

Bilgi ve Belge Uzmanlarının Organizasyonel Çalışmalarında Bir Olgu: Stres

Yalçın Yağcı

Yaşamımızdaki stres olgusunu arttıran, içinde bulunduğumuz rekabetçi, aşırı çalışmaya dayalı endüstriyel yaşam; bilginin ve bilgi/ belge uzmanlarının önemli faktörler olduğunu gün geçtikçe daha çok ortaya koymaktadır. Bunun temel göstergelerinden biri de günlük konuşma dilimiz içinde yer alan “bilgi çağı”, “bilgi patlaması”, “bilgi otoyolu”, “bilgi ve belge yönetimi”, “bilgi merkezi”, “bilgi işlem merkezi” ve “bilgi hizmetleri” gibi yeni ve süratli sözcükler olsa gerek.

Stres ise hiç şüphesiz günümüz yaşamının en önemli rahatsızlıklarından biridir. Bütün dillerde olduğu gibi Türkçe’de de aynen kullanılan stres; baskı, zor, gerginlik gibi sözlük anlamlarının yanı sıra baskı altında kalmak, zorlanmak anlamlarını da taşımaktadır. Yine bir başka tanım ile stresi, insan vücudunun ve zihninin aşırı isteklere karşı gösterdiği tepki olarak da ifade edilebiliriz. Ayrıca değişiklik gerektiren, iç dünyamızda heyecanlı çatışmalar yaratan veya bir tehdit ortaya koyan olaylar ya da durumlar olduğunu da söyleyebiliriz.

Yaşam ve stres çerçevesinde “bilgi” ise, günümüz üretim ve hizmet sektörlerinin en önemli etkenlerinden biri durumundadır ve önemi gittikçe daha da artmaktadır. Artık hemen hemen tüm sektörlerdeki büyük ve küçük tüm klasik organizasyonlar, bilgiye dayalı dinamik organizasyonlara dönüşmekte ve giderek daha fazla sayıda bilgi/ belge uzmanlarına ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla sürekli soran bir düşünce sistemi, analiz ve biriktirme yeteneği, kendi kendini disiplin altına alma, en iyiye ulaşma, kendi düşünce ve davranışlarından sorumlu olma gibi bazı temel niteliklere sahip olan bilgi/ belge uzmanlarının çalışma alanında stres olgusu, çeşitli faktörlere bağlı olarak daha da artmaya başlamıştır.

Strese yol açan ve stresin tehdit edici bir tehlike olarak belirmesinin temel sebepleri arasında bireysel faktörler ve örgütsel faktörler bulunabilmektedir. Bunlardan bireysel faktörleri; fiziksel, sağlık, beceri ve deneyim, duygusal durum, kişilik, toplumsal destek, dinlenme ve gevşeme, olumlu ve gerçekçi tutum ve beklentiler, yaşam talepleri, değişmelere uyum, kendinden ve başkalarından gerçekçi olmayan olumsuz beklenti ve tutumlar olarak ifade edebiliriz. Örgütsel faktörleri ise; yönetim, katılım, kişiler arası çatışma, sorumluluk, yoğun iş yükü ve fiziki mekan ve çevre şartları başlıkları altında değerlendirebiliriz. Konumuz gereği strese neden olan örgütsel faktörleri biraz açacak olur-

* Yalçın Yağcı, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Mezunudur.

sak;

1- Yönetim: Her organizasyonda olabileceği gibi bilgi merkezi organizasyonlarında da “yönetim” durumu strese kaynaklık edebilmektedir. Bunun nedeni de değişen iş dünyası ve gerekleri doğrultusunda yönetimin; misyon, vizyon ve rekabetçi stratejiyi oluşturarak çalışanların optimal performans düzeyine ulaşmalarını isterken yeterli olanaklar ve donanımlı ortamlar sağlamamış olmasındandır.

2- Katılım: Organizasyon içinde çalışanların, karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması, stresin oluşmasıyla orantılıdır. Özellikle organizasyon çalışanlarını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyecek kararların alınmasında, çalışanların fikrinin hiç sorulmadığı durumlarda bir çok çalışan stres yaşayacak ve buna bağlı olarak da organizasyon verimi düşecektir. Dolayısıyla, çalışanların çeşitli organizasyonel karar süreçlerine katılmaları sağlanırsa çalışanlar kendilerine değer verildiğini hissedecek böylece stres olgusu yaşanmadan organizasyon için olumlu sonuçlar elde edilecektir. Organizasyonel ortam içindeki bilgi/ belge uzmanlarının aralarındaki bağlılığın gelişerek artması ve de organizasyonel kültürün yerleşerek yayılması, olumlu sonuçlar verilebilecek en iyi örneklerden biridir.

3- Kişiler arası çatışma: Organizasyon çalışmalarını güçleştiren ve stres yaratan bir diğer sorun da, yöneticiler ile çalışan bilgi/ belge uzmanlarının kimi zaman çatışan çıkarları, amaçları ve çalışma tarzlarından ileri gelebilmektedir. Ve yine stres olgusu yalnızca organizasyon yöneticiler ile bilgi/ belge uzmanları arasındaki farklılıklardan değil, aynı zamanda organizasyon içinde bir arada çalışan bilgi/ belge uzmanları ile diğer rutin görevlerde çalışan elemanlar arasındaki farklılıklardan da kaynaklanabilmektedir.

Şüphesiz kişiler arası çatışmanın yaşanmasında; organizasyonun yönetim yapısı ve yönetim tarzı etkili olabileceği gibi çalışanların psikolojik, sosyo-kültürel, politik ve ekonomik vb. durumlarının etkisi de vardır. Ayrıca organizasyon içinde kişiler arası çatışmanın yaşanmasında “biz”den çok “ben” anlayışının çalışanlar arasında öne çıkması ve yayılması da diğer bir durumdur.

Sonuç olarak, ne yazık ki kişiler arası çatışmanın ortaya çıkması çalışanların görev etkinliğini düşürecek, organizasyon içindeki çalışma heyecanını azaltacak ve stresin oluşmasına neden olabilecektir.

4- Sorumluluk: Organizasyon içinde çalışanlara, bazı görevleri yapması için sorumluluk verildiği halde çalışması için elverişli ortam hazırlanmaz veya diğer çalışanların sorumluluğu yüklenmek istenirse, yine stresin oluşmasına

neden olunacaktır. Dikkat edilmesinde yarar görülen durum hiyerarşi içinde her çalışanın; yeteneklerini kullanabilecekleri ilginç fırsatların olduğu durumlarla karşı karşıya bırakılmaya çalışılmasıdır. Nitekim böylece bilgi/ belge uzmanlarının yanı sıra diğer bilgi organizasyonu çalışanları da, farklı yeteneklerini kullanabilecekler ve yenilik yapma potansiyellerini ortaya koyabileceklerdir.

5- Yoğun iş yükü: Başlıktan da anlaşıldığı gibi yoğun iş yükü genel anlamda çalışanların belli bir zamanda yapabileceğinden daha fazla sorumluluğun yüklenmesi anlamını taşımaktadır. Ancak bunun yanı sıra, organizasyon içindeki çalışmalarda kimi çalışanların sorumlu kılındığı görev karşısında kendini bilgi ve deneyim açısından sürekli eksik hissetmesi, bu eksikliğin onda bir gerginlik yaratmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla organizasyon çalışmaları bütünlüğündeki görev dağılımında, çalışanların; beceri, yetenek ve bilgileri göz önünde bulundurularak stresin oluşması engellenmeye çalışılmalıdır. Ayrıca yoğun iş yükünün çalışanlarda miktar, kalite ve performans arasında sıkça çatışma ortamı yarattığı da unutulmamalıdır.

6- Fiziki mekan ve çevre şartları: Fiziki mekan ve çevre şartlarını oluşturan oda, mobilya, aydınlatma, ısı, gürültü vb. gibi unsurların çalışanların sağlığını, fizyolojik ve psikolojik durumunu etkilediği bilinmektedir. Bu nedenle bilgi merkezi organizasyonlarının çalışma ortamlarında, fiziki mekan ve çevre şartlarına verilecek önem göz ardı edilmeden iş alanının, çalışanlar için belli rahatlık ve güven sağlayıcı ortamlara dönüştürülmesine yeterli önem verilmelidir.

Sonuçta, yeni bilgileri üretme, yakalama becerisi ve kapasitesiyle donanmış, bilgiye ve bilgi teknolojilerine erişebilen ve bunlarla bütünleşebilen yeni bir enformasyon toplumu yaratmanın hedeflendiği süreçte bilgi/ belge uzmanlarına stresli bir yolda büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluğun olumsuz getirilerinden biri olan stresle mücadelede bilgi/ belge uzmanlarının elbette dikkat etmeleri gereken birçok prensip bulunmaktadır. Bunlardan birkaçı:

- Mükemmeliyetçiliğe ulaşma çabası içerisinde, daha ulaşılabilir hedeflere yönelmek,
- Ayrıntılarla uğraşırken temel gerçekleri kaybetmemek,
- Kişisel ve örgütsel açılardan olumlu sonuçlar alınabilecek alışkanlıklar edinmek,
- Organizasyon alanındaki çalışmalarda göreve konsantre olabilmek,
- Çalışma ortamlarını başarılı olunabildiği kadar iyileştirmeye çalışmak,
- Kendimize ve değer verdiklerimize zaman ayırmak,
- Stresle mücadele teknikleri hakkında bilgi sahibi olmaya çalışmaktır.

Elbette, tüm çalışanlar gibi bilgi/ belge uzmanları da hayatlarını daha kaliteli, anlamlı, hoş yaşanan bir hale getirmek için stres kaynaklarının farkına varıp etkili bir biçimde başedebilmeyi öğrenmelidir. Unutulmamalıdır ki insan yaşamının her alanında var olabilen stresin geçmesini zamana bırakmak doğru bir yaklaşım değildir. Doğru olan stresi oluşturan durumu kabul ederek, değiştirmeye çalışmak ve yok edebilmektir. Ayrıca stresin her zaman olumsuz olduğunu düşünmemeliyiz. Öyle ki stres, zaman zaman başarıyı artırıcı bir faktör de olabilmektedir. Özellikle düşük seviyelerde ve sık olmamak şartı ile stres, iş ortamlarında bireyin becerisine ve iş görme gücüne yardımcı olan olumlu bir durum olarak çalışana fayda da sağlayabilmektedir.

Kısacası, yaşamsal zorluklardan kaynaklanan stresin olumsuz etkilerini mümkün olduğu kadar kaynağında çözümlenerek, hayatın diğer alanlarından uzaklaştırabilen bir insanın; kendine olan güveni artacak ve daha çok olgunlaşacaktır. Bu insan yaşamında hiç kuşkusuz önemli bir aşamadır...