günlük maruz kalınabilecek gürültü seviyeleri ve maruziyet süreleri

Gürültü Düzeyi	Günlük Çalışma Süresi
85 dB (A)	8 saat
91 dB (A)	2 saat

94 dB (A)	1 saat
97 dB (A)	1/2 saat
100 dB (A)	1/4 saat
110 dB (A)	Çalışılmaz

Çizelge 2.6' da gösterildiği üzere işçilerin 85 dB (A)'ın altında fazla ses düzeylerinde çalışmalarının problem teşkil etmediği, 85 dB(A) üstündeki aşırı ses düzeylerindeyse maruz kalma zamanlarının indirilmesinin gerekliliği anlaşılmaktadır. Çizelgeya göz attığımızda ses şiddeti düzeyi iki katı artırıldığında (3 dB artış olduğunda) performansına olanak sağlayacak zamanın yarılandığı görülebilir (Sakarya, 2016).

2.5.2.2. Termal konfor

Termal konfor, çalışan kişinin hem fiziki hem de zihini olarak ihtiyaçlarını devam ettirirken duyduğu memnuniyet veya memnuniyetsizliğin temel ölçüsüdür. Ortamda bulunan kişilerin faaliyetlerini sürdürürken sıcaklık, nem ve hava akış hızı vs. çevre koşulları yönünden belli rahat olma durumu içinde var olup olmadıklarını gösterir. Çevrenin termal konfor koşulları yeteri olmadığında rahatsızlığa sebep olmaya başlanır ve kişinin verimin azalmasına sebebiyet verir. Çevrenin termal konfor durumlarının tanımlanmasında ortamsal ve kimyasal durumlar rol oynar (Çizelge 2.7) (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.7. Termal konfor şartları

Çevresel Faktörler	Hava sıcaklığı
	Nem
	Hava akım hızı
Kimyasal Faktörler	Radyant ısı
	Metabolik hız
	Giysi yalıtımı

Havanın sıcaklığı: iş çevresi içerdeki havanın kalitesinin kişilerin sağlığı ve verim durumuyla direk ilişkilidir. Bunun açısından iş çevrelerinde termal konforun (iç ortam sıcaklığı) oluşması hayati önem taşır. İç ortamın sıcaklık durumu kış ve yaz zamanına bağlı olarak kişilerin kendilerini rahatça görebilecekleri seviyede olması gerekir. Yürütülen araştırmalarda göründüğü gibi birçok kişinin rahat bir şekilde çalıştıkları çevre sıcaklığı 20-26 ^{0}C'dir (Sakarya, 2016).

Hissedilen Sıcaklık: Termometre aracılığıyla belirlenen fiziki hava sıcaklığından başka, kişinin bedeninin hissettiği sıcaklıktır. Bu sıcaklık, iklime bağlı değişen ortam, kıyafetlerin ısıya gösterdiği direnç, vücudun yapısı ve kişisel durumdan kaynaklandığı kadar, termometrenin sıcaklığı, bağıl nem oranı, rüzgâr ve radyasyon benzeri etmenlerden etkilendiğinden öznel kavramdır. Bundan dolayı sıcaklığı anlama seviyesi bireyden bireye farklılık belirtir. Yüksek sıcaklık ve düşük seviyedeki sıcaklığın kişinin bedeninde sebep olduğu tesirler Çizelge 2.8 ve 2.9' da gösterilmiştir (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.8. Yüksek sıcaklığın insan vücuduna etkileri

(-1) – 26	Soğuk – Serin	
27–32	Sıcak	Fiziksel etkinliğe ve etkilenme süresine bağlı olarak oluşan
		Termal stresten dolayı halsizlik, sinirlilik, dolaşım ve solunum
		Sisteminde birçok rahatsızlık meydana gelebilir.
33–41	Çok Sıcak	Fiziksel etkinliğe ve etkilenme süresine bağlı olarak kuvvetli
		Termal stres ile birlikte ısı çarpması ısı krampları ve ısı yorgunlukları oluşabilir.
42–54	Tehlikeli Sıcak	Güneş çarpması, ısı krampları veya ısı bitkinliği meydana gelebilir.
> 55	Tehlikeli Sıcak	Isı veya güneş çarpması tehlikesi oluşur. Termal şok an meselesidir.

Çizelge 2.9. Düşük sıcaklığın insan vücuduna etkisi

(-2)- (-9)	Soğuk	
(-10) – (-25)	Çok Soğuk	Kuru ciltte 5 saatten daha az sürede çatlama ve soğuk ısırığı riski.
(-26) – (-45)	Aşırı Soğuk	Açıkta kalan vücut yüzeylerinde 1 dakika içinde donma riski.
(-46) – (-59)	Tehlikeli Soğuk	Açıkta kalan vücut yüzeylerinde 30 saniye içinde donma riski.
< (-60)	Tehlikeli Soğuk	Açıkta kalan vücut yüzeylerinde 30 saniyeden daha kısa sürede donma riski.

2.5.2.3. Nem

Nem çalışma ortamı sıcaklığına katkısının yanı sıra çalışanın üretkenliği üzerinde de etkilidir. Havadaki nemi açıklamada mutlak nem ve bağıl nem kullanır. Mutlak nem, havanın hacminin birim başına içermiş olduğu suyun buharının gram türünde kütlesini ifade ederken; bağıl nem havada var olan suyun buharına ait kısmi basıncın aynı sıcaklık değerindeki suyun denge buhar basıncına oranını ifade eder. Sıcak hava ve yüksek nem rahatsız eden havadır. Düşük nem durumundaysa burun, ağız ve gözde kuruma meydana gelir ve beden hızlı bir şekilde su kaybı yaşadığı için sıklıkla su içme gereksinimi duyar (Sakarya, 2016).

2.5.2.4. Hava akımı

Sıcaklığın ve nemin yanı sıra, havanın akış hızı termal konfor üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Aynı termal konfor, değişik sıcaklık ve nem niteliklerine sahip iki değişik çevrede havanın akımı hızlarını ayarlayarak sağlanabilir (Sakarya, 2016).

2.5.2.5. Radyant Isı

Termal radyasyon hiçbir ortama gereksinim duyulmadan iletilebilen, çekileceği/emileceği bir zeminle çarpışmadıkça ısı fazlalaşmasını oluşturan elektromanyetik bir enerjidir. Bu ısı, vücudu çevreyle değiş- tokuşlarında hava sıcaklığına oranla daha çok etki eder. Bu ısı çıkış noktalarına ateş, buharlı makineler, güneş, sıcak yüzeyler (televizyon, bilgisayar vs.), kurutucular örnek olarak verilebilir (Sakarya, 2016).

2.5.2.6. Metabolik hız

Bedenimizdeki sıcaklık üretimine metabolizma hızı adı verilir ve bu oran besin maddelerinin yakılması sonucu ortaya çıkan enerjiden oluşur. Bu durumun farkında olmamamıza rağmen, günlük faaliyetlerimizi gerçekleştirirken vücudumuz tarafından alınan pozisyonlar ve bu faaliyetler metabolik hız ve vücut sıcaklığı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Çizelge 10). Sıcaklık üretimi ve ısı kaybı bireyden bireye değişir ve bu farkı indirmek için beden yüzey alanına bağımlı değişkenler kullanılır (Sakarya, 2016).

2.5.2.7. Giysi yalıtımı

Kişinin vücuduyla termal ortamı arasında olan sıcaklık değişimi kütle taşınması, taşınım ve ışınım sistemleri aracılığıyla olmaktadır. Bundan dolayı deri ve ortam içinde olan giysinin sıcaklık ve nem değişimlerine yönelik davranışı büyük önem taşır. Termal konforun açıklanması sırasında giysiler ısı taşınmasına karşı koymasına, giysinin çeşidine bağlı olarak aldığı yatılım birimiyle açıklanmaktadır (Sakarya, 2016).

Oksijen: Oksijen çevremizdeki yetersizliği veya yokluğu sonucunda yaşamımız için tehlike oluşturan ya da yaşamımızı sonlandırabilen önemli bir gazdır. Oksijenin, soluduğumuz çevre içerisindeki normal düzeyi %20,9 dur. Bu derişimiyle, dünya çapında herkesin kabul ettiği izin verilen alt sınır %19,5, üst sınır ise %23,5 dür. Açık olmayan mekânda ki kişi miktarı ve kişilerin fiziki etkinlikleri oksijen harcama süratini belirler. CO_2 ortam havanın kalitesini düzenlemek amacıyla tavsiye edilen bir iç ortam hava kirleticisidir. CO_2 zehirli olan gazlar arasında bulunmaz ancak oksijen eksikliğinden kaynaklanan boğma tehlikesi meydana getirebilir. Kapalı ortamda Oksijen yetersizliği harcama sonucunda veya oksijenin başka gaz ile değiştirilmesi sonucunda

meydana gelebilir. Oksijen yetersizliği durumunda ani ölümlerin ortaya çıkması sakınılması mümkün olan bir durum değildir (Çizelge 2.10) (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.10. Farklı oksijen oranları için farklı zarar düzeyleri

Oksijen oranı	**Zarar düzeyleri**
%20,9-23.5	Hiçbir etki yok.
%20,9	Herhangi bir etki yok.
%19,5	Müsaade edilen minimum düzey. Herhangi bir etki yok.
%15-19	Çalışma kabiliyetinde kayıp. Koordinasyonun bozukluğu ve koroner yetmezlik, dolaşım ve akciğer rahatsızlığı olanlarda erken belirtilere yol açabilir.
%12-15	Solunum ve nabız artışı, koordinasyon, algı ve yargının bozulması.
%10-12	Solunumda gerek hız gerekse de derinlikte daha ileri bir artış, zayıf yargı ve dudaklarda morlaşma.
%8-10	Fenalaşma, şuur kaybı, yüzde renginin solması, dudaklarda morlaşma, bulantı ve kusma.
%8-6	8 dakikada kesin ölüm ; 6 dakikada %50 ölüm; 4-5 dakikada-doğru müdahale ile kurtarılma ihtimali.
%4-6	40 saniyede koma ve ölüm.

2.5.2.8. Aydınlatma

Çalışılan çevrede aydınlatma, yapılan işe göre farklılık göstermektedir. İşyerlerindeki aydınlatma düzeyinde çalışan kişilerin iş performansını azaltmamak için ışığın çalışanın gözüne rahatsızlık şekilde ayarlanmasına ve dengeli dağılımı göz önünde bulundurulmalıdır. TS EN 12464 no'lu "Işık ve Işıklandırma- İş Mahallerinin ışıklandırılması – Bölüm 1: Kapalı Alandaki İş Mahalleri" standartında ifade edilen

işyeri ortamında ve faaliyetlerde uygun aydınlatma şiddeti değerleri aşağıdaki Çizelge13' de gösterilmiştir (Sakarya, 2016).

2.5.2.9. Radyasyon

İşyerlerinde kullanım alanı artmaya başlayan elektrikli ofis gereçleri ortamında elektromanyetik çevre oluşturur. Oluşan elektromanyetik çevrenin yaşayan organizmalarda vücuttaki ısının artışı, yorgun olma, baş ağrısı, uyuma düzensizliği, halsiz olma, dikkatte dağılma, alerjiler, yüzde kızarma, baş dönmeleri ve gözdeki etkileri gözün yorulması ve gözde yaşarma, renkli ışığa karşı hassasiyete düşüş gibi negatif durumlara sebebiyet verdiği belirlenmiştir. Bunun haricinde kadınlarda elektromanyetik çevrelerin östrojen salgılanmasını fazlalaştırdığı, östrojenin meme kanserine sebep olabileceği ve bunun haricinde erkeklerde testosteron seviyesini düşürdüğü, bundan kaynaklı olarak da prostat ya da erbezi kanserine yol açabileceği dile getirilmiştir (Sakarya, 2016).

2.5.2.10. Kapalı alan sendromu

Devamlı açık olmayan çevrelerde faaliyet gösteren insanlarda hasta bina sendromu adındaki, halsiz olma, baş ağrısı, sersemlik hissi, mide bulanması, cilt kuruluğu, gözlerde batma, burunda tıkanma veya burunda akma benzeri semptomlar şeklinde belirir. Belirtiler, çoğunlukla penceresi kapalı kalan, merkezi bir havalandırmaya sistemine dayalı binalarda meydana gelir. Bu belirtiler rahatlıkla anlaşılmaz ancak bina boşaltıldığı zaman geçebilir. Çağımızda ofis yapıları sıklıkla camları açılmayacak biçimde yapılmaktadır. Bunun şeklindeki yapılarda dıştan içeri sıcak/soğuk hava geçişi ve içerideki ısıtılmış/soğutulmuş havanın dışarı kaçışı engellenerek enerji tasarrufu sağlanmaktadır. SBS' ye etki edecek öteki durumlarsa ses, yetersiz aydınlatma hatta psikolojiktir. Fakat dışardaki çevreyle alakası kesilen bu yapılarda içerdeki çevre kirliliği de giderek fazlalaşmaktadır (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.11. Mekanlara göre aydınlatma şiddetleri

Mekan	**Aydınlatma Şiddeti (Lux)**

Bekleme salonları	300
Açık Ofisler	750
Toplantı salonları	500
Ofisler	500
Rutin ofis işleri	400
Genel arka ışık	160-240
İşyerlerinde açık alanlar, dış yollar, geçitler	20
Yol ve merdivenler	50

2.5.3. Kimyasal risk faktörleri

İşyerlerinde kullanılmakta olan yazıcı ve kartuş tonerleri, mürekkep, temizlik malzemeleri ve yapıştırıcıları vs. farklı kimyasallar riskli malzemelerdir (Çizelge 14). Buna ek olarak işyerlerinde çok kullanılan fotokopi cihazı ve lazer yazıcıları ozon salgılanmasına sebep olmaktadır. Ozon tehlike oluşturduğundan maruz kalma tehlikesinin en aza indirilmesi hasarsız olarak görülebilir (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.12. Ortam kirleticileri ve emisyon kaynakları

CO_2, CO	Yanma işlemleri, sigara dumanı
O_3	Fotokopi makinesi, yazıcı
Formaldehit	Ahşap mobilyalar, halılar, duvar ve tavan boyaları, izolasyon malzemeleri, yapıştırıcılar, laminant parkeler
Biyoaresollar	
Allerjenler	Evcil hayvanlar, böcekler, polenler
Mantar sporları	Bitkiler, gıda maddeleri
Bakteriler, virüsler	İnsanlar, Bitkiler, laminant parkeler, Havalandırma cihazları

2.5.4. Ergonomik risk faktörleri

Ergonomi; iş etrafı ve personeller arasında kurulan ilişkiye dayalı bilim koludur. Ergonomi, özetle "fiziki ortamın bireye göre adapte edilmesi dönemidir" dir. Çağımız

endüstrisinde, kişiye göre uyum içinde olan ortam, malzeme, makinalar, benzeri fiziki çevre ihtiyaçlarının sağlanmasını zorunlu hale getirmiştir.

Ergonomi, işyerinde çalışan kişileri negatif yönde etki eden iş durumlarının iyileştirilmesiyle ilgilendiğinden kapsamlıdır. Örnek verecek olursak, aşırı ses, ışıklandırma durumu, termal konfor, titreşim, iş alanı, makineler, el aletleri, sandalye ve ayakkabı düzeni bunun kapsamında yer alan örneklerdendir. Buna ek bir şekilde, çalışma vakitleri, vardiya, ara ayarlamaları, yemek yeme benzeri meseleler de ergonominin ana meseleleridir.

Çağrı merkezlerinde ki çalışan kişilerin, çalışma vakitlerinin önemli bir bölümünün ekranın başında çalışarak geçmektedir. Bu durum, duruş (postür), aydınlatma durumu, gürültü kökenli rahatsızlıklar çıkarmakta ve çalışan kişinin sağlığında negatif tesirlere neden olur.

Mesleki kas ve iskelet sistemi sorunlarıyla alakası bulunan ve hastalık dönemini artıran işten kaynaklanan etmenler ergonomik risk durumlarıdır. Bu durumlar doğrudan olmayan bir şekilde ya da doğrudan sorunların meydana gelmesine tesir etmektedir. Ergonomik risk durumları 3 farklı temel başlıkta incelenebilir:

2.5.5. Biyolojik risk faktörleri

Çağrı merkezlerinde karşılaşılabilecek biyolojik faktörler alerji enfeksiyon ve zararlara neden olabilen genel olarak temizlik eksikliğinden kaynaklı olarak zarara neden olabilecek mikroorganizmalar, hücre kültürleri ve insan endoparazitleridir (Anonim, 2013).

2.6. Meslek Hastalıkları

Çağrı merkezlerinde çalışan kişilerde devamlı benzer durumda kalmaya, yineleyen hareketlere, ekrana sahip cihazlarla çalışmaya, el bileği ve parmaklara fazla yüklenmeye, çevrenin ısısına, konfor bakımından uygunsuzluğa, neme ve ışığa bağlı olarak psikososyal hastalıklar, odyometrik hastalıklar, kas iskelet sistemi rahatsızlıkları (Çizelge 2.15) ve göz hastalıkları oluşur. Profesyonel bir hastalık olarak, bilek hastalıkları ve vokal nodüllerinin olduğu belirlenmiştir (Sakarya, 2016).

2.6.1. Kas-iskelet sistemi hastalıkları

Bedenimizdeki kaslarımız kullanım dışı olduğu için zayıflar ve tüm vücut yükleri iyi dengelenmez ve kemiklere ve eklemlere takılır. Bu durum, başta dizlerde olmak üzere sık kıkırdak aşınmasının bel ağrılarının, boyun-bel ağrılarının oluşmasına neden olur. Dirsekte, ön kolda ve bilekte sürekli klavye kullanımına bağlı kas hastalıklarında artış meydana gelir. Gelişmiş yaşta, osteoporoz tehlikesi fazlalaşır (Sakarya, 2016).

Çizelge 2.13. Mesleki kas-iskelet hastalıkları

Etkilenen bölge	Bulgular	Sebepler	Hastalık adı
El, bilek	Ağrı, şişme	Tekrarlayan, zorlayan hareket	Tenosinovit
Parmaklar, bilek	Karıncalanma, uyuşma ciddi ağrı, his kaybı	Tekrarlayan, zorlayan hareket	Karpal tünel Sendromu

2.6.2. Dolaşım sistemi hastalıkları

Hipertansiyon ve kalp krizi gibi kalp damar rahatsızlıklarında sürekli stres en belirgin faktörlerden biridir. Buna ek olarak, yetersiz vücut etkinliği ve fazla beslenmeye bağlı yüksek kolesterol düzeyleri benzeri kan biyokimya bozuklukları da kalp ve damar rahatsızlıklarında tehlike etmenleridir (Sakarya, 2016).

2.6.3. Alerjik hastalıklar

Alerji hastalıkları, dar ve kapalı ortamlarda çalışanların toplu halde bulunması, halı döşemeleri, sigara alışkanlığı genişlemesi, çalışılan ortamda kullanılan havalandırma ve ısıtma düzenleri benzeri sebeplerden ötürü meydana gelebilir. Ofislerde kullanılmakta olan karbon ve fotokopi kağıtları, boya, mürekkep gibi malzemeler alerjik cilt hastalıklarında etkindir. Klima ile yayılan lejyoner hastalığı

olarak anılan türdeki zatürre de ofis çalışanlarını tehdit edebilir. Doğada yaygın olan lejyoner hastalığı bakterileri, binaların klima filtrelerine gömülür ve buradan mekân havasına kolonize edilir ve solunumla iletilir. Kirli havalandırmalar, kirli havayı çıkarabilmeden çevreye tekrardan iletir. Bunun bakımından, bilhassa ofis ortamlarında ortaya çıkan alerji bazlı rahatsızlıklar, meslek hastalığı şeklinde kabul edilebilir (Sakarya, 2016).

2.6.4. Psikolojik hastalıklar

Devamlı stres insanlarda depresyon, öfkeli olma, mutlu olmama hali, hoşnutsuzluk benzeri sorunların oluşmasına sebep olur. Bu, toplumsal ve ikili bağlarda önemli ölçüde çatışmalara yol açar. Ofis çalışması, göz, mide-bağırsaktan mesane ve üriner yoluna kadar pekçok beden bölgesinde hastalığa neden olabilir. Ofis rahatsızlıklarından kaçınmak amacıyla:

- Sportif, fiziki etkinlikler,
- Periyodik uyuma ve dinlenme,
- Ergonomik ofis tasarımlarını kullanarak,
- Çalışma haricinde psikolojik boşalmaya olanak tanıyan hobilerlere vakit ayırabilmek yeterli olur (Sakarya, 2016).

2.6.5. Sesin kısılması

Gün boyunca çağrı merkezlerinde seslerini kullanmakta olan çağrı merkezi çalışanları, sesin kısıklığına neden olan nodüller adı verilen ses kablolarında küçük şişlikler meydana gelmesine neden olur. Yoğun çalışma temposu sırasında sürekli çayın ve kahvenin kullanımı ve sigara tüketimi de eklenirse, ses kablolarında yapılan negatif değişimler ses kablolarının düzenini bozacak ve kronik vokal hastalıklara neden olabilir (Sakarya, 2016).

2.6.6. Gözlerin yorulması

Göz yorgunluğu, gözlerin uzunca ve sıkı bir biçimde kullanılmasının sonucudur ve bu da gözlerin yorulmasına neden olur. Yorulan ve ağrıyan gözler, gözleri yakma ve batma, bulanık görüş, kuruluk duygusu, tahriş, kaşınma, kızarma, göz karesi, odak zorluğu, çift görüntü, karakterlerin veya grafiklerin çevresinde ışık sertlikleri veya dağılmayı görmek, ışığa, baş ağrısına, boyna, sırt ve omuz ağrısına karşı hassasiyet durumları uzun süre bilgisayar kullanımı sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Göz yorgunluğu rahatsız edici olabilir, ancak genellikle dinlenme ile iyileşme eğilimi vardır (Sakarya, 2016).

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Koşulların düzenlenmesi için; literatür taraması, ortam gözetimi ve fine kinney risk analiz yöntemi kullanılacaktır. Tarama yöntemiyle bugüne kadar literatüre girmiş bütün araştırmalar incelenecek; geçmişte veya hala da var olan bir durum olan haliyle betimlenecek. Ortam gözetiminde fine kinney risk ve tehlike kaynakları tespit edilerek bunlara yönelik iş güvenliği kuralları gözetilerek, proaktif yaklaşıma uygun bir yaklaşımla çözüm önerileri sunulacaktır. Yapılan risk analizinin amacı; iş sağlığı ve

güvenliği mevzuatının gerektirdiği yükümlülüklerden birisi olan risk analizini yerine getirmek ve işyerinde var olan, ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin çalışanlara, işyerine ve işyeri çevresine verebileceği zararların belirlenip gerekli önlemlerin alınmasıdır. Fine kinney risk analiz yönteminde olasılık şiddet ve frekans puanlaması yapılır. Puanlamaları yapılırken şiddet ve olasılık değişken ve frekans da sabit olmak şartıyla risk değerlendirme çarpanı bulunur. Bu çarpan üzerinden proaktif yaklaşıma uygun tedbirler belirlenir; dolayısıyla bu tedbirler üzerinden değerler güncellenir. Güncellenen değerler sarı, kırmızı ve yeşil renklerdeki Çizelgelere yerleştirilir. Bu çarpımlar sonucunda ortaya çıkan rakamlar yeşil bölgelere denk gelecek şekilde ayarlanır.

Çizelge 3.1. Olasılık skalası

AÇIKLAMA	PUAN
Beklenir, kesin	10
Oldukça mümkün	6
Seyrek ama olası	3
Düşük olasılık ama mümkün	1
Çok düşük olasılık, beklenmez	0.5
Pratik olarak imkânsız	0.2
Neredeyse imkânsız	0.1

Olasılık: Tehlike meydana geldiğinde bir kaza ya da hasarın olasılığıdır. Olasılıklarda her tehlike için en güvenli/tecrübeli ve en güvensiz/en tecrübesiz çalışanların ortalamasını temsil eden bir çalışan düşünülerek puanlama yapılmaktadır.

Çizelge 3.2. Şiddet skalası

AÇIKLAMA	PUAN
Birçok ölümlü kaza, çevresel felaket	100
Birden fazla ölümlü kaza	40
Ölümle sonuçlanabilecek çok ciddi yaralanma	15
Ciddi yaralanma	7

Önemli yaralanma	3
Küçük yaralanma	1

Şiddet: Bir kaza durumunda sonuçlarının şiddet. Şiddet tahmini için varsa geçmiş kaza istatistikleri, yoksa olası en kötü sonuç düşünülerek puanlama yapılacaktır.

Çizelge 3.3. Frekans skalası

AÇIKLAMA	PUAN
Sürekli	10
Sık	6
Ara sıra	3
Sık değil	2
Seyrek	1
Çok seyrek	0.5

Frekans: Tehlike meydana gelme sıklığı. Frekans puanı riske maruz kalan tüm çalışanların maruziyet sıklığı dikkate alınarak yapılmaktadır.

Çizelge 3.4. Risk düzey sınıflandırması

RİSK DÜZEY SINIFLANDIRILMASI			
RİSK DERECESİ	RİSK DEĞERİ	RİSK SINIFI	YAPILMASI GEREKENLER
5	R>400	Çok büyük risk	İvedilikle önlemler alınmalı gerekirse iş durdurulmalı
4	200≤R≤400	Esaslı risk	Acil önlem alınmalı
3	70≤R≤200	Önemli risk	Riski düşürmek için hemen faaliyetler başlatılmalı
2	20≤R≤70	Olası risk	Mevcut kontroller sürdürülmeli
1	R<20	Önemsiz risk	Önlem öncelikli değil

En son aşamada da risk düzeylerine göre sınıflandırmalar yapılır ve yapılan bu sınıflandırmaların risk skorları yeşil olan alana denk getirilmeye; yani risk en az düzeye indirgenecek şekilde çözüm yolları öne sürülerek risk analiz çalışması tamamlanmış olur.

4.1. Risk Değerlendirme Raporu

Çizelge 4.1. Risk değerlendirme raporu

1	Aydınlatma	Aydınlatma	Yetersiz Aydınlatma Sonucu Performans Düşüklüğü, Stres	Tüm Çalışanlar	6	3	2	Risk Skor:36 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• Gün ışığının kontrolü amacıyla pencereler için ayarlanabilir perdeler sağlanacaktır. Gün ışığının yeterli olmadığı alanlar ve saatlerde yeterli suni aydınlatma sağlanacaktır. Arızalı lambalar hemen değiştirilecek, diğer hatalar için elektrikçi çağırılacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	3	1	2	Risk Skor:6 - Kabul edilebilir risk
2	Aydınlatma	Düşme, Görme Bozuklukları Meslek Hastalıkları	Düşme, Yaralanma, Maddi Tazminatlar	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	ELEKTRİK KUVVETLİ AKIM TESİSLERİ YÖNETMELİĞİ MADDE:23 Bütün tesis bölümleri olabildiğince gün ışığı ile iyi biçimde aydınlatılmalıdır. Ayrıca bu bölümlere yeterli ve düzgün dağılımlı elektrik aydınlatma tesisi yapılmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.2. Risk değerlendirme raporu (devam)

3	Ergonomi	Alçak Tavan	Yaralanma	Tüm Çalışanlar	6	7	3	Risk Skor:126 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	Alçak tavan uyarı levhaları konulmalı.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
4	Ergonomi	Ekranlı Araçlarla Çalışma	Ergonomi Bozukluğu	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Kullanılan ekranların üst orta noktasının, çalışanların göz hizasında olması sağlanacaktır.• Klavye, fare, kağıt tutacağı vs. çevre ekipmanlar çalışanların vücut ölçülerine ve duruşlarına uygun yerlere yerleştirilecektir.• Ekranlı aracın ekranındaki parlama ve yansımalar, bu araçların pencereye bakması engellenerek veya aydınlatmanın ekran arkasından alınması sağlanarak önlenmelidir• Molalarda çalışanlara ekrandan uzaklaşmaları sağlanmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
5	Ergonomi	Ofis içerisinde uzun süre hareketsiz kalma	Kas iskelet sistemi rahatsızlıkları	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Fotokopi, faks veya vb. makinalar, hareketliliği sağlamak için, çalışanlardan ayrı yerde bulundurulacaktır.• Çalışanlar sırt ağrısı, boyun ya da omuz incinmesi ve ayak ya da bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirilecektir.• Çalışma masaları ve sandalye yükseklikleri çalışanların uzun süre eğilme ya da uzanma ihtiyacı duymayacakları şekilde ayarlanacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
6	Ergonomi	Ortam Ergonomisi	Stres Ve Verimsiz Çalışma	Tüm Çalışanlar	6	15	3	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Ofis içerisindeki alanların iç düzenlemesi yapılmalı, tüm eşya veya malzemelerin kolay ulaşılabilir olması sağlanmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.3. Risk değerlendirme raporu (devam)

7	Ergonomi	Uzun süre eğilmeyi ya da uzanmayı gerektiren işler	Meslek Hastalığı, Bel Fıtığı	Tüm Çalışanlar	6	15	6	Risk Skor:540 - İş durdurulmalı ve hemen önlem alınmalı	• Çalışanlar sırt ağrısı, boyun ya da omuz incinmesi ve ayak ya da bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirilecektir.• Fazlaca yukarıya uzanmayı veya aşağıya eğilmeyi gerektiren işlerde çalışanların uzun süre hareketsiz aynı pozisyonda kalması engellenecektir.• Çalışma sırasında uygun aralıklar ile ara verilecek ve basit egzersizler yapılacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
8	Gürültü	Gürültü	Meslek Hastalığı, Duyma Kaybı	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• İşyeri içerisinde; Makina veya donanımlardan kaynaklanabilecek gürültü yasal sınırlar içinde olmalı • Gürültü maruziyet ölçümü yapılacaktır. • Gürültü 80 desibeli geçtiği takdirde kulak koruyucular hazır bulundurulmalı, gürültü 85 db i geçtiği zaman çalışanlar kulak koruyucu kullanmalıdır. • Kulak koruyu takıldığı halde, günlük gürültü maruziyeti 87 desibeli geçtiği takdirde yedek önlemlerle, gürültü maruziyeti, bu sınırın altına çekilinceye kadar çalışma durdurulacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
9	Gürültü	Gürültü (Yoğun Telefon/Kulaklık Kullanımı)	Meslek Hastalığı, Duyma Kaybı	Tüm Çalışanlar	6	7	6	Risk Skor:252 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	•Çalışanlar akustik şokla (acı verici düzeyde, yüksek ve ani ses) karşılaşmaları konusunda bilgilendirilmelidir • Eskimiş kulaklıklar yenileri ile değiştirilmekte veya tamir edilmelidir. • Çalışanlardan işe girişlerinde sağlık raporu istenmekte ve sadece uygun olanlar işe başlatılmaktadır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
10	Hijyen	Çöp kovaları	Çeşitli hastalıklara sepebiyet verme	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Çöpler ve iş artıkları birikmeden atılacak, Çöp kovası ve Çöp alanı her boşaltmadan sonra yıkanıp dezenfekte edilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.4. Risk değerlendirme raporu (devam)

11	Hijyen	İklimlendirme Cihazları Bakımı	Klimadan Kaynaklı İnfeksiyon Kapma	Tüm Çalışanlar	3	15	1	Risk Skor:45 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• İç ünitede bulunan filtrelerin, maksimum 2 haftada bir tozu alınacak ve en az 45 günde bir ılık sabunlu su ile yıkanıp, bakterilere karşı, dezenfekte edilecek. • Filtre, yıkanma işleminden sonra mutlaka kurutulacak • Tavan Tipi klimalarda, filtreler ortamın toz durumuna ve şartlara bağlı olarak yılda en az 1 kez temizlenecek • Split ve Multi tip klimalardaki, elektrostatik filtre 3-4 ayda bir kez değiştirilecektir. • Yıllık periyodik bakımı yapılacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	1	Risk Skor:7 - Kabul edilebilir risk
12	Hijyen	İşyeri hijyeni yetersizliği	Çeşitli hastalıklara sepebiyet verme	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• İşyerinin duvarları, zemini, ve tüm yüzeylerinin düzenli temizliği yapılacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
13	Hijyen	Kişisel Hijyen	Hastalanma İş Kaybı	Tüm Çalışanlar	6	15	2	Risk Skor:180 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Sağlıklı ve yeterli miktarda içme ve kullanma suyu temin edilecektir. • Yeme içme sırasında herhangi bir kimyasal, biyolojik etkenden uzak durulacaktır. • Vücut temizliği ve el temizliği düzenli olarak sağlanacaktır. • Ağız-diş sağlığı ve ağız hijyenine dikkat edilecek, periyodik diş kontrolü tavsiyesinde bulunulacaktır. • İş elbisesi ve günlük elbiseler aynı dolap gözünde tutulmayacaktır. • Koruyucu donanımlar düzenli kullanılacaktır. • Düzenli egzersiz yapılması tavsiye edilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk
14	Hijyen	Su sebili	Mikrop kapma veya zehirlenme	Tüm Çalışanlar	3	7	2	Risk Skor:42 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	*Periyodik bakımları yapılmalı.*Yetkili firma tarafından ozon veya uygun maddelerle sebilin temizliği yapılmalı*Aynı bardaktan içecek içilmemeli	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	2	Risk Skor:6 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.5. Risk değerlendirme raporu (devam)

15	Hijyen	Su sebili elektrik bağlantısı	Elektrik akımına kapılma	Tüm Çalışanlar	1	40	2	Risk Skor:80 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	*Kırık fiş prizleri kullanılmamalı.*Sebilin yıllık bakımları yaptırılmalı.*Topraklı priz kullanılmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	15	2	Risk Skor:15 - Kabul edilebilir risk
16	Hijyen	Toz, duman, buğu, kir, pas	Çeşitli hastalıklara sepebiyet verme	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Çalışma ortamında yiyecek yenilmeyecektir. • İşin gereği çıkabilecek kimyasal veya biyolojik maruziyetlere karşı yeterli koruyucu donanım (plastik eldiven, maske vb.) temin edilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
17	Hijyen	Tuvalet ve lavabolarda yetersiz temizlik	Çeşitli hastalıklara sebebiyet verme	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Tuvalet, Lavabolar düzenli temizlenmelidir. • Tuvalet temizliğinde kullanılan paspaslar başka alanların temizliğinde kullanılmayacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
18	İşyeri Hijyeni	Hijyen Eğitimi Yetersizliği	Yetersiz Hijyen	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Tüm çalışanlara enfeksiyon riskini azaltmak için genel hijyen bilgisi ve işe uygun hijyen eğiti verilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.6. Risk değerlendirme raporu (devam)

19	Stres	İşyeri Dışında Çalışma	Dışarıdan Gelen Tehlikeler	Tüm Çalışanlar	3	15	2	Risk Skor:90 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Çalışanları olumsuz hava koşullarına karşı koruyacak uygun kıyafet ve ve işe uygun techizat verilecektir. • Dışarıdaki çalışmanın azami verimliliği için gerekli ergonomik şartlar sağlanacaktır. • Çalışanın işyeri dışındaki çalışma alanına güvenli bir şekillde gidiş gelişi için tedbirler alınacaktır. • Yol masrafları ve yiyecek işveren tarafından karşılanacaktır. • Dışardaki çalışma alanına gidiş-gelişte geçen süre, çalışma süresinden sayılacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk
20	Stres	Kapalı Yerlerde Çalışma	Yetersiz Havalandırma, İş Stresi	Tüm Çalışanlar	6	15	3	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Kapalı işyerlerinde çalışma şekline ve çalışanların yaptıkları işe göre, ihtiyaç duyacakları yeterli temiz hava bulunması sağlanacaktır. Cebri havalandırma sistemi kullanıldığında sistemin her zaman çalışır durumda olması sağlanacaktır. • Havalandırma sisteminin çalışmaması, çalışanların sağlığı yönünden tehlikeli ise arızayı bildiren uyarı sistemi bulunacaktır. • Suni havalandırma sistemlerinde hava akımı, çalışanları rahatsız etmeyecek şekilde olacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
21	Stres	Rutin Çalışma	İşyerinde Stres	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	*Yeterli dinleme araları verilir. *Yeterli araç ve gereç sağlanır. *Çalışanların iş stresi nedeniyle düzenli, üretimi aksatmayacak şekilde çalışmaları için hedefsiz kalmayacakları şekilde desteklenmeleri gerekmektedir. • İşini iyi yapanlar mükafatlandırılmaları veya yüceltilmeleri, çalışmaların daha verimli hale getirilmesini sağlayacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.7. Risk değerlendirme raporu (devam)

22	Stres	Stres (Görev Tasarımı)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	6	1	6	Risk Skor:36 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• İşyerinde uygun organizasyon yapılmış, herkesin görev tanımı belirlenmiştir. • Her çalışanın vasfı dikkate alınarak görev tanımı yapılmıştır. • İşlerin başarımı ile ilgili imkânlar ölçüsünde, izin, ikramiye, hediyeler, en azından iltifat şeklinde geribildirimler yapılacaktır. • Ekonomik getirisi olan başarımlarda çalışanlar ödüllendirilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	3	1	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
23	Stres	Stres (İş Çevresi Ve Techizatı)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	6	1	6	Risk Skor:36 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• Teçhizat ve tesislerin güvenirliliği sağlanacaktır. • Teçhizattın uygunluğu ve ulaşılabilirliği sağlanacaktır. • Çalışan ergonomisine engel olan malzeme ve ortamın bakım ve onarımı yapılacak ya da yeni malzeme alınacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	3	1	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
24	Stres	Stres (İş Ev Çatışması)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	3	3	3	Risk Skor:27 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• Fazla mesai çalışanın evi ile çatışmasına sebep olacağından, çalışana evine ayıracağı yeterli vakit verilmelidir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	1	3	Risk Skor:3 - Kabul edilebilir risk
25	Stres	Stres (İş Yükü Ve İş Hızı)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	6	15	3	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• İşte aşırı ya da yetersiz yüklenme, hızı denetleyememe, yüksek zaman baskısı… • Hızlı çalışma şartları stres oluşturur. Bu nedenle iş mümkün olduğunca zamana yayılmalı tekrarlayıcı iş için fazla mesai yerine geçici işçi tutma yoluna gidilmelidir. • Ağır işlerde yardımcı makina ve aletler kullanılmalıdır. • Taşıma işlerinde yükleri bir kişi yerine iki kişi beraber taşımalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.8. Risk değerlendirme raporu (devam)

26	Stres	Stres (İşte Kişiler Arası İlişkiler)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	6	3	10	Risk Skor:180 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Sosyal ve fiziksel yalıtılmışlık, kişiler arası çatışma, üstlerle yetersiz ilişki, yetersiz sosyal destek sıkıntı hissi, duygulanımsal tükenmeyi, iş gerilimini ve iş doyumsuzluğunu arttırır. stresi - gerilim ilişkisini azaltmak için; • İş arkadaşların bir birlerine destek olmaları sağlanmalıdır. • Çalışanın başarıları üstler tarafından takdir edilecektir. • İş yerinde taciz olaylarına kesinlikle müsamaha gösterilmeyecek, ilgili mercilere hemen bildirilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	1	10	Risk Skor:10 - Kabul edilebilir risk
27	Stres	Stres (Karar Serbestisi/Denetim)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	3	3	6	Risk Skor:54 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• Yetersiz katılım ve iş üzerinde denetimin olmaması stres kaynağıdır. • Çalışanın karar sürecine katılması memnuniyeti ve özgüveni arttırır. • Karar serbestisi arttırılmalı, ancak denetim ihmal edilmemelidir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	1	10	Risk Skor:10 - Kabul edilebilir risk
28	Stres	Stres (Örgütsel Kültür Ve İşlev)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	3	3	6	Risk Skor:54 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• İletişim, sorun çözme, kişisel gelişim olanakları yetersiz, örgütsel amaçlar belirsiz kişilerin iş işleyişinde kararlara katılımı sağlanacak, iş ile ilgili düşünceleri dinlenecek uygun ve faydalı olanlar için geri bildirim yapılacaktır. • İş dışında da çalışanların iletişim kurmaları teşvik edilecek, sosyal aktiviteler ile çalışanların birbirlerini daha iyi tanımaları sağlanacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	1	10	Risk Skor:10 - Kabul edilebilir risk
29	Stres	Yalnız Çalışma	İşyerinde Stres	Tüm Çalışanlar	6	15	3	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Yeterli dinleme araları verilir. • Yeterli araç ve gereç sağlanır. • Çalışanların iş stresi nedeniyle düzenli, üretimi aksatmayacak şekilde çalışmaları için hedefsiz kalmayacakları şekilde desteklenmeleri gerekmektedir. • Çalışanları olumsuz hava koşullarına karşı koruyacak uygun kıyafetler verilir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.9. Risk değerlendirme raporu (devam)

30	Stres	Stres (Vardiyalı Çalışma)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	3	15	2	Risk Skor:90 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• 18 yaşını doldurmamış çocuk ve genç işçiler gece dönemine denk düşen 20.00-06.00 saatleri arasındaki işçi postalarında, çalıştırılmayacaktır. • Çalışma süresinin yarısından çoğu gece dönemine rastlayan bir postanın çalışması, gece çalışması sayılır. • İşçilerin gece çalışması 7,5 saati geçmeyecektir. Bu arada yeterli dinlenme süreleri verilecektir. • Postası değiştirilecek işçi kesintisiz en az onbir saat dinlendirilmeden diğer postada çalıştırılmayacaktır. • Postalar; en fazla bir iş haftası gece çalıştırılan işçilerin, ondan sonra gelen ikinci iş haftasında gündüz çalıştırılmaları suretiyle ve postalar birbirlerinin yerini alacak şekilde düzenlenecektir. • Zorunluluk olmadıkça işçilerin postaları değiştirilmeyecektir. • Posta değişiminde (veya postası değiştirilen) işçiler sürekli olarak en az onbir saat dinlendirilmeden çalıştırılmayacaktır. • Haftanın bir gününde 24 saatten az olmamak üzere ve nöbetleşme yolu ile hafta tatili verilecektir. • Her postada çalışan işçilerin	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk
31	Stres	Stres (Uzun Çalışma Saatleri)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	6	15	2	Risk Skor:180 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Çalışma saatlerinde yasal sınırlar aşılmayacaktır. • İşlerin yoğun olduğu zamanlarda geçici işçi tutma yoluna gidilecektir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk
32	Stres	Stres (Örgütsel Rol)	Verimsiz Çalışma, Depresyon, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	3	3	6	Risk Skor:54 - Olası risk, aksiyon planına alınmalı	• Rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı rol yüklenmesi, rol yetersizliği ve başkasının sorumluluğu tehlike unsurlarındandır. • Çalışan, işteki rolü hakkında yeterince bilgilendirilmelidir. Amaçlar, beklentiler, hedefler ve sorumluluklar açıkça belirtilmelidir. • İşçiye verilen rol değerleriyle ve eğitimiyle uyumlu olmalıdır. Çelişkili roller verilmeyecektir. • Çalışanın yetenekleri ve eğitiminden azami ölçüde faydalanılacaktır. • Çalışanın kişilere karşı sorumluluğu eğitim, kültür ve yaş kapasitesine uygun olacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	1	10	Risk Skor:10 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.10. Risk değerlendirme raporu (devam)

33	Stres	Stres (Kariyer Gelişimi, Düşük Ücret)	Verimsiz Çalışma, Dikkatsizlik Sonucu Maddi Zarar	Tüm Çalışanlar	3	15	2	Risk Skor:90 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Durgun, belirsiz, yetersiz ya da abartılı kariyer, düşük ücret, iş güvencesinin olmaması stres nedenidir. • İşyeri var oldukça, çalışanlarını kollayacağı güvencesi verilmelidir. İşten atılma korkusunu yaşamayan çalışan daha güvenli ve daha verimli olacaktır. • İşyerinin imkânları ölçüsünde çalışana hakkaniyete uygun ücretlendirme yapılmalıdır. • Statünün düşürülmesi çalışanın psikolojisini bozacak ve performansını düşürecektir. Bu nedenle tecrübeli çalışanları uygun eğitimler ile destekleyip yeni duruma adapte etmek daha faydalı olacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk
34	Termal Konfor	Çalışma Ortam Sıcaklık Ve Nemi_Ağır İşler	İş Verimi Kaybı, Dikkatsizlik Sonucu İş Kazası Yapma	Tüm Çalışanlar	6	7	6	Risk Skor:252 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Sıcaklık nem durumuna göre 13-16 °C civarında tutulmalıdır.• Sıcaklığın düşürülemediği zamanlarda doğal veya cebri yeterli havalandırma ile efektif ısı etkisi düşürülmelidir.• Ortamdaki hava akım hızı her hâlükârda 0,1 m/s den az, 0,51 m/s den çok olmamalıdır. Hava akımı içerdeki hava ile değil; dışarıdan temiz hava gelecek ve dışarıya kirli hava çıkacak şekilde sağlanmalıdır.• Radyan ısı kaynakları depolama alanında kullanılamaz	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.11. Risk değerlendirme raporu (devam)

35	Termal Konfor	Çalışma Ortam Sıcaklık Ve Nemi_Genel	İş Verimi Kaybı, Dikkatsizlik Sonucu İş Kazası Yapma	Tüm Çalışanlar	10	7	6	Risk Skor:420 - İş durdurulmalı ve hemen önlem alınmalı	• Sıcaklık nem durumuna göre hafif işlerde 19-23 °C, ağır işlerde 13-16 °C civarında tutulmalıdır.• Sıcaklığın düşürülemediği zamanlarda doğal veya cebri yeterli havalandırma ile efektif ısı etkisi düşürülmelidir.• Ortamdaki hava akım hızı her hâlükârda 0,1 m/s den az, 0,51 m/s den çok olmamalıdır. Hava akımı içerdeki hava ile değil; dışarıdan temiz hava gelecek ve dışarıya kirli hava çıkacak şekilde sağlanmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
36	Termal Konfor	Çalışma Ortam Sıcaklık Ve Nemi_Hafif İşler	İş Verimi Kaybı, Dikkatsizlik Sonucu İş Kazası Yapma	Tüm Çalışanlar	10	15	2	Risk Skor:300 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Sıcaklık nem 19-23 °C civarında tutulmalıdır.• Sıcaklığın düşürülemediği zamanlarda doğal veya cebri yeterli havalandırma ile efektif ısı etkisi düşürülmelidir.• Ortamdaki hava akım hızı her hâlükârda 0,1 m/s den az, 0,51 m/s den çok olmamalıdır. Hava akımı içerdeki hava ile değil; dışarıdan temiz hava gelecek ve dışarıya kirli hava çıkacak şekilde sağlanmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk
37	Termal Konfor	Havalandırma_Kirli Ortam	İş Verimi Kaybı, Meslek Hastalığı, Stres, Dikkatsizlik Sonucu İş Kazası Yapma	Tüm Çalışanlar	6	15	2	Risk Skor:180 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Kapalı işyerleri günde en az bir defa bir saatten aşağı olmamak üzere baştan başa havalandırılacaktır.• Havalandırma esnasında çalışanları etkileyecek hava akımları ya da ani sıcaklık düşmelerinin yaşanmaması için tedbirler alınacaktır.• Toz, buğu, duman ve fena koku çıkaran işlerin yapıldığı yerlere, bunları çekecek yeterlilikte bacalar ve menfezler yapılacak ve yapılan işin niteliğine göre bu tedbirlerin yetmediği hallerde diğer teknik tedbirler uygulanacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	7	2	Risk Skor:14 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.12. Risk değerlendirme raporu (devam)

38	Termal Konfor	Havalandırma_Temiz Ortam	İş Verimi Kaybı, Meslek Hastalığı, Stres, Dikkatsizlik Sonucu İş Kazası Yapma	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Kapalı işyerleri günde en az bir defa bir saatten aşağı olmamak üzere baştan başa havalandırılacaktır.• Havalandırma esnasında çalışanları etkileyecek hava akımları ya da ani sıcaklık düşmelerinin yaşanmaması için tedbirler alınacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
39	Titreşim	Titreşim (El-Kol)	Meslek Hastlığı, Kireçlenme	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Sekiz saatlik çalışma süresi için günlük maruziyet sınır değeri 5 m/s2, günlük maruziyet etkin değeri 2,5 m/s2 dir Maruziyetin azaltılması için aşağıdaki önlemler alınacaktır: • Yapılacak iş dikkate alınarak mümkün olan en az titreşim oluşturacak uygun ergonomik tasarım ve uygun iş ekipmanı seçimi, • El–kol sistemine aktarılan titreşimi azaltan el tutma yerleri ve benzeri yardımcı donanım sağlanması, • İşçilere, mekanik titreşime maruz kalmayı en aza indirecek şekilde iş ekipmanını doğru ve güvenli bir biçimde kullanmaları için uygun bilgi, eğitim ve talimat verilmesi, • Maruziyet süresi ve şiddetinin sınırlanması, • Yeterli dinlenme sürelerini kapsayan uygun çalışma programı.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
40	Toz Oluşumu	Toz Oluşumu (Genel)	Pnömokonyoz (Akciğer Toz Hastalığı)	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	• Ortamda toz oluşumunu engellemek için ıslatma yöntemi kullanılacak veya düzenli temizlik yapılacaktır. • Temizlik aletlerinin temizlik sırasında ortamı tozlatmaması için düzenli bakımı yapılacak, yetersiz kaldığında uygun bir makine ile değiştirilecek. • Temizlik sırasında toz solumaya karşı maske kullanılacaktır. • Temizlik işleri Diğer çalışanların etkilenmemesi amacıyla mola ve yemek saatlerinde yapılacaktır. • Temizlik yapıldıktan sonra mobilya ve eşyalar üzerindeki tozlar ıslak bez ile alınacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
41	Tuvaletler ve lavabolar	Tuvalet Ve Lavabo	Bulaşıcı Hastalık, Mikrobik Hastalıklar.	Tüm Çalışanlar	6	15	6	Risk Skor:540 - İş durdurulmalı ve hemen önlem alınmalı	• Çalışma, dinlenme, yıkanma ve soyunma yerlerine yakın yerlerde, kadın ve erkek çalışanlar için ayrı ayrı olmak üzere, yeterli sayıda tuvalet ve lavabolar tesis edilir. • Tuvalet ve lavabolarda, uygun havalandırma, aydınlatma, termal konfor ve hijyen şartları sağlanır ve gerekli temizlik malzemeleri bulundurulur.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.13. Risk değerlendirme raporu (devam)

42	Tuvaletler ve lavabolar	Tuvalet Ve Lavabo (İş Hanı)	Bulaşıcı Hastalık, Mikrobik Hastalıklar.	Tüm Çalışanlar	6	15	6	Risk Skor:540 - İş durdurulmalı ve hemen önlem alınmalı	• İşhanı/binada yeterli sayıda tuvalet ve lavabo olacaktır. • Tuvalet ve lavabolar erkek ve kadın işçiler için ayrı ayrı olacaktır. • Tuvalet ve lavabolar düzenli temizliği konusunda İşhanı/bina yönetiminin koordiyasyonu doğrultusunda hareket edilecek, eksik hijyen görüldüğünde bina yönetimi uyarılacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
43	Çalışma ortamında ergonomi	Çalışan personelin ortam yetersizliğinden kaynaklanan sebeplere maruz kalması	Maddi hasar,Düşme, Yaralanma, Meslek hastalıkları, Ölüm	Tüm Çalışanlar	3	40	3	Risk Skor:360 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	Çalışma ortamının yerleşimi çalışan faaliyetlerini engellememesi gerekmektedir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
44	Gürültü	Çalışan personelin ortam yetersizliğinden kaynaklanan sebeplere maruz kalması	Maddi hasar,Düşme, Yaralanma, Meslek hastalıkları, Ölüm	Tüm Çalışanlar	3	40	3	Risk Skor:360 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	İşyeri ortamındaki gürültü 85 db miktarını geçmemelidir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
45	Gürültü	Geçici veya Kalıcı İşitme KaybıStresBazı hastalıklar	* Meslek hastalıkları* İşitme zorluğu sebepli olabilecek kazalar	Tüm Çalışanlar	6	100	6	Risk Skor:3600 - İş durdurulmalı ve hemen önlem alınmalı	Gürültülü olan makineler izole edilmeli	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
46	Havalandırma	Çalışan personelin ortam yetersizliğinden kaynaklanan sebeplere maruz kalması	Maddi hasar,Düşme, Yaralanma, Meslek hastalıkları, Ölüm	Tüm Çalışanlar	1	40	2	Risk Skor:80 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	Çalışma ortamının düzenli olarak havalandırılması gerekmektedir.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	15	2	Risk Skor:15 - Kabul edilebilir risk

Çizelge 4.14. Risk değerlendirme raporu (devam)

47	Hijyen	Bulaşıkların Hijyeni	Bakteri Üremesi, Zehirlenme	Tüm Çalışanlar	3	15	6	Risk Skor:270 - Çok önemli, acil önlem alınmalı	• Servisten sonra toplanan bulaşıklar hiç bekletilmeden hijyenik bir şekilde yıkanacaktır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	6	Risk Skor:18 - Kabul edilebilir risk
48	İklimlendirme	Çalışan personelin ortam yetersizliğinden kaynaklanan sebeplere maruz kalması	Maddi hasar,Düşme, Yaralanma, Meslek hastalıkları, Ölüm	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	Çalışma ortamında uygun iklimlendirme yapılmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
49	Meslek hastalığı	Meslek hastalıkları kayıtlarının tutulmaması, gerekli korunma yollarının uygulanmaması	Cezai yaptırımlar,Meslek hastalıklarının artması	Tüm Çalışanlar	3	15	3	Risk Skor:135 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	İSG RİSK DEĞERLENDİRMESİ YÖNETMELİĞİ İşyerinde potansiyel hastalıklar ve meslek hastalıkları ile ilgili riskler önceden tespit edilmeli ve öncceden önlem alınmalıdır.	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	3	3	Risk Skor:9 - Kabul edilebilir risk
50	Temizlik kimyasalları	Çalışan personelin ortam yetersizliğinden kaynaklanan sebeplere maruz kalması	Maddi hasar,Düşme, Yaralanma, Meslek hastalıkları, Ölüm	Tüm Çalışanlar	1	100	2	Risk Skor:200 - Önemli, aksiyon planına alınmalı, takip edilmeli	Temizlikte kullanılan kimyasallar hakkında bilgilendirme yapılmalı (MGBF bulunmalıdır)	İşveren / İşveren Vekili,Çalışan Temsilcisi	RİSKLER DEVAMLI KONTROL EDİLİP GİDERİLMELİ.	1	15	2	Risk Skor:15 - Kabul edilebilir risk

4.2. Risk Değerlendirme Yorumu

Bulgu 1: Yapılan ölçüm ve gözlemlerden sonra aydınlatmanın yetersiz olduğu gözlemlendi. Yetersiz aydınlatma performans düşüklüğüne sebep olur.

Olması gereken: Gün ışığının kontrolü amacıyla pencereler için ayarlanabilir perdeler sağlanacaktır. Gün ışığının yeterli olmadığı alanlar ve saatlerde yeterli suni aydınlatma sağlanacaktır. Arızalı lambalar hemen değiştirilecek, diğer hatalar için elektrikçi çağırılacaktır.

Bulgu 2: Çalışma alanlarının bazı bölümlerinde alçak tavanlara denk gelindi ve alçak tavanlar olmasına rağmen herhangi bir uyarı levhası konulmadığı gözlemlendi.

Olması gereken: Alçak tavanların bulunduğu bölümlere uyarı levhaları asılmalı.

Bulgu 3: Ekranlı araçlar karşısında çalışanların ergonomik koltuklarda oturmadığı, ekranlarla çalışırken dik oturuş, el, göz, yüz ve ekran koordinasyonunun yanlış olduğu gözlemlendi.

Olması gereken: Kullanılan ekranların üst orta noktasının, çalışanların göz hizasında olması sağlanacaktır. Klavye, fare, kâğıt tutacağı vs. çevre ekipmanlar çalışanların vücut ölçülerine ve duruşlarına uygun yerlere yerleştirilecektir. Ekranlı aracın ekranındaki parlama ve yansımalar, bu araçların pencereye bakması engellenerek veya aydınlatmanın ekran arkasından alınması sağlanarak önlenmelidir• Molalarda çalışanlara ekrandan uzaklaşmaları sağlanmalıdır.

Bulgu 4: Çalışanların uzun süre ekran başında hareketsiz kaldıkları gözlemlendi.

Olması gereken: Çalışma sürelerinde ara dinlenmeler verilmeli, çalışma masaları ve sandalye yükseklikleri çalışanların uzun süre eğilme ya da uzanma ihtiyacı duymayacakları şekilde ayarlanacaktır.

Bulgu 5: Birden çok çalışanın bir arada çalışması ve hepsinin telefon konuşması yapmasından kaynaklı olarak aşırı gürültülü bir ortam oşduğu görüldü.

Olması gereken: İşyeri içerisinde; Makina veya donanımlardan kaynaklanabilecek gürültü yasal sınırlar içinde olmalı. Gürültü maruziyet ölçümü yapılacaktır. Gürültü 80 desibeli geçtiği takdirde kulak koruyucular hazır bulundurulmalı, gürültü 85 db i geçtiği zaman çalışanlar kulak koruyucu kullanmalıdır. Kulak koruyu takıldığı halde, günlük gürültü maruziyeti 87 desibeli geçtiği takdirde yedek önlemlerle, gürültü maruziyeti, bu sınırın altına çekilinceye kadar çalışma durdurulacaktır.

Bulgu 6: Bütün çalışanların kulaklık taktığı ve bazı çalışanların kulaklıklarının eskidiği ve bazı kulaklıkların da yeterli koruyuculukta olmadığı görüldü.

Olması gereken: Çalışanlar akustik şokla (acı verici düzeyde, yüksek ve ani ses) karşılaşmaları konusunda bilgilendirilmelidir. Eskimiş kulaklıklar yenileri ile değiştirilmekte veya tamir edilmelidir. Çalışanlardan işe girişlerinde sağlık raporu istenmekte ve sadece uygun olanlar işe başlatılmaktadır.

Bulgu 7: Hemen hemen bütün çalışanların masalarının altında çöp kovaalarının dolu olduğu gözlemlendi.

Olması gereken: Çöpler iş alanındaki artıklar birikmeden atılmalı, çöp kovası da boşaltıldıktan sonra yınamalı.

Bulgu 8: Ortam havalandırması klima ile yapılmakta ve klimalardan gelen havanın çalışanları rahatsız ettiği gözlemlendir.

Olması gereken: Çalışanların rahatsız olma sebepleri filtrelerin düzgün temizlenmemesi olabilmesinin yanında gazlarının da düzenli olarak kontrol edilmemesi olabilir. İç ünitedeki filtrelerin en fazla 2 haftada bir tozu alınmalı ve 45 günde bir de ılık ve sabunlu bir suyla yıkanmalı. Bunun haricinde de filtrelerin periyodik bakımları yıllık yapılmalıdır.

Bulgu 9: Çalışma ortamında çalışanların bulunduğu masada yemek yediği ve içecekleri de orada bulundurduğu gözlemlendi. Yeme ve içme faaliyetlerinin yanı sıra masalarda tozlanma olduğu gözlemlendi.

Olması gereken: Çalışma ortamında yiyecek yenilmeyecektir. İşin gereği çıkabilecek kimyasal veya biyolojik maruziyetlere karşı yeterli koruyucu donanım (plastik eldiven, maske vb.) temin edilecektir.

Bulgu 10: Tuvaletlerin yeterli temizlikte olmadığı gözlemlendi.

Olması gereken: Tuvalet temizliğine özen gösterilmeli ve tuvaletlerde kullanılan paspaslar başka yerlerde kullanılmamalı.

Bulgu 11: Vardiyalı çalışma sistemi ile çalışılan bu işyerinde çalışma saatlerinin çalışanı olumsuz yönde etkilediği görüldü.

Olması gereken: Özellikle gece yapılan çalışmaların süresi 7,5 saati geçmemelidir. Yeterli dinlenme süreleri verilmelidir.

Bulgu 12: Çalışma ortamının havalar ısındıktan sonra çok sıak olduğu ve klimanın da yeterli havalandırmayı sağlayamadığı saptandı.

Olması gereken: Ortam sıcaklığı nem durumuna göre hafif işlerde 19-23 °C ve ağır işlerde 13-16 °C dolaylarında olmalıdır. Sıcaklık düşürülemiyorsa doğal ve ikincil havalandırma ile ortam ısısı düşürülmelidir.

Bulgu 13: Titreşimden de kaynaklı olarak stres seviyesinde artış olduğu ve meslek hastalığına yakalnma riskinin de arttığı gözlemlendi.

Olması gereken: Titreşimin en az seviyede tutulacağı ergonomik ortam tasarımı yapılmalıdır. Günlük sekiz saatlik çalışma sürelerine uygun maruziyet ve sınır değerlerine uygun hareket edilmelidir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Çağrı merkezi koşulları çalışanların ruh ve beden sağlığını olumsuz etkileyebilir. Bu olumsuz etkiler, çalışanların iş verimini etkileyecek havadaki ısı, nem, ışık ve karbondioksit oranıyla sağırlığa sebep olabilecek fazla ses sorunlarıdır. Bu tezin araştırmasında yapılan gürültü ölçümünden elde edilen sonuçlara dayalı olarak değerlendirildiğinde, ölçümlerin yapıldığı işyerinin günlük kişiye özel gürültü maruz kalma değerlerinin kanunlarımızda belirtilen değerlere yakın olduğu tespit edilmiştir. Uzun süre gürültülü bir ortamda çalışan kişiler, iç kulak kıl hücrelerinin tahrip olması nedeniyle kalıcı işitme kaybı yaşayacaklardır. İşitme kaybı; kişisel hassasiyet, gürültü seviyesi, gürültü frekans dağılımı, toplam maruz kalma süresi, kullanılan ekipmanın doğası ve gürültünün sürekli mi, aralıklı mı yoksa darbeli mi olduğu gibi birçok faktöre bağlıdır. Hepimizin bildiği gibi gürültü çalışanların sağlığı için açık bir tehdittir ve yönetmelikte bu sorunla nasıl başa çıkılacağına dair maddeler yer almaktadır. Yapılacak ilk şey gürültü kaynağını araştırmak. Bu nedenle, artan gürültü kaynakları aranarak, çözümler formüle etmek ve gürültünün neden olduğu meslek hastalıklarının oluşmasını önlemek daha kolay olacaktır. Bir çağrı merkezinde, çalışanlar gelen aramaları cevaplamak ve yeni aramaları olabildiğince çabuk cevaplamak için sürekli konuştuğundan çalışma ortamında her zaman gürültü vardır. Gürültüyü azaltmanın genel yolu, ses emici duvar kaplamaları kullanmaktır. Çağrı merkezlerinde çalışmayla alakalı öneriler detaylandırılacak olunursa (Yaşar ve ark., 2016);

- Çağrı Merkezi çalışma çevresi düzenlenirken ve düzenlendikten daha sonra aşağıda bulunan içeriklere dikkat edilmelidir. Çalışma çevresinin ayarlanmasında bilhassa ilgili kanun ve bu kanundan alınan diğer yasal gereklilikler uygun bir halde çalışma çevresi düzenlenmelidir,
- Çağrı Merkezlerinde çalışma hızı kişiselleştirilmelidir,
- Mobilyalar ergonomik tasarlanmalı, masa ve sandalyenin yüksekliği kişiye göre ayarlanmalıdır,
- Çağrı Merkezlerinin girişlerinde uygulanan sağlık denetimleri, bu alana özel tehlikeler göz önünde bulundurularak kapsamlı halde gerçekleştirilmelidir,
- Çevre dışından maruz kalınan gürültülerin önüne geçilmelidir,

- Çalışanların sesin frekansının özen göstermesi gerekmektedir. Yüksek ses ile konuşmak yorgunluğa ve strese sebep olur,
- Çalışanların seslerini yoğun bir şekilde kullanmaları göz önüne alındığında, çalışanlara ses koruma eğitimi ve seslerini dinleyebilmeleri için gerekli olanaklar verilmesi gerekir,
- Dik bir şekilde otururak konuşmak, içinde bulunulan duruma bakılmaksızın kısmen daha az yorar ve biraz daha az rahatsızlık verir,
- İşçiler çalışma esnasında fazla su tüketmelidir,
- Kuru hava koşullarında iş yeri neminin artırılması, kuru göz için faydalı olabilir,
- Çalışma sırasında gözlerdeki rahatsızlığı azaltmak için ekranın ön tarafındaki çalışma alanı gözlerin kıvrımlarına uyacak şekilde tasarlanmalıdır,
- Ortam ışıklandırılmasının görsel kavrayışı basitleştirmesi amacıyla beyaz renkte olması seçilmelidir,
- Mekân içerisindeki ışıklandırma ve fazla ses iş niceliklerine uyan seviyelerde tutulmaya özen gösterilmelidir,
- Hem çalışanlar ile başka insanlar hem de çalışanlarla çalışanlar içerisindeki iletişimin doğru halde olması için gürültünün önlenmesi gerekir,
- Çağrı Merkezi işçileri gerek kulaklıktan gerek de ortam gürültüsünden korunmaktadır. Uygulanan çevre ölçümlerinde bunu göz önüne almak önem arz etmektedir,
- Çalışanların ekranla çalışmaktan kaynaklanan görme problemlerine maruz kaldığı gözlenmektedir. Böyle bir halin engellenmesi için çalışılan mekanının sağlığa yardımcı olan bir halde ışıklandırılması ve göz dinlendirilmesi amacıyla araların sayısının fazlalaştırılması gerekir,
- Çağrı Merkezlerinde sağlıklı şekilde iklimlendirme uygulanması, işçilerin ısıtmayı ve soğutmayı sağlayan makinelerine olan uzaklıkları özenle düzenlenmelidir,
- Gerekli temizliğin sunulmaması durumunda çalışanlarda alerji bazlı hastalıklar ortaya çıkabilir. Bununla alakalı teftişlerin artırılması gereklidir,
- Yangınlara yönelik tedbirlerin fazlalaştırılması ve yangınlara yönelik önlemlerin vaktinde düzenli aralıklarla uygulanması gereklidir,
- İşçilere hakaretle alakalı işçilerin gurur ve haysiyetinin korunması gereklidir,

- Psikolojiye dayanan baskıların gereçlerinin (ücret beklentisi, iş gibi) çalışanların üstünde bıktırmaya sebep oldukları gözlemlenir. Konu hakkında gereken yasal düzenlemelerde dâhil önlemlerin sıkılaştırılması tavsiye edilmelidir,
- Psikolojik baskıya yönelik organizasyon içerisinde bilhassa insan kaynakları bölümlere bilgi verilmeli ve gerektiği durumda tekrardan düzenlenmelidir. İnsan kaynakları profesyonelleri içinde yetki sahibi bir işçi psikolojik baskı hakkında bilgilendirilmeli ve örgütün nüfusuna bunun açısından bilgi verilmelidir. Maruz kalan kurbanın halinin açığa çıkmayacağını ve sorunlarının adil bir şekilde çözüleceğini bilerek Mobbinge bu bölüme başvurabilmelidir,
- Çalışanların kişilikleri, becerileri, yaşı, cinsiyeti, medeni durumları açısından eğitim seviyesine göre plan yapmaları gerekir. Ayrıca, çalışma süresi, iş memnuniyeti, iş, rol, kariyer gelişimi, kişiler arası ilişkiler, kuruluşun yapısı ve iklim gibi organizasyonel stres kaynaklarına dayalı olarak planlanır,
- Yönetenlerin, işçilerin tükenmişlik hissi ve stres duygusuna kapılmasını engellemeleri, bireysel ilerleme dinlenme imkanlarına verilen zamanı artırmaları var olan çalışma şartlarını tekrardan incelemeleri ve geliştirerek iyileştirmeleri, kararlara iştirakların artmasını sağlamaları ile beraber sıkı çalışma hızının olduğu zamanlarda örgüte ek olarak çalışan takviyesine yönelmeleri gerek çalışan kişiler bakımından gerekse örgüt bakımından işin stresini indirmede büyük rol alır,
- İş uyumluluğu ve iş verimliliği açısından çalışanların rahatsız olduğu destekleyici materyal ve yedek parça ihtiyacı ele alınmalıdır,
- Çalışma ortamında, çalışma ortamında çalışan kişilerin duygusal ve fiziksel sağlığını olumsuz yönde etkileyen bu koşulları çözmek için gerekli çabalar sarf edilmelidir,
- Çalışanlar stres ile baş etme hakkında eğitilmelidir,
- Çalışma çevresi ve çalışılan koşullar ile ilgili çalışan fikirlerine önem gösterilmeli ve böyle konularda beraber karar verilmeye dikkat edilmelidir,
- İş yerinde dinlenme zamanı olmalı, sosyal yaşam ve çalışma düzenleri bu doğrultuda planmalıdır,
- Düzenli ve kısa süreli aralar özendirilmelidir,
- Hastalık ve yaralanma tehlikeleri tam bir şekilde belirlenmelidir,
- Anketler aracılığıyla etkin olan iletişim ve danışma dönemleri incelenmelidir (Yaşar ve ark., 2016).

Vardiya çalışması sonucunda oluşan uyku problemlerine yönelik temel tavsiyeler

- Nöbet değişimlerini gündüz-öğle-gece tarafında ayarlamak,
- 06:00'da başlatılanların yerine 07:00'de başlatılan vardiyaları, seçmek,
- Vardiya düzenindeki dönüşümler arasında en az 48 saat zaman ayırmak,
- Bireysel değişikliklerin sebep olduğu fırsatları kullanmak,
- Vardiyaları kendi içerisinde ayırmaktan sakınmak,
- 8 saatten fazla zamanlı değişimlerden sakınmak,
- Gece çalışması, sağlığından dolayı uymayan çalışanlara gündüz yapılan işlerde yer vermek,
- İşçilere, vardiyanın öncesinde ve sonrasında dinlenmelerini sağlayan alan temin etmek,
- İnsomnia problemi olan kişileri belirleyip, tedavilerini sağlamak,
- Dinleniş molalarının zamanını, başlangıç ve bitiş saatlerini ayarlamak,
- Uyku öncesinde kafein ve alkol tüketiminden sakınmak,
- Aile bireylerini ve arkadaş çevresini vardiya programı hakkında bilgilendirmek,
- Uyku amacıyla sessiz ve rahat olan alan sağlamak, uyulan odaların elden geldiğince karanlık ve ılık kalmasını temin etmek,
- Uyku esnasında gözleri dinlendirici kulaç tıkaçları ve pedler kullanmak,
- Daha iyi bir uyku için uykunun öncesinde, kasları rahatlatan egzersizler yapmak, ılık bir duş almak, nefes egzersizleri yapmak, kitap okumak (Yaşar ve ark., 2016).

Vardiyalı çalışanlar kişilerde işin stresini azaltmaya yönelik;

- Çalışan destek düzenlemelerine verilen önem arttırılmalı,
- İşçilerin sosyal etkinliğini artıracak işçi bazlı toplantılar ile farklı sosyalleşme etkinliklere dikkat gösterilmeli,
- Önceden planlanmış vardiya değişimleri yapılmalı,
- Vardiya düzenleri, çalışanların vardiyalar içerisinde değişimi sağlayabilecekleri halde esnekleşmesi sağlanmalı,
- Hafta sonuna genişleyen vardiyalar önlenmeli,
- Stres yönetiminin sağlanması için çalıştaylar ve bilgi verici kurslar ayarlanmalı,
- Çalışanlara kendi kendilerine yön vermeleri hakkında fırsat verilmeli,

- Gerektiği zaman yavaş ve derin nefes egzersizleri benzeri rahatlama yöntemlerinin kullanılmasına ilişkin eğitilmeli,
- Çalışanlar yeten zamanlarla ve periyodik bir şekilde uykuya, egzersizlere teşvik edilmeli,
- Çalışanların dolu olmayan gün ve zamanlarını daha önce ayarlanmalı ve bunun bilgilendirilmesi çalışanlara önceden verilmelidir (Yaşar ve ark., 2016).

Çağrı Merkezi çalışanlar ve işverenler duyma zararı ve başka zararlı sağlık tesirlerine yönelik; gürültüye maruz kaldıktan sonra kulak çınlaması, işitme kaybı veya kulak doygunluğu vb. durumlarda yetkililere danışılmalıdır. Aşırı hacimden dolayı tekrarlanan bir etki varsa geçici olmayan tesirlere sebep olabilir (Yaşar ve ark., 2016).

- Ses düzenlemelerinin belli bir sınırın üstüne çıkmaması gereklidir,
- Daha iyi sakınma ve kısmen daha az sese maruz kalmanın denetilmesi gerekir. Örneğin daha kaliteli kulaklıklar son teknoloji,
- Kulaklıkların devamlı temiz tutulması gerekir. Hasar görmüş, deforme olmuş veya performans düşüklüğü varsa değiştirilmesi gerekir,
- Aşırı sese yönelik önlemler fazlalaştırılmalıdır,
- Çevrede ses yalıtım malzemeleri kullanılmalıdır. Azaltmak için arka plan hacmi sürekli olarak kontrol edilmelidir,
- Çalışanlara ortam gürültüsü için ayarlanabilir kulaklıklar sağlanmalıdır. Gürültü kısıtlayıcı ve artmasını önleyen, özellikle çalışanlar için farklı rahatlama ve sakınma tedbirleri temin edilmelidir,
- Kulaklıkların kullanımları, sessizce iş yapma vb. ile alakalı gürültüyü azaltmak için eğitim ayarlanmalıdır,
- Çalışanlar senelik olarak düzenli aralıklarla duyma için test edilmelidir. Ortam ölçümleri yapılmalıdır (Yaşar ve ark., 2016).

Çağrı Merkezlerinde bulunan çalışanlara yönelik kas-iskelet problemlerine karşı;

- Gerektiği takdirde ayağa yardım takviyesi temin edilmeli,
- Klavye ve fareye yönelik el bileği desteği,
- Monitörün göz seviyesinde olması gerekmektedir,
- Çalışılan alan fare, monitör, klavye ve başka teçhizatların rahatça dizaynı için yeterince büyük olması gerekir (Yaşar ve ark., 2016).

Stres ile baş etmenin en etkili yolu stresi kaynağında ortadan kaldırmaktır. Bu amaçla, iş yerinde gerçekleştirilen işler yeniden tasarlanabilir ve çalışma planları değiştirilebilir, çalışanlar ve çalışanlar arasındaki iletişim ve yönetim güçlendirilebilir, stresi ortaya atan personel politikaları değiştirilebilir, özellikle de çalışanların düşük seviyelerden başlayarak karara varma dönemlerine iştirakı sağlanmalıdır (Yaşar ve ark., 2016).

Çalışılan düzenin planlaması, yönetsel ve teknolojik potansiyeli en üst seviyede sağlamak amacıyla düzenlenmelidir. Bundan dolayı işin dizaynı veya teknoloji sistemleri irdelenerek bilhassa iş çevresi stresi benzeri işçilerin sağlığını olumsuz etkileyebilecek etmenlerin belirlenmesi ve işyerinin entegre ve bütünsel bir şekilde irdelenmesi gerekli bir durumdur. Bağımsız üretici sunumunun ve endüstriyel tasarımın önemlidir. Bilhassa iş hastalıkları benzeri tartışmalı ve yeni başlıklar kaza ve güvenlik engelleme planları içerisinde olması gerekir. İş Sağlığı ve Güvenliği dalında farklı şekilleri var etmek karışık dönemleri basit bir hale getirerek sıfır riskin oluşturulması gereklidir (Yaşar ve ark., 2016).

Çalışanlar, çalışma ortamında sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebilecek birçok faktörle karşı karşıya kalmaktadır. İşyerindeki çevresel faktörler, ana gruplara ayrılarak analiz edilir. Uluslararası Çalışma Örgütü, ile yönetim, iş tatmini, ortamsal ve örgütsel şartlar ile çalışanların uzmanlık ve ihtiyaçları arasındaki etkileşime dayalı olarak psikososyal tehlikeleri belirlemiştir. Bu etkileşimler, çalışanların anlaşılma ve deneyimlenme biçimlerinden dolayı doğrudan veya dolaylı tehlikeler getirebilir. Sıcaklık, ışıklandırma, ortam, düzenleme ve ofis mobilya düzeni vb. Konular kötü sağlık tesirlerini kısmak amacıyla dikkat edilmelidir. İşyerleri için düzgün makinelerin ve teçhizatlar olmalıdır. Kullanılacak kulak cihazları ayarlanabilir olmalıdır. Yazıcılar gürültü çıkarmamalı ve koku yaymamalıdır. İş istasyonu maksimum verimlilik için ayarlanmalıdır. Işıklandırma düzeyleri verimliliğin olması açısından yansıma ve parlamanın olmayacağı biçimde düzenlenmelidir. Geceleri ışıklandırma doğal ışığın tesirlerini taklit etmelidir. Oda ısısı, iyi olacak düzeyde olmalı ve korunmalıdır. Bu etkenlerin uygun şekilde düzenlenmesi, iş gücünün refahını ve düzgün bir şekilde yönetilmesini sağlar (Yaşar ve ark., 2016).

KAYNAKLAR

Anonim, 2003. ***4857 Sayılı İş Kanunu***. R.G.: 10.06.2003.

Anonim, 2013. Biyolojik Etkenlere Maruziyet Risklerinin Önlenmesi Hakkında Yönetmelik. R. G.: 15.06.2013.

Anonim, 2015. Risk değerlendirmesi nedir? ***https://prosafety.com.tr/risk-degerlendirmesi-nedir/*** . Erişim tarihi: 15.05.2021.

Anonim, 2016. Çağrı merkezinin önemi/telefona kim bakıyor. ***http://blog.milliyet.com.tr/cagri-merkezinin-onemi-telefona-kim-bakiyor/ Blog/? BlogNo=392463*** **.** Erişim tarihi: 22.01.2016.

Anonim. 2012. Risk Değerlendirme Yönetmeliği. R.G.: 29.12.2012.

Bialous, S. A., Glantz, S. A., 2002. Ashrae standard 62: tobacco industry's influence over national ventilation standards. ***Tobacco Control,*** **11**(4): 315-328.

Bildik, T., Büküşoğlu, N., Kesikçi, H., 2004. Çalişan Ergenlerin Psikososyal Sorunlari ve Kendi Çözüm Önerileri. ***Ege Tıp Dergisi,*** **43**(2): 105-111.

Coşkun, C., 2019. ***Çağrı Merkezlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri.*** Ankara

Coşkunses, F., 2008. ***Kanserojen Kimyasal Maddeler ve İş Sağlığı ve Güvenliği.*** T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, 36s, Ankara.

Çeven, S., Özer, K., 2013. Büro ergonomisinin çalışma psikolojisi ve iş verimine etkisi. ***Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,*** 61-70.

Çil, Y., 2017. ***Çağrı Merkezi Çalışanlarının Motivasyonlarını Etkileyen Faktörler.*** Süleyman Demirel Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Gökçe, A., 2008. Mobbing: iş yerinde yıldırma özel ve resmi ilköğretim okulu öğretmen ve yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma. ***Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi,*** (18): 272-286.

Gül, H., Özcan, L. N., 2011. Mobbing ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkiler: Karaman il özel idaresinde görgül bir çalışma. ***Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,*** **1**(2): 107-134.

Keser, A., 2006. Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. ***Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,*** (11): 100-119.

Laçiner, V., 2013. Ekranlı araçlarla yapılan çalışmalarda iş sağlığı ve güvenliği. ***Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi,*** **2**(4): 128-151.

Menteşe, B., Es, M., 2017. Türkiye'de çağrı merkezlerinde çalışma ilişkileri: Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa örneği. ***Yalova Sosyal Bilimler Dergisi,*** **14**(23): 1-28.

Myatt, T. A., Staudenmayer, J., Adams, K., Walters, M., Rudnick, S. N., Milton, D. K., 2002. A study of indoor carbon dioxide levels and sick leave among office workers. ***Environmental Health,*** **1**(1): 1-10.

Okur, A., 2018. ***Çağrı Merkezi Operatörlerinin Çalışma Şartlarının İş Sağlığı Ve Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi.*** Üsküdar Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul

Okutan, M., Tengilimoğlu, D., 2002. İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. ***Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,*** **4**(3): 15-42.

Sakarya, A., 2016. ***Çağrı Merkezinde Çalışanların Fiziksel Maruziyetlerinin Belirlenmesi ve Alınabilecek Önlemler.*** T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi. Ankara.

Sarıkaya, F., 2012. İşyerinin İşçi Sağlığı Üzerindeki Etkileri. ***http://www.academia.edu/8215049/İsyerinin_Isci_Sagligi_Uzerindeki_Etkileri /*** Erişim tarihi: 15.05.2021.

Soysal, A., 2009. İş yaşamında stres. ***Çimento İşveren Dergisi,*** **23**(3): 17-40.

Taylor, P., Baldry, C., Bain, P., Ellis, V. 2003. A unique working environment': health, sickness and absence management in UK call centres. ***Work, Employment and Society,*** **17**(3): 435-458.

Törün, A., 2006. ***Müşteri İlişkileri Yönetiminin Araçlarından Biri Olarak Çağrı Merkezleri, Çağrı Merkezi Bölümü Çalışanları ve Memnuniyeti: Bir Araştırma,*** İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Türkdemir, A.H., 2 007. Dünyada Çalışma ilişkilerinde İş Sağlığının Gelişimi Makalesi.

Ulucan, H. F., Zeyrek, S., 2012. Ofislerde iş sağlığı ve güvenliği. ***İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü', http://www.isgum.gov.tr/rsm/file/isgdoc/IG14-ofislerde_isg. Pdf.*** Erişim Tarihi: 24 Ocak 2014: 4-17.

Yaşar, A., Alpsoy, F., Taçgın, E.,2016. Çağrı merkezlerinin iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi. ***Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,*** **7**(1): 2-29.

Yılan, Y., 2013. Büro ergonomisinin ve yerleşiminin büro çalışanlarının verimliliğinin artırılmasına yönelik alan araştırması: sandıklı ilçesi örneği. ***Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*****:** 107-118.

Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Yıldız, A. N., Gedikli, F. G., Küçükbiçer, B., 2012. Vardiyalı çalışmalarda iş sağlığı ve güvenliği konuları. ***Ankara: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu Yayını,*** Aydoğdu Ofset.

ÖZ GEÇMİŞ

Hakkâri Milli Eğitim Vakfı İlköğretim Okulu'nda okudu. Lise eğitimini Hakkâri Atatürk Anadolu Lisesi'nde tamamladı. Yüzüncüyıl Üniversitesi'nde Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü'nü okuduktan sonra yine Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nde İş sağlığı ve güvenliği bölümünden mezun oldu. 2018 yılında Esenyurt Üniversitesi'nde İş sağlığı ve Güvenliği Tezsiz Yüksek Lisans Bölümü'nden mezun oldu. 1. Seviye Yangın ve 1. Seviye Yüksekte Çalışma eğitimcisidir. İstanbul işletme enstitüsünde çağrı merkezi uzmanlığı ve çağrı merkezi takım liderliği eğitimini aldı. Hali hazırda Van Akın Dil eğitim kurumunda rehber öğretmenlik yapmakta.

T.C
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
LİSANSÜSTÜ TEZ ORİJİNALLİK RAPORU

Tarih: …..…/….../20……

Tez Başlığı / Konusu:

Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Tehlike, Riskler ve Bunlara İlişkin Çözüm Önerileri: Van İli Örneği

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümlerinden oluşan toplam 44 sayfalık kısmına ilişkin, ..…..…/…….…/…....….. tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından turnitin intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % ……..... (……..) dır.

Uygulanan filtreler aşağıda verilmiştir:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit inatch size to 7 words)

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi inceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Tarih ve İmza

Adı Soyadı: Hamdi ÇİÇEK

Öğrenci No: 18910001073

Anabilim Dalı: İş Sağlığı ve Güvenliği

Programı: İş Sağlığı ve Güvenliği Tezli Yüksek Lisans

Statüsü: Y. Lisans X Doktora ☐

DANIŞMAN ONAYI
UYGUNDUR

Doç. Dr. Adem ZENGİN

ENSTİTÜ ONAYI
UYGUNDUR

(Unvan, Ad Soyad, İmza)