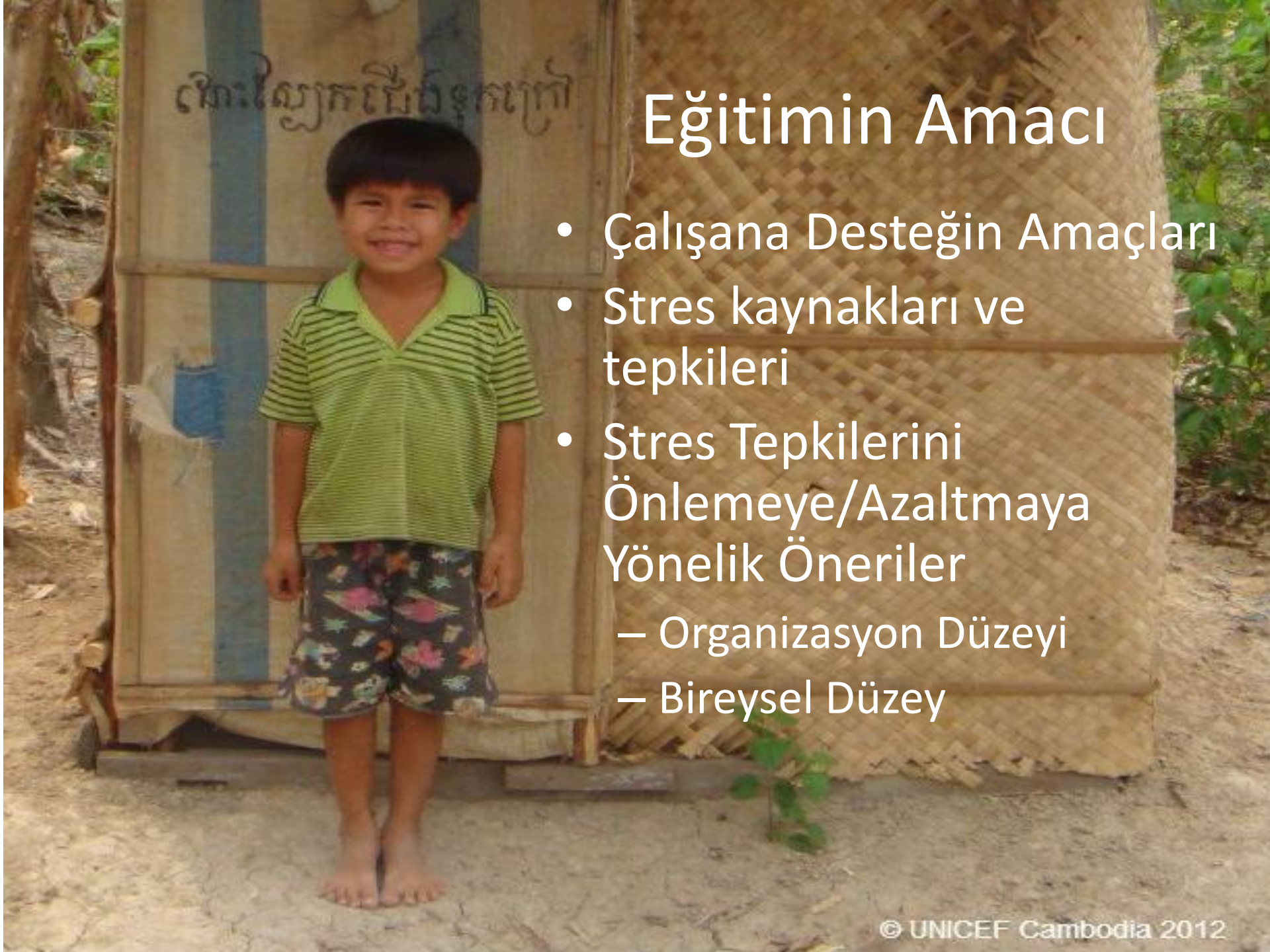




*Siz olmadan  
mesafeleri  
azaltamayız!  
Siz olmadan  
çocukların  
önündeki  
engelleri  
kaldıramayız!*

**ÇALIŞANA DESTEK**





# Eğitimin Amacı

- Çalışana Destegın Amaçları
- Stres kaynakları ve tepkileri
- Stres Tepkilerini Önlemeye/Azaltmaya Yönelik Öneriler
  - Organizasyon Düzeyi
  - Bireysel Düzey

# **Çalışana Desteğin Amaçları**

- Çalışanların sağlıklı ve mutlu olmalarını sağlamak
- Çalışanların stres düzeyini en aza indirmek

Stres; dikkati, performansı ve karar verme yeteneğini azaltır, verimi düşürür, zaman ve para kaybı demektir

# Stres

Canlıların zihinsel, davranışsal ya da fizyolojik işlevlerini kesintiye uğratan her türlü gerginlik ya da etkinin ortak adıdır.

# **Stres Yaratan Kaynaklar**

## **“Afet Çalışanları İçin”**

- **Olaya Bağlı Stres Kaynakları**
- **Mesleki Stres Kaynakları**
- **Çevresel Stres Kaynakları**

# Olaya Bağlı Stres Kaynakları

Travmatik olaya verilen tepkinin boyutu; olayın aniliğine, olayın şiddetine, olayın süresine bağlıdır.

- Topluca yaşanan krizin bir parçası olmak
- Hayati riski içeren bir olay yaşamış olmak
- Şiddete maruz kalma
- Dolaylı/dolaysız tehdit altında kalmak
- Bir iş arkadaşının ölümüne ya da yaralanmasına tanık olmak
- Bir çocuğun ya da yetişkinin ölümüne ya da fiziksel zarar görmesine tanık olmak
- Uzun süren kurtarma çabalarından sonra bir afetzedenin hayatını kaybetmesi
- Afetzedelerle ya da koşullarla özdeşim kurmak
- Görsel ve işitsel olarak çok rahatsız edici sahnelerle tanık olmak

# Mesleki Stres Kaynakları

- Zaman baskısı
- Aşırı sorumluluk
- Fiziksel olarak zorlu, çok yorucu ve tehlikeli görevler
- Kronik yorgunluk
- Duygusal olarak zorlayıcı koşullar
  - Görevle baş edememe hissi
  - Ahlaki ya da manevi ikilemler yaşamak
  - Sosyal destek sisteminden uzak kalmak (aile/arkadaş)
  - Çalışma ortamında desteklenmediğini hissetmek
- Açık olmayan, yetersiz ya da tutarsız bir yönetim anlayışı
- Kaynakların sınırlılığı
- Yüksek beklentiler

# Çevresel Stres Kaynakları

AFET ÇALIŞANLARI OLUMSUZ ÇEVRESEL KOŞULLAR ALTINDA ÇALIŞMALARINI SÜRDÜRMEK DURUMUNDA KALABİLİRLER.

Elverişsiz hava durumu, yangın, kimyasal zehirlenme, radyasyon, kirli su tehdidi, sağlıksız ortamlarda yaşama, böcek tehdidi, iklim, ısı, aydınlatma, gürültü vb. çalışanı tehdit eden koşullar.



# **PEKİ BİZLER STRES ALTINDA OLDUĞUMUZU NASIL ANLAYABİLİRİZ**



# **Çalışanlarda Stres Belirtileri**

- Fiziksel
- Zihinse
- Duygusal
- Davranışsal

# Stres Tepkileri

## A- Fiziksel

- Soluk alıp vermede değişiklik
- Gerilmiş ve ağrılı kas
- Baş ağrısı
- Terleme
- Soğuk el ve ayaklar
- İştah değişikliği
- Mide problemleri
- Mide ekşimesi
- Kalp çarpıntısı

## B-Zihinsel

- Konsantrasyon zayıflığı
- Unutkanlık, dalgınlık
- Aşırı tepki verme eğilimi
- Yargılama zayıflığı
- Karar alma yeteneğinin zayıflığı
- Olumsuz düşünme

# Stres Tepkileri

## C- Duygusal

- Gerginlik
- Kolayca sinirlenme
- Sessizlik ve içe kapanma
- Duygusal patlamalar ve ağlama
- İsteksizlik
- Güçsüzlük hissi

## D- Davranışsal

- Daha sık hata yapma
- Aşırı tepki verme eğilimi
- Uyku düzeninin bozulması
- Yeme düzeninin bozulması
- Alkol, sigara ve benzeri zararlı maddelerin fazla tüketilmesi

# Stresle Başaıkmayı Zorlaştıran Düşünce Biçimleri

## -1-

Olaylar her zaman  
istediđim řekilde  
gerçekleřmelidir

Bütün kötü  
olaylar benim  
bařıma gelir

Yaşamış olduđum  
terslikler  
gelecekte de  
devam edecek

Her zaman mükemmel  
olmak gerekir

Bir insanın herkes  
tarafından sevilmesi  
gerekir

# Stresle Başaıkmayı Zorlaştıran Düşünce Biçimleri

## -2-

Önce kendimizin değil  
başkalarının  
mutluluğunu  
düşünmeliyiz

Bir şey ya iyidir ya da  
kötüdür

Diğeri insanların  
istediğı gibi olmazsam  
yalnız kalırım

Yalnız olmak  
korkunçtur



# **Stres Tepkilerini Azaltmaya/Önlemeye Yönelik Öneriler**

## **1. Organizasyon Düzeyi**

- a. Ekibin oluşturulması
- b. İletişim ve Çatışma Çözümü
- c. Çalışanlara organizasyon desteği

## **2. Bireysel Düzey**

# **Stres Tepkilerini Azaltmaya/Önlemeye Yönelik Öneriler**

## **1. Organizasyon Düzeyi**

- a. Ekibin oluşturulması
- b. İletişim ve Çatışma Çözümü
- c. Çalışanlara organizasyon desteği

## **2. Bireysel Düzey**

# **A.EKİBİN OLUŞTURULMASI**

# EKİP

Ortak faydalar çerçevesinde bir  
amacın yerine getirilmesi için bir  
araya gelmiş ya da getirilmiş insan  
grubudur.

<b>Ekip Çalışmasına Yatkın Kişiler</b>	<b>Ekip Çalışmasına Yatkın Olmayan Kişiler</b>
Empati kurar, katılımcıdır	Bireyseldir
Sinerji yaratır	Söz keser olumsuz beden dili özellikleri gösterir.
İyi iletişim kurar	İletişime kapalıdır
Takım misyonunu benimser	Takım misyonunu benimsememiştir
Ekip başarısını ön planda tutar	Motivasyonu düşüktür
Yaratıcıdır	Yaratıcı değildir
Bilgiyi paylaşır	Bilgiyi saklar
Kendisi ile barışıktır	Kavgacıdır
Pozitif düşünür	Genelde negatif düşünür
Çözüm ve sonuca yönelen	Güçlüklere ve problemlere yönelir
Engelleri aşılacak zorluklar olarak görür	Engelleri 'imkansızlıklar' olarak görür
Başkalarının görüşlerini hesaba katar	Kişileri ve fikirleri önemsemez
Nasıl yararlı olacağını bulmaya çalışır	

# Başarısız ekiplerin özellikleri

- Ekip içerisinde ayrı çıkarlar gözetilen alt gruplar vardır
- İşbirliği ve yardımlaşmanın olmaması
- Bilginin paylaşılmaması
- Sorunlar karşısında karşılıklı suçlamalar
- Alınan kararların uygulanmaması
- Lidere aşırı bağlılık veya güvensizlik
- Yeni gelen üyeleri ekibe dahil edilmemesi
- Gizli çatışmalar
- Ekip dışına bilgi sızması



# Başarılı ekiplerin özellikleri

- Açık ve net hedefleri vardır
- Ekip içinde güven duygusu gelişmiştir
- Sorumluluk paylaşımı vardır
- Bireysel farklılıkların olumlu yanları ekibe yansır
- İşbirliği yapılır
- Serbest bilgi akışı mevcuttur
- Yeni ekip üyelerinin kabullenilmesi kolay olur
- Birbirine destek sistemi gelişmiştir
- Bireyle ekibin amaçları örtüşür
- Sorunlar hakkında açıkça konuşulur, etkin çözüm yöntemleriyle çözülür
- Ekip performansı, suçlamadan veya savunmalardan geçmeden değerlendirilir.

# Ekip İçi Yaşanan Sıkıntıları Önlemek İçin Yapılması Gerekenler



## **Ekibin Oluşturulması..Sonuç...**

- Desteklendiklerini hisseden bireyler daha az stres yaşarlar
- Ekip oluşturmak karşılıklı güveni arttırır
- Destekleyici, güvenilir bir ekip içinde yer almak hızlı iyileşme sağlar
- Bireyin ve ekibin kararlar vermesi kolaylaşır ve bu kararların sonuçları daha verimli olur

# Stres Tepkilerini Azaltmaya/Önlemeye Yönelik Öneriler

## 1. Organizasyon Düzeyi

- a. Ekibin oluşturulması
- b. İletişim ve Çatışma Çözümü
- c. Çalışanlara organizasyon desteği

## 2. Bireysel Düzey

## **B. İLETİŞİM ve ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ**

**Kişiler arasında yer alan duygu ve düşünce alışverişine İLETİŞİM denir.**

## İletişimde Başarılı Olan İnsan Tipleri

- Kendisine güvenen,
- Saygılı,
- İşbirliği ve paylaşmaya istekli,
- Kendisinin ve başkalarının sorunlarına karşı çözüm arayıcı



# İletişim Kurmakta Sıkıntı Yaşayan İnsan Tipleri

- İnatçı bir tutumla fikirlerini savunan,
- Kendi görüşlerinden başka doğru tanımayan,
- Güvensiz,
- Korku içinde yaşayan kişiler

# **İletişim bir bütündür...**

- **Kelimeler %10**
- **Ses tonu %30**
- **Beden Dili %60**

Sözcüklerle bedenin verdiği  
mesaj arasında farklılık  
varsa güvensizlik ve  
çatışma oluşur.

Bu uyumsuzluk mesajların  
algılanmasını zorlaştırır.

## **İletişimde Ses Kullanımı**

- Ne zayıf ne yüksek tonda olmalı
- Tek düze olmamalı
- Konuşmaya zaman zaman ara vermeli
- Konuşmanın hızı ayarlanmalı
- Nefes kontrolüne dikkat edilmeli

BAZEN NEDEN ANLAŞAMAYIZ?

İYİ İLETİŞİM KURMAK İÇİN NELER  
YAPABİLİRİZ?

# İLETİŞİM ÇATIŞMALARININ NEDENLERİ

Kültürel  
faktörler

Sosyal ve  
fiziksel çevre

Roller

Kişisel  
faktörler

Algısal

İletişim  
becerisi

Bilinçdışı  
süreçler

Mesajın  
niteliği

Bilişsel

Duygusal

İhtiyaçlar

# Olumlu iletişim için;

- Güleryüz
- Göz teması
- Baş hareketleri
- Beden duruşu
- Jestler
- Yakınlık
- Bedensel temas
- Dış görünüş
- Konuşmanın sözel özellikleri
- Empati kurmak
- Duygusal zekadan yararlanmak

# İletişim....Sonuç....

- İletişim becerileri ve ekip desteği, diyalog ve paylaşım yoluyla sıkıntıların hafiflemesini sağlar.
- Çalışanlar diyalog sayesinde, ortak stres unsurlarını fark eder ve birbirlerine stresi azaltma yaklaşımları konusunda destek olurlar.



# Çatışma Çözümü...Sonuç...

- Destek, güven ve ekip çalışması oldukça çatışma olma ihtimali azalır
- Organizasyonda dialog ve açıklık çatışmayı en aza indirir
- Çalışanların ve süpervizörlerin düzenli olarak bir araya gelerek yaşanılanları paylaştıkları deneyimler çatışmaların çözümlenmesi için uygun bir atmosfer yaratır
- Açık ve tutarlı hedefler, roller ve sorumluluklar destek sağlar ve çatışmayı önler
- Değişimler gerektiğinde açık olunmalı ve iletişim kurarak sahiplenme sağlanmalı

# Stres Tepkilerini Azaltmaya/Önlemeye Yönelik Öneriler

## 1. Organizasyon Düzeyi

- a. Ekibin oluşturulması
- b. İletişim ve Çatışma Çözümü
- c. Çalışanlara organizasyon desteği

## 2. Bireysel Düzey

# C.ÇALIŞANLARA ORGANİZASYON DESTEĞİ-1

- Afet çalışanlarının görevlerinin, en az düzeyde stres içerecek biçimde planlanması ve düzenlenmesini hedeflenmelidir.
- Travmatik yaşantılara sürekli olarak maruz kalmanın olası etkilerini bilerek ve bunlara dikkat ederek çalışmaların yürütülmesi, önleme çalışmalarının temelini oluşturur.
- Stres kaynakları ve stres tepkileri, stres yönetimi becerileri ve teknikleri konularında hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir.
- Ekiplerin dönüşümlü çalışması sağlanmalıdır.
- Her iki saatte bir 15-30 dakikalık dinlenme süreleri tanınmalıdır.

## C.ÇALIŞANLARA ORGANİZASYON DESTEĞİ-2

- Destekleyici kişiler arası ilişkiler ve sosyal etkinliklere önem verilmelidir.
- Çalışanların duygularını tanımlama ve ifade etme ve bu duyguları iş arkadaşlarıyla paylaşabilmelerini kolaylaştıracak paylaşım grupları düzenlenmelidir.
- Stresi yönetmek çalışanın huzurunu sağladığı gibi organizasyonun verimini de arttırır
- Organizasyon içerisinde stresi azaltmak için sağlıklı yaşam olanakları sunulmalıdır.
- Çalışanların biraraya gelerek günlük deneyimlerini paylaşabilecekleri küçük gruplar kurulması için olanak sağlanmalıdır.
- Fiziksel sağlamlığı arttırmaya yönelik çalışmalar yapılmalıdır (egzersizler, düzenli beslenme, gevşeme tekniklerinin uygulanması, sigara alışkanlığını azaltmak vb.)

# **Stres Tepkilerini Azaltmaya/Önlemeye Yönelik Öneriler**

## **1. Organizasyon Düzeyi**

- a. Ekibin oluşturulması
- b. İletişim ve Çatışma Çözümü
- c. Çalışanlara organizasyon desteği

## **2. Bireysel Düzey**

## **2. Bireysel D zey**

a- D    nce Yapısını Deęi tirmek

b- Gev  eme Tekniklerini Uygulamak

c- Sosyal Destekten Yararlanmak

## **2. Bireysel D zey**

d- Fizik Egzersizleri Yapmak

e- Beslenmeye Dikkat Etmek

f- Zamanı İyi Kullanmak

## **2. Bireysel Düzey**

g- Problem Çözme Yöntemleri  
Kullanmak



# Stresle baş etme: Kişisel Plan

Aşağıdaki liste stresle başa çıkmak için kullanacağım sekiz aşamalı plandır:

- Afet çalışmalarında önem verdiğim şeyler neler?
- Afet çalışmalarının benim için en fazla stres yaratan yönleri neler?
- Afet çalışmalarının benim için en ödüllendirici yönleri neler?
- Stres altında olduğumu nasıl anlarım?
- Çalışma arkadaşlarım stres altında olduğumu nasıl anlarlar?
- Stres altındayken, diğerleri bana nasıl destek olabilir?
- Kendim için neler yapabilirim?
- Stresimi azaltan faaliyetlerim neler?

# **Afet Çalışmalarının Ödüllendirici Yanları**

Afet çalışanlarının pek çoğu afetzedelere yardım etmenin son derece güzel duygular yaşattığını belirtmişlerdir.

Afet çalışanları bir yandan yaşanan acı ve yasa tanık olurken, diğer yandan da insanoğlunun dayanabilme ve yaşamı sürdürebilme gücünü görürler.

**İNSANLARIN YAŞAMLARINI YENİDEN KURMA ÇABALARINDA  
YARDIMCI OLABİLMEK SON DERECE ANLAMLI DIR.**

KENDİ GEREKSİNİMLERİMİZİ  
KARŞILAYAMADIĞIMIZ, KENDİMİZE İYİ  
BAKAMADIĞIMIZ SÜRECE BAŞKALARINA  
ETKİLİ BİÇİMDE YARDIM ETME  
OLASILIĞIMIZ AZALIR.