

TÜRKİYE İŞÇİ SENDİKALARI KONFEDERASYONU

İŞYERİNDE ŞİDDET

Doç. Dr. Ali Naci YILDIZ

Uzm. Dr. Mehmet KAYA

Prof. Dr. Nazmi BİLİR

**Hacettepe Üniversitesi
Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı
2011**

TÜRK – İŞ

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Bayındır Sokak No. 10
Yenişehir – Ankara
Tel : (0.312) 433 31 25 (4 hat)
Faks : (0.312) 433 68 09 – 433 85 80
<http://www.turkis.org.tr>
e-posta: turkis@turkis.org.tr

Temmuz 2011

ISBN: 978-605-88567-9-0

Baskı: Ziraat GURUP Matbaacılık A.Ş.
Tel : (0.312) 384 73 44 – 45
Faks : (0.312) 384 73 46

İÇİNDEKİLER

| | Sayfa |
|---|-------|
| BÖLÜM 1 ŞİDDET TANIMI, TİPLERİ, NEDENLERİ | 1 |
| BÖLÜM 2 HALK SAĞLIĞI YÖNÜNDEN ŞİDDET | 6 |
| BÖLÜM 3 İŞYERİNDE ŞİDDET TANIMI VE TİPLERİ | 7 |
| BÖLÜM 4 İŞYERİNDE ŞİDDETİN SIKLIĞI | 12 |
| BÖLÜM 5 İŞYERİNDE ŞİDDET RİSK FAKTÖRLERİ | 21 |
| BÖLÜM 6 İŞYERİNDE ŞİDDETİN SONUÇLARI | 27 |
| BÖLÜM 7 İŞYERİNDE ŞİDDETTEN KORUNMA ve RİSK YÖNETİMİ | 30 |
| BÖLÜM 8 ÜLKEMİZDE İŞYERİNDE ŞİDDETE İLİŞKİN BAZI YASAL DÜZENLEMELER | 49 |
| KAYNAKLAR | 54 |

ÖNSÖZ

Kişinin kendisine, başka birisine veya topluma uyguladığı güç, şiddet olarak bilinmektedir. Şiddet fiziksel güç uygulanması şeklinde olduğu gibi ruhsal açıdan şiddet de söz konusudur. Şiddet uygulamalarında zaman içinde artma gözlenmektedir. Şiddetin oluşunda bireysel faktörler ve çevresel faktörler rol oynamaktadır. Özellikle toplumsal yaşamda karşılaşılan güçlükler kişileri şiddete yönelten önemli bir faktördür.

Şiddet ile ilgili olarak bazı bireysel özellikler söz konusudur. Erkekler daha çok şiddeti uygulayan taraf olurken kadınlar daha çok şiddete uğrayan kişilerdir. Şiddet gençler arasında daha yaygındır ve eğitim düzeyi ile ters orantılıdır. Ruhsal sağlık sorunları, ilaç ve madde kullanımı şiddet uygulamasını belirleyen faktörler arasındadır.

Şiddet konusu genel toplumsal yaşam bakımından ele alınabileceği gibi işyerleri açısından da önemli bir konudur. İşyerlerinde değişik yönetsel kademeler arasında şiddet uygulaması söz konusu olabilir, veya kişiler birbirlerine yönelik olarak şiddete başvurabilirler. Bazı mesleklerde çalışanlar ise şiddete uğrama bakımından özellikle önem taşımaktadır. Güvenlik görevlileri, sağlık çalışanları, para ve kıymetli eşya ile ilgili işlerde çalışanlar, yerleşim yerlerinden uzakta ve yalnız olarak çalışanlar şiddete uğrama bakımından risk altındadır.

Önemi giderek artan bir toplumsal sorun olan şiddetin önlenabilir olması da önemli bir özelliğidir. Şiddet uygulayan kişilere yönelik ceza uygulamaları olmakla birlikte asıl olan şiddetin uygulanmasının önüne geçilmesi olmalıdır. Kişileri şiddet uygulamaya yönelten faktörler değerlendirilmeli, şiddet uygulayan ve şiddete maruz kalan kişilerin özellikleri

dikkatle incelenmeli ve elde edilen bilgilerin ışığında önlemler geliştirilmelidir.

Şiddet konusunda hazırlanmış olan bu kitap bir yandan şiddet konusunu gündeme getirmeyi amaçlarken, bir yandan da şiddet konusuna ilgi duyanlara bir kaynak oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu konuda ayrıntılı bilgi için okuyucu kitapçığın sonunda yer alan kaynaklar listesinden ileri bilgilere ulaşabilir.

Çalışma hayatının sosyal tarafları arasında önemli konuma sahip olan TÜRK-İŞ'in işyerinde şiddet konusuna ilgi duyması ve bu kitabın basımına destek olmasından mutluluk duymaktayız. Çalışma hayatında ve yaşamın diğer alanlarında şiddet konusunun ortadan kalkması dileklerimizle.

Prof. Dr. Nazmi Bilir

BÖLÜM 1

ŞİDDET TANIMI, TİPLERİ, NEDENLERİ

Şiddet her zaman insan yaşamının bir parçası olmuştur. Etkileri dünyanın her yerinde değişik şekillerde görülmektedir. Kendine yönelik şiddet, kişiler arası şiddet ya da topluma yönelik şiddet nedeni ile her yıl bir milyondan fazla kişi hayatını kaybetmekte, çok daha fazlası ölümcül olmayan şiddet uygulamaları ile karşılaşmaktadır. Dünya genelinde 15-44 yaş grubundaki ölümlerin başlıca nedeni şiddettir. Şiddet sonuçlarının düzeltilmesi için milyarlarca dolar harcama yapılmaktadır (1).

Şiddet tanımını farklı biçim ve içeriklerde yapmak mümkündür. Dünya Sağlık Örgütü şiddeti "sahip olunan fiziksel güç ya da kudretin, tehdit yoluyla ya da doğrudan, kendine, bir başka insana, bir gruba ya da topluma karşı yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişme bozukluğu ya da gelişmede gerileme ile sonuçlanan ya da sonuçlanma olasılığı yüksek bir biçimde uygulanması" olarak tanımlamaktadır (1, 2).

Şiddet tiplerinin belirlenmesinde farklı yöntemler olmakla beraber hiçbirisi tam olarak kapsayıcı değildir. Şiddet temel olarak 3 tipte incelenmektedir (3): Kişinin kendisine uyguladığı şiddet, kişiler arası şiddet ve toplu şiddet.

1. Kişinin kendisine uyguladığı şiddet

Kişinin kendisine yönelik uyguladığı şiddet intihara yönelik davranışlar (intihar düşünceleri, intihar girişiminde bulunma

ve intihar etme) ve kişinin kendisine kötü muamele yapması/kendisine zarar vermesi (kendisini sakat bırakması gibi) olarak iki grupta değerlendirilmektedir.

2. Kişiler arası şiddet

Kişiler arası şiddet birbirine yakın kişiler arasında (aile/eş) olabileceği gibi toplumda diğer kişilerle yaşanan şiddet olaylarını da içerir. Aile içi şiddet, çocuk ve yaşlı istismarı, eşe karşı şiddet gibi uygulamaları içerir ve genelde ev içinde meydana gelir. Toplumda kişiler arası şiddet ise gençler arası şiddet, cinsel saldırı veya tecavüz gibi olayları içerir, okul, işyeri, hapisane, huzurevi, çocuk bakım yurdu gibi kurumlarda yaşanan şiddet uygulamaları da bu kapsamdadır.

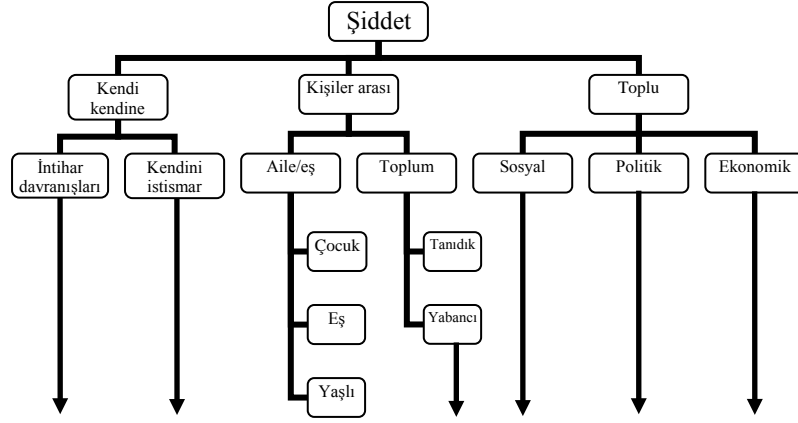
3. Toplu şiddet

Toplu şiddet geniş grupları etkileyen şiddet çeşididir. Sosyal, ekonomik ve politik şiddet olarak üç grupta incelenir. Sosyal şiddet kapsamında organize suç örgütleri, mafya ve terör faaliyetleri, politik şiddet kapsamında savaşlar ve büyük gruplar arası çatışmalar, ekonomik şiddet kapsamında ise büyük gruplara yönelik ekonomik ambargolar, halkın temel hizmetlerden faydalanmalarının engellenmesi sayılabilir (1, 3).

Diğer şiddet şekilleri arasında medya şiddeti, insan ve organ ticareti, pornografi, okulda şiddet ve spor etkinliklerinde şiddet başlıklarından söz edilebilir.

Şiddet eylemi içeriği bakımından fiziksel, cinsel, psikolojik ve yoksun bırakma/ihtimal olmak üzere dört grupta değerlendirilmektedir. Bu dört grup şiddet içeriği de yukarıda belirtilen her üç şiddet tipinde de yer almaktadır (Şekil 1) (1).

Şekil 1. Şiddet Tipleri ve içerikleri (1).



İçeriği

Fiziksel

Cinsel

Psikolojik

İhmal

Mağdurun tanıdığı ya da tanımadığı kişi ya da kişiler tarafından herhangi bir ortamda (ev, işyeri vb), cinsel içerikli, istenmeyen ifade, öneri, eylem ya da saldırı ile karşılaşması olarak tanımlanan cinsel şiddet kişinin kendisine yönelik uyguladığı şiddet tipinde bulunmamaktadır.

Yoksun bırakma/ ihmal içerikli şiddet uygulamaları psikolojik ya da fizyolojik ihtiyaçlara yönelik olabileceği gibi kişinin yaşamını sürdürmesi için gerekli ekonomik olanaklardan mahrum bırakmayı da içeren ekonomik şiddet şeklinde de olabilir.

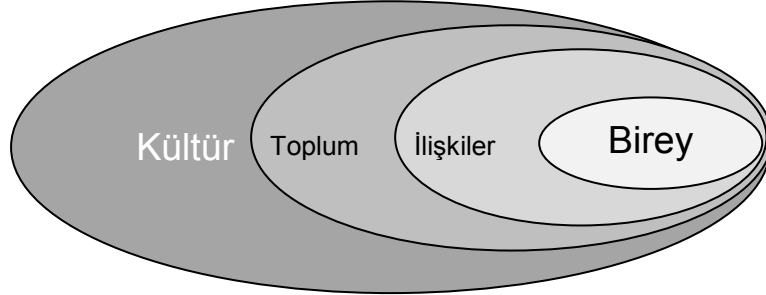


ŞİDDET NEDENLERİ

Şiddet uygulamalarında rol alan etkenleri anlamak şiddetin önlenmesi konusundaki yaklaşımların önemli adımlarından biridir (1). Bazı kişilerin daha çok şiddet uygulamasını ya da bazı toplumlarda şiddet uygulamalarının daha çok olmasını açıklayabilecek tek bir belirleyici etken yoktur.

Şiddet kişiye, ilişkilere, topluma, kültüre ve çevreye bağlı, iç içe geçmiş birçok etkenin bir arada rol aldığı etkileşimlerin sonucu ortaya çıkmaktadır. Ekolojik Model, bu etkileşimi açıklamaya çalışan, ilk olarak 1970'lerin sonlarına doğru çocuk ve gençlere yönelik şiddeti, son yıllarda da eş ve yaşlılara yönelik şiddeti açıklamada kullanılan bir yaklaşımdır (Şekil 2) (1). Bu modele göre şiddet, birden fazla etkenin bir arada etkileşimi sonucunda ortaya çıkan karmaşık bir sorundur.

Şekil 2. Şiddeti Anlamada Ekolojik Model (1).



Şiddetin oluşmasında bireysel ve çevresel faktörler neden olabilmektedir. Bireysel düzeyde kişilerin şiddet uygulaması veya şiddete maruz kalmasında etkili olduğu düşünülen bazı psikobiyolojik etkenler saptanmıştır. Bu etkenler arasında dürtü kontrolü bozukluğu, düşük öğretim düzeyi, madde kullanımı ve aşırı alkol kullanımı, geçmişte saldırganlık ve

istismar öyküsü ve şiddetle ilişkili psikiyatrik sorunların (manik tip bipolar bozukluk, şizofreni, paranoid bozukluklar, post travmatik stres bozukluğu ve borderline, antisosyal, paranoid kişilik bozuklukları) varlığı bulunmaktadır. Ayrıca şiddet içeren davranışların oluşmasında bazı nörotransmitterlerin ve endokrin bozuklukların (androjenler, premenstruel sendrom) etkili olabileceği düşünülmektedir.

Bireysel faktörlerle beraber çevresel faktörler de şiddetin oluşmasında önemli bir yer tutmaktadır. Toplumsal yapı kapsamında toplumun kültürel değerleri, intihara karşı tutumu, çocuğa yaklaşımı, kadın ve çocuklar üzerinde erkeğin etkisine yaklaşımı, polisin meydana gelen olaylara karşı tutumu şiddeti teşvik edebilir veya engelleyebilir. Ayrıca kişinin içinde bulunduğu okul, işyeri ve komşuluk ilişkileri, eş ve aile üyeleri ile olan ilişkileri gibi fiziksel ve sosyal çevre de şiddetin oluşmasında etkili olabilmektedir. Kişilerin özellikle çocukluk döneminde şiddet görme ve şiddete tanık olma durumları şiddet davranışlarını etkilemektedir. Şiddetin ortaya çıkmasında etkili olan önemli bir faktör de toplumun sosyoekonomik özellikleridir. Şiddetin ortaya çıkmasını sağlayan veya kolaylaştıran sosyoekonomik belirleyiciler arasında işsizlik, kentleşme ve kentsel nüfus yoğunluğu, sağlık ve eğitim harcamalarının oranı, gıda ithalat/ihracat oranı, gelir dağılımı bulunmaktadır (4).

BÖLÜM 2

HALK SAĞLIĞI YÖNÜNDEN ŞİDDET

Son zamanlara kadar şiddetin önemli bir halk sağlığı problemi olduğu düşünülüyordu. Bu görüş şiddetin halk sağlığını tehdit edici boyutlarda olduğu ve halk sağlığı yaklaşımının şiddeti önlemede önemli katkıları olacağı fark edildikçe değişmeye başladı (5). Şiddetin önemli bir halk sağlığı sorunu olduğu yaklaşımını başlıca üç gerekçe ile açıklamak mümkündür.

Birincisi, şiddet çok sayıda kişiyi etkilemektedir. Özellikle gençler için şiddet daha önemli bir sorun olmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) 15-24 yaş arası gençlerde ölüm nedenleri arasında cinayet ikinci, intihar üçüncü sırada yer almaktadır. ABD'de her yıl yaklaşık 2 milyon kadın eşleri/ partnerleri tarafından saldırıya uğramaktadır. Saldırıları kadınlarda korku ve depresyon gibi psikolojik sorunlara ve fiziksel yaralanmalara neden olmaktadır. Ayrıca şiddet sonucu meydana gelen yaralanmalar ve sakatlıklar, sağlık sektörüne yıllık ortalama 105 milyar dolar ekonomik yük getirmektedir.

İkincisi, diğer sektörler şiddetin bu sonuçlarını önlemeye yönelik olarak yeteri kadar sorumluluk almamaktadır. Güvenlik güçlerinin cinayetler gibi birçok konuda önemli tecrübeleri olmasına rağmen, bunların önlenmesinde başarılı olamadıkları durumlar olmaktadır. İntiharların önlenmesi, şiddetle ilgili yaralanmalar gibi sosyal müdahaleler gerektiren konuların çözümü için halk sağlığı uygulayıcılarının planlamalarına ve müdahalelerine ihtiyaç vardır.

Üçüncüsü, şiddet önlenemez. Şiddeti önlemek için halk sağlığı uygulamaları başarılı sonuçlar verir. Halk sağlığı çalışanlarının, şiddet önleme programlarının koordinasyonunda ve uygulamaların yaygınlaşmasında etkin bir role sahip olmaları gerekmektedir.

BÖLÜM 3

İŞYERİNDE ŞİDDET TANIMI VE TİPLERİ

İşyerinde şiddet, çalışanların işle ilgili ortamlarda saldırı, istismar, tehdit ve diğer şiddet davranışlarına maruz kalmalarıdır (6). Toplumun hemen her kesiminde ve her yerde karşılaşılan şiddet uygulamaları arasında işyerinde şiddet yaygınlığı, kapsamı ve sonuçları nedeni ile ayrı başlık halinde incelenmekte ve konuya ilgi giderek artmaktadır. İş yerinde şiddet, iş kazaları içinde değerlendirilmekte olup son yıllarda artış göstermiştir. Bu artış konuya ilginin artması ve şiddet uygulamalarının daha fazla bildirilmesinden ve saptanmasından kaynaklanıyor olabilir.

İşyerinde şiddet uygulamaları ABD'de 1990'lı yılların başlarına kadar görülmemiş, dikkat çekmemiştir. Bu dönemde National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) tarafından yayınlanan verilerde işyerlerinde yaralanma sonucu meydana gelen her 8 ölümden birinin nedeninin cinayet olduğu belirlenmiştir (7). Bu rapor sonrasında birçok kuruluş işyerinde şiddet olaylarına ilişkin çalışmalarına hız vermiştir ve bu konudaki yayınlar artmıştır.

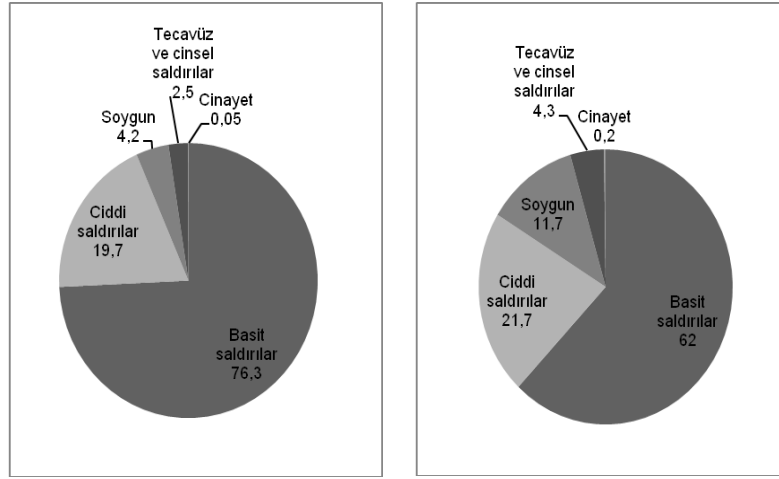
İşyerinde karşılaşılan şiddet olayları kapsamı bakımından genel toplumda karşılaşılanlardan farklı olabilmektedir. ABD'de 1992-1996 yıllarını içeren ulusal verilere göre bütün suç mağdurlarının %73,6'sını basit saldırılar, %19,7'sini ciddi saldırılar, %4,2'sini soygunlar, %2,5'ni tecavüz ve cinsel saldırılar, %0,05'ini cinayetler oluşturmaktadır. İşyerindeki şiddet olaylarının ise %62,0'sini basit saldırılar, %21,7'sini

ciddi saldırılar, %11,7'sini soygunlar, %4,3'nü tecavüz ve cinsel saldırılar, %0,2'ini cinayetler oluşturmaktadır (Şekil 3) (8).

Şekil 3. ABD'de şiddet uygulamalarının dağılımı, 1992-1996 (8).

İşyerinde şiddet mağdurları

Bütün şiddet mağdurları



Şiddet, küresel bir halk sağlığı sorunudur. İşyerlerinde şiddet uygulamalarının arttığına dair çalışmalar vardır. Örneğin hizmet iş kolunda, işyerinde şiddet uygulamaları giderek artmaktadır (9).

Şiddeti uygulayanlara göre işyerinde şiddet 4 tipe incelenmektedir (8):

Tip I: Suça niyet ederek şiddete başvurma şeklidir (kriminal şiddet). Nedeni sıklıkla hırsızlık olayları olmakla birlikte işyerinde meydana gelen tüm suç olayları bu tip şiddete neden olabilmektedir. İşyerinde meydana gelen cinayetlerin %85'i bu gruptadır. Öldürücü silahlar sık kullanılır ve ciddi yaralanmalara neden olur. Taksi şoförleri ve tezgâhtarlar gibi

para ile uğraşanlar, güvenlik güçleri, gece çalışanlar ve yalnız çalışanlar daha çok risk altındadır.

Tip II: Müşteri/tüketicinin çalışana karşı uyguladığı şiddet türüdür. Şiddeti uygulayan kişi çalışma ortamına göre müşteri, tüketici, hasta, öğrenci, mahkûm, akıl hastası ve hizmet verilen diğer kişiler olabilmektedir. Genellikle işyerinin normal çalışma saatlerinde meydana gelmektedir. Sağlık personeli, öğretmenler, sosyal hizmet uzmanları başta olmak üzere insanlarla sık ilişkide olunan tüm meslek grupları daha çok risk altındadır.

Tip III: İşverenin ya da çalışanın çalışana karşı uyguladığı şiddet türüdür. Nedeni kişilerarası veya işle ilgili anlaşmazlıklardır. Şiddeti uygulayan kişi mağdurla aynı işyerinde çalışan veya daha önce çalışmış bir kişidir. İşyerinde meydana gelen cinayetlerin %7'si bu gruptadır ve meslek türü ile ilişkili değildir.

Tip IV: Kişiler arası ilişki ile ilgili meydana gelen şiddet türüdür. Şiddeti uygulayan mağdurla aynı işyerinde çalışmayan fakat mağduru tanıyan birisidir. Örneğin ev içi şiddetin işyerine yansımalarıdır (8).

Bu sınıflama işyerlerinde şiddetin önlenmesine yönelik alınacak önlemlerin belirlenmesinde oldukça yardımcıdır. Her bir tip farklı yaklaşımlar gerektirir (8).

İşyerinde karşılaşılan şiddete yönelik bazı davranışlar şunlardır (10): Cinayet, tecavüz, hırsızlık, yaralamak, dövme, fiziksel saldırı, tekmelemek, taciz (cinsel, etnik köken), yumruk atmak, tükürmek, zorbalık, şantaj, ayrımcılık, tehdit, gözdağı vermek, saldırgan tavırlar, kaba davranmak, küfür etmek, bağırarak, kinayeli konuşmak, dışlamak, kötü muamele vb.

Şiddet türlerine göre işyerinde şiddeti fiziksel ya da psikolojik şiddet olarak sınıflamak mümkün olsa da genellikle biri

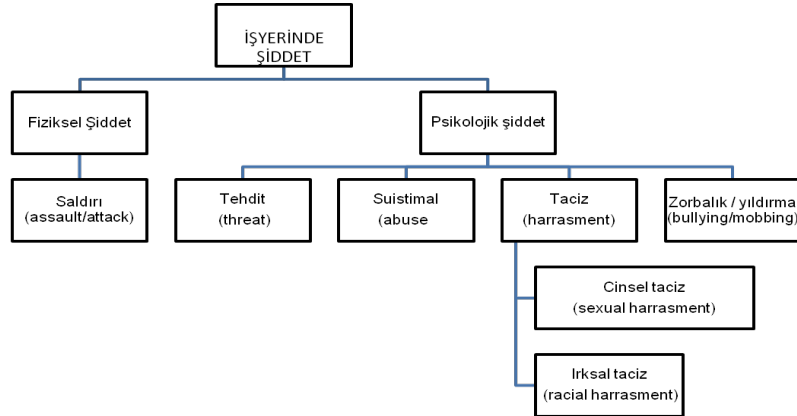
diğerlerini de içermektedir. Bu nedenle şiddet türlerini sınıflamak güçtür (Şekil 4). Şiddetle ilişkili olarak kullanılan bazı ifadeler aşağıda açıklanmıştır (6, 11, 12).

Fiziksel şiddet: Fiziksel güç kullanımı sonucu, diğer bir kişiye ya da bir gruba karşı fiziksel, psikolojik ya da cinsel zarar vermeyle sonuçlanabilen şiddet türü olarak tanımlanmaktadır. Saldırı, tekmeleme, tokat atma, itme, ısırma, çimdik atma, cinsel saldırı (tejavüz vb.), bir cisim fırlatma gibi eylemleri içerir.

Saldırı (assault/attack): Diğer bir insana başlıca fiziksel zarar veren istemli davranıştır.

Psikolojik şiddet (Emosyonel şiddet): Fizik, mental, ruhsal, moral ya da sosyal gelişimi olumsuz etkileyen diğer bir kişiye ya da gruba karşı fizik güç kullanarak ya da tehdit ederek istemli güç kullanımınıdır. Sözle suistimal, zorbalık, taciz ve tehditleri içerir (11).

Şekil 4. İş yerinde şiddet tipleri.



Tehdit (threat): Fiziksel, psikolojik ya da cinsel zarar görme korkusuna yol açan ya da hedef birey ya da grubun başka yönlerden olumsuz etkilenmesiyle sonuçlanabilen fizik ya da psikolojik olarak sözel saldırıda bulunma.

Kötü muamele (abuse): Birisine gururunu kırıcı, küçük düşürücü, kişisel değerini dikkate almadan fiziksel veya psikolojik güç kullanmak. Taciz, zorbalık ve yıldırma içerir.

Taciz (harrasment): Yaş, özürllük, evle ilgili durumlar, cinsiyet, cinsel tercih, cinsiyet ayrımcılığı gibi durumlar, ırk, renk, dil, din, politik, sendikal ya da diğer düşünce ya da inanç farklılıkları, ulusal ve sosyal köken farklılıkları, azınlık olma durumu gibi nedenlerle işyerinde kişilerin saygınlığını etkileyen istenmeyen davranışlardır.

Cinsel taciz (sexual harrasment): Bir kişiyi tehdit eden, küçük düşüren ya da utandıran, istenmeyen ya da hoşlanılmayan, kişinin kendisini kötü hissetmesine yol açan cinsel içerikli herhangi bir davranış.

Irksal taciz (racial harrasment): Irk, renk, dil, ulusal orjin, din ya da azınlık olma durumu ile ilgili bir farklılığa dayanarak kadın ya da erkeğin işyerinde saygınlığını etkileyen, istenmeyen, tehdit vb davranışlar (11).

Zorbalık / yıldırma (bullying/mobbing): Birisine ya da bir grup çalışana karşı kin güden, gaddar, kötü niyetli, küçük düşürücü ya da yıkıcı, sürekli ya da tekrarlayan davranış olup psikolojik tacizin bir türüdür.

BÖLÜM 4

İŞYERİNDE ŞİDDETİN SIKLIĞI

İşyerinde şiddet uygulamaları aile içi şiddet uygulamalarında olduğu gibi bildirim eksikliği nedeni ile çoğu kez gizli kalmaktadır. Konu önemsenmemekte, bazen de işin bir parçası olarak kabul edilmektedir. Konuyla ilgili daha güvenilir veriler ölümlü ya da ağır yaralanma ile sonuçlanan olaylara ilişkindir. Ölümcül olmayan fiziksel saldırı içerikli şiddetten cinsel tacize kadar geniş bir kapsamı olan bu uygulamalar genellikle gerçekte olduğundan daha az bilinmekte ve daha az rapor edilmektedir (7).

Bilgiler doktor raporları, hastane kayıtları, işyeri sağlık birimi kayıtları, polis tutanakları, işçi kuruluşlarının verileri, sosyal güvenlik kuruluşu ve tazminat kayıtları, mahkeme kayıtları, iş günü kayıplarına ilişkin veriler ve çalışanların bildirimlerinden sağlanabilmektedir. Ancak kayıtlar hemen hemen sadece yaralanma ile sonuçlanan olaylar için bilgi vermektedir. Ölümcül olmayan ya da yaralanma ile sonuçlanmayan özellikle tehdit gibi pek çok uygulama bu konularda bildirim sistemi olmaması nedeni ile rapor edilmemekte ve kayda geçmemektedir (8).

İşyerinde şiddet ülkeler arasında tip ve sıklık açısından farklılık gösterse de tüm dünyada önemli bir sorundur. International Crime Victim Survey (ICVS) çalışması (Ministry of Justice of the Netherlands, the United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute, Home Office of the United Kingdom) elliden fazla ülkede işyerlerinde şiddet uygulamalarına ilişkin kapsamlı veriler

sunmaktadır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre işyerlerinde kadına yönelik cinsel taciz en fazla %7,5 sıklıkla Kuzey Amerika ülkelerinde, erkeğe yönelik fiziksel şiddet (saldırı) %2,7 sıklıkla Batı Avrupa, kadına yönelik fiziksel şiddet %4,6 sıklıkla Kuzey Amerika ülkelerinde yaşanmaktadır (Tablo 1) (13).

Tablo 1. Bölgelere ve cinsiyete göre işyerlerinde şiddet olaylarının yüzde dağılımı (ICVS) (1996) (13).

| | Saldırı | | Cinsel taciz Kadın |
|---------------------------|---------|-------|--------------------|
| | Erkek | Kadın | |
| Batı Avrupa | 2,7 | 3,0 | 5,4 |
| Kuzey Amerika | 2,5 | 4,6 | 7,5 |
| Geçiş sürecindeki ülkeler | 2,0 | 1,4 | 3,0 |
| Asya | 0,4 | 1,0 | 1,3 |
| Afrika | 2,3 | 1,9 | 3,7 |
| Latin Amerika | 1,9 | 3,6 | 5,2 |

İşyerleri göreceli olarak şiddetin olmadığı yerler olarak bilinirler ancak yaşanan birçok ciddi boyutlu ve trajik saldırı işyerinde şiddet uygulamalarına uluslararası ilginin artmasını sağlamıştır. İş yerinde şiddet uygulamaları anlık ya da bireysel uygulamalar olmanın ötesinde yapısal, sosyal, ekonomik, organizasyona ilişkin ve kültürel boyutları olan, bütün dünyada yaygın bir sorundur (13). Bazı ülkelerdeki işyerinde şiddet düzeyine ilişkin veriler aşağıda sunulmuştur.

Avustralya: Son 12 ay içinde karşılaşılan şiddet uygulamalarının yüzyüze veri toplama tekniği ile öğrenildiği farklı çalışmaların sonuçlarına göre sözel şiddet (%81-19) en çok uygulanan şiddet türüdür (Tablo 2) (14).

Tablo 2. Avustralya'da farklı iş kollarında son 12 ayda karşılaşılan şiddet uygulamalarının yüzde dağılımı (14).

| İşkolları | Sözel kötü muamele | Tehdit | Saldırı | Zorbalık / yıldırma | Diğer |
|-------------------------|--------------------|--------|---------|---------------------|-------|
| Eğitim | 50 | 39 | 1 | 65 | 25 |
| Sağlık | 67 | 33 | 12 | 10,5 | 11 |
| Denizcilik | 19 | 5,5 | 1 | - | 1 |
| Uzun yol taşımacılığı | 33 | 8 | 1 | - | 21 |
| Hızlı yemek (fast-food) | 48 | 8 | 1 | - | 2 |
| Taksi sürücüleri | 81 | 17 | 10 | - | - |

Amerika Birleşik Devletleri: Her yıl yaklaşık 2 milyon çalışan işyerinde şiddetle karşılaşmaktadır (8). Cinayetler işyerinde ölüme yol açan nedenler arasında ikinci sıradadır. Kadınlarda ise ölüme yol açan nedenlerin yaklaşık yarısını oluşturmakta ve birinci sırada yer almaktadır (7). Her hafta ortalama 20 çalışan öldürülüyor ve 18.000 çalışan saldırıya maruz kalıyor (13, 15). İşyerlerinde 1994 yılında 1080 cinayet, 1999 yılında da 645 cinayet işlenmiştir (8).

ABD'de 1993-1999 yılları arasında yapılan 12 yaş ve üzeri çalışanların dahil edildiği araştırmaya göre tüm şiddet suçlarının %18'i işyerinde meydana gelmiştir (16). İşyerinde meydana gelen şiddet olaylarının %75'inin hafif saldırı şeklinde olduğu ve işyerinde yıllık ortalama 900 cinayet olayının meydana geldiği belirtilmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. İşyerinde şiddet tiplerine göre mağdurların yıllık ortalama sayılarının dağılımı, ABD, 1993-1999 (16).

| Suç tipi | Yıllık sayı | Hızı (binde) | Sıklık (%) |
|--------------------------|-------------|--------------|------------|
| Hafif saldırı | 1.311.700 | 9,4 | 75,2 |
| Ağır saldırı | 325.000 | 2,3 | 18,6 |
| Hırsızlık | 70.100 | 0,5 | 4,0 |
| Tecavüz/ Cinsel taciz | 36.500 | 0,3 | 2,1 |
| Cinayet | 900 | 0,01 | 0,1 |
| Tüm şiddet suçları | 1.744.300 | 12,5 | 100,0 |

İngiltere: Perakende satış elamanlarında fiziksel şiddet sıklığı %0,5 (%57'si ürünü tanıtmaya çalışırken, 11.000 den fazla kişi), tehdit ve benzeri sözel şiddet sıklığı %8,1 (350.000 den fazla kişi) olarak saptanmıştır (13, 15).

Fransa: Toplu taşıma araçlarında çalışanlara yönelik şiddet olayları artmaktadır, 1998 yılında 2000 saldırı rapor edilmiştir. Saldırı olayları 1998'de %12 iken 2000 yılında %35'e çıkmış.

Güney Afrika: İşyerinde düşmanlık/kin içeren davranışlar oldukça yüksek düzeyde bildirilmektedir. Her beş çalışandan dördü (%78) çalışma hayatında bu tarz uygulamalarla karşılaştığını belirtmektedir.

Japonya: Cinsel taciz, zorbalık ve stres içeren uygulamalar giderek artmaktadır (1996) (13, 15).

Almanya: Kadın çalışanların %93'ü çalışma hayatlarında en az bir kez cinsel tacize uğradığını belirtmiştir (1991).

Avrupa Birliği: İşyerinde şiddet ile ilgili 2000 yılında yapılan araştırmada 21.500 kişi ile yüz yüze görüşülmüştür. Araştırmanın sonuçları incelendiğinde çalışanların:

%2'si (3 milyon) işyerinde fiziksel şiddete

%4'ü (6 milyon) işyeri dışında fiziksel şiddete

%2'si (3 milyon) cinsel tacize

%9'u (13 milyon) zorbalık ve tehdite

Maruz kalmışlardır.

En fazla cinsel tacize uğrayan gruplar: %6 ile otel ve restoran çalışanları, %4 ile kadın çalışanlar ve %4 ile geçici işlerde çalışanlardır. Çalışanların %2'si işyerinde, %4'ü işyeri dışında fiziksel şiddete maruz kalmışlardır. İşyeri dışında en sık şiddete maruz kalan gruplar: %6 ile halkla ilişkiler ve %5 ile ticaretle uğraşanlardır. Zorbalık ve tehdite en sık maruz kalan gruplar: %14 ile halkla ilişkiler çalışanları ve %13 ile otel ve restoran çalışanlarıdır. Kadınlar (%10) erkeklere (%8) göre zorbalık ve tehdite daha fazla maruz kalmışlardır (17).

Türkiye: Ülkemizde işyerinde şiddet uygulamalarına ilişkin veriler oldukça sınırlıdır. Başlıca veri kaynaklarından biri Sosyal Sigortalar Kurumunun ve Sosyal Güvenlik Kurumunun iş kazası istatistikleridir. İş kazası istatistikleri sınırlılıklarına karşın konuyla ilgili bilgi sağlamaktadır, 2003 ile 2009 yılları arasında işyerlerinde meydana gelen öldürme ve yaralama olaylarının yıllık sayıları 145 ile 1377 arasında değişmektedir.

Öldürme ve yaralama sonucu olan iş kazaları, 2003-2009 yılları arasında bütün iş kazalarının 0,2 ila 1,8'ini oluşturmaktadır. Bildirimi ihmal edilemeyecek olan öldürme ve ciddi yaralanma gibi şiddet uygulamaları dışındaki şiddet tiplerine ilişkin veriler oldukça sınırlıdır (Tablo 4) (18, 19).

Tablo 4. SSK-SGK iş kazaları istatistiklerinin içinde öldürme ve yaralama sayılarının yıllara göre dağılımı (18, 19).

| | Yıllar | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Öldürme ve yaralamalar | | | | | | | |
| Kendi kendine | 847 | 923 | 1.289 | 668 | 62 | 63 | 35 |
| Bir başkası tarafından | 81 | 89 | 84 | 120 | 111 | 91 | 110 |
| Savaş, terör ve toplum-sal olaylar nedeniyle ileri gelen travmalar | 2 | 7 | 4 | 2 | 4 | 2 | - |
| Toplam şiddet vakası | 930 | 1019 | 1377 | 890 | 177 | 156 | 145 |
| Toplam kaza sayısı | 76.668 | 83.830 | 73.923 | 79.027 | 80.602 | 72.963 | 64.316 |
| Toplam kaza sayısı içindeki şiddet vakası (%) | 1,21 | 1,22 | 1,86 | 1,13 | 0,22 | 0,21 | 0,23 |

Ülkemizde 2004 yılında yapılan hastalık yükü çalışmasında sakatlığa uyarlanmış yaşam yılı (DALY) hesaplamalarına göre erkeklerde hastalık yükünü oluşturan ilk 20 hastalık içinde şiddet on beşinci sırada yer almaktadır. DALY, çeşitli hastalıkların neden olduğu erken ölümler ile ölümlerle sonuçlanmayan, ancak uzun dönemli sakatlık ve işlev kaybına neden olan hastalık durumlarının yol açtığı hastalık yükünün, tek bir ölçüt ile değerlendirilebilmesini amaçlayan bir kavramdır (20).

Ülkemizde işyerinde şiddet uygulamalarına yönelik çalışmalar beklenen düzeyde değildir. Bunların çoğunluğu sağlık iş kolunda yapılan çalışmalardır. Keçiören Sağlık Grup Başkanlığı sağlık ocaklarında çalışan sağlık personelinin %39,2'si hemen her gün, %25,7'si haftada en az bir kez sözel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Bu grupta meslek hayatları boyunca iş yerlerinde en az bir kez sözel şiddete maruziyet sıklığı %68,1, fiziksel şiddete uğrama sıklığı %15,0, cinsel tacize uğrama sıklığı %4,4 dür (21). İzmir Narlıdere Bölgesi sağlık ocaklarında iş risklerinin incelendiği

çalışmaya 198 sağlık çalışanı katılmış, son bir yıl içinde karşılaştıklarını belirttikleri riskler ve sağlık sorunları arasında şiddet %58,7 sıklıkla ilk sırada yer almıştır (22). Malatya il merkezinde sağlık çalışanlarının işyerinde şiddetle karşılaşma düzeylerinin incelendiği çalışmaya 588 kişi katılmıştır. Sağlık çalışanlarının %67,2'si son bir yıl içinde herhangi bir şiddet olayına maruz kalmıştır. En çok karşılaşılan şiddet türü psikolojik şiddettir (%60,4) (23). İzmir'de hastane öncesi acil (112 hızır acil) hizmetlerinde çalışanların %81,0'inin çalışma sırasında şiddete uğrama endişesi taşıdığı, son 12 ayda %67,6'sının sözlü tacize uğradığı, %48,6'sının sözel tehdide maruz kaldığı, %16,8'inin fiziksel saldırıya uğradığı saptanmıştır (24). Samsun il merkezinde 112 acil ve hastane acil servisi çalışanlarında fiziksel saldırıya uğrayanlarda durumluk kaygı düzeyi yüksek bulunmuştur. Fiziksel saldırıya uğrayanlardan %27,3'si saldırı sırasında sopa, bıçak vb bir alet kullanıldığını belirtmiştir (25). Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışan hemşirelerin %58,3'ü çalışma ortamının güvenli olmadığını düşünmektedir; %47,9'u en az bir kez şiddete ya da şiddetle ilgili bir tehdide maruz kaldığını belirtmiştir. Şiddet ya da tehdide yol açan kişi(ler) olguların %39,5'inde hastalar, %71,0'ında hasta yakınları/ziyaretçiler, %10,5'inde işyerinde çalışanlar ve %8,3'ünde doktorlardır (26). Samsun Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan hekim ve hemşirelerin %59,4'i sözel, %26,5'si fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Şiddete maruz kalmanın sürekli kaygı puanını yükselttiği saptanmıştır (27).

Akademisyenlerle yapılan bir araştırmada, akademisyenlerin %90'ı son 12 ay içinde bir veya birden fazla psikolojik şiddete maruz kaldığını ve %7'si maruz kaldıkları psikolojik şiddet nedeniyle bazen intiharı düşündüğünü belirtmiştir (28). Psikiyatri uzmanlarının (186 kişi) %19,9'u sadece sözel şiddete, %2,7'si sadece fiziksel şiddete, %48,4'ü hem sözel hem fiziksel şiddete olmak üzere toplamda %71,0'ı meslek hayatı boyunca sözel veya fiziksel şiddete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir (29).

Abant İzzet Baysal Üniversitesi Düzce Tıp Fakültesi araştırma görevlilerinde depresyon bulguları ve öfke durumunun işyerinde maruz kaldıkları şiddetle ilgisinin araştırıldığı çalışmada %57'si azarlanma, %32'si hakaret, %27'si özel tehdit şeklinde işyerinde şiddete maruz kaldığını, şiddet uygulayanların ise öğretim üyeleri (%44,0), hasta yakınları(%22,6) ve diğer asistanlar (%20,2) olduğunu belirtmektedir.Şiddet unsurlarından birine maruz kalanlarla kalmayanlar arasında "Sürekli Öfke", "Dış Öfke" ve "Beck Depresyon Ölçeği" puanlarında anlamlı fark görülmüştür (30). Yedi tıp fakültesinde uzmanlık eğitimi almakta olan 1712 hekimin katıldığı bir çalışmada sözel, fiziksel ve cinsel şiddete maruz kalma sıklıkları incelenmiştir. Araştırma grubunun %67,7'si asistanlığı sırasında herhangi bir şiddet türüne maruz kalmıştır (31). Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde çalışan asistanların %73,0'ü hasta ya da hasta yakınının sözel şiddetine maruz kaldığını belirtmiştir (32).

Samsun Çıraklık Eğitim Merkezi 3. sınıfına devam eden çırakların istismar edilme durumlarının incelendiği çalışmaya 200 çırak katılmıştır. Bunların 189 (%94,5) çırak işini sevdiğini ve 11 (%5,5) çırak sevmediğini belirtmiştir. İş değişimi yapan 75 çıraktan 26 (%17,3)'sı anlaşmazlık yüzünden işini bıraktığını açıklamıştır. Çıraklardan 180 (%90)'i belirli bir ücret karşılığında çalışırken 20 (%10)'si belirli bir ücret almamaktadır. İşyerinde istismar edilme durumunu öğrenmek için sorulan sorulara verdikleri cevaplara göre dağılımları yapıldığında; fiziksel şiddet sorularına çırakların 170 (%85)'i cevap vermiş olup; 133 (%66,5)'ü böyle bir şeyle karşılaşmadıklarını, 22 (%11)'si diğer çırak arkadaşlarının karşılaştığını ve 12 (%6)'si kendilerinin karşılaştığını belirtmiştir. Sözlü şiddet sorularına çırakların 156 (%78)'sı yanıt vermiştir ve buna göre 116 (%58)'sı böyle bir şiddetle karşılaşmadıklarını, 16 (%8)'sı arkadaşlarının karşılaştığını ve 19 (%9,5)'u kendilerinin karşılaştığını açıklamışlardır. Cinsel taciz ile ilgili sorulara çırakların 149 (%74,5)'u yanıt vermiş olup; 129 (%64,5)'u

cinsel tacize uğramadığını, 8 (%4,0)'i arkadaşlarının uğradığını gördüklerini ve 9 (%4,5)'u ise kendilerine cinsel tacizde bulunulduğunu belirtmişlerdir (33).

Eskişehir'de Adli Tıp Kurumu 1998 yılı kayıtlarında saptanan, işyerinde ölüme yol açmayan 140 şiddet olayının %9,6'sı cinsel saldırı, %39,2'si künt travma, %51,2'si kesici alet yaralanmasıdır (34).

Ankara'da bir alışveriş merkezi'nde 30'dan az çalışanı bulunan mağazalarda çalışanların (504 kişi) %32,1'i meslek hayatı boyunca en az bir kez şiddete, %2,4'ü fiziksel şiddet maruz kaldığını belirtmiştir (35).

Öğretmenlerin (2.554 kişi) %8'inin meslek hayatı boyunca şiddete maruz kaldığı saptanmıştır (%33,7'si öğrencisi, %32,7'si yöneticileri ve %22,6'sı meslektaşları tarafından). Ayrıca öğretmenlerin %67,33'ünün öğrencisine karşı şiddet uyguladığı saptanmıştır (36).

BÖLÜM 5

İŞYERİNDE ŞİDDET RİSK FAKTÖRLERİ

İşyerinde şiddete yönelik risk faktörlerini tanımlamak önleme yöntemlerini planlamak açısından önemlidir. İşyerinde şiddet uygulamaları bakımından risk faktörleri kişisel ve işyerine ait risk faktörleri olarak iki grupta incelenebilir (13).

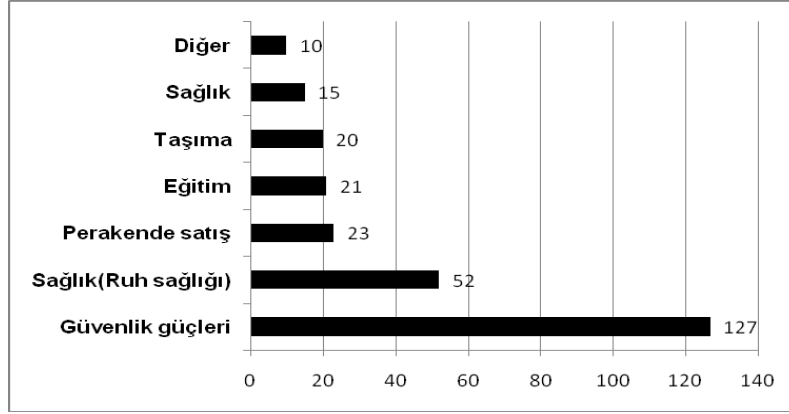
İşyerine ait risk faktörleri

İşyerinin özellikleri bakımından risk faktörleri: Fiziksel özellikler, organizasyon düzeni, yönetim tarzı, işyeri kültürü, güvenlik önlemleri (giriş-çıkış düzeni vb).

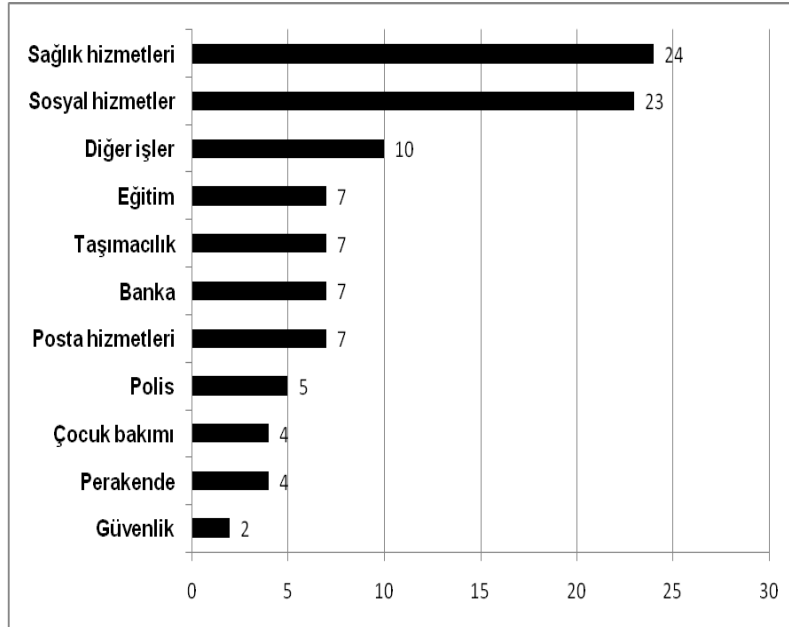
İşin özellikleri bakımından riskli işler: Yalnız çalışma, toplumla temas zorunluğu olan işler, kıymetli eşyalarla uğraşanlar, acılı insanlarla temas, sağlık kuruluşları, eğitim kurumları (okul), gezici ve göçmen işçiler.

Bazı iş kolları, bazı meslekler şiddet uygulamaları bakımından özel önem taşımaktadır. Yapılan işin türü kişinin şiddete maruz kalması bakımından önemli risklerden bir tanesidir. Özellikle sağlık sektörü diğer sektörlerle göre şiddet yönünden daha risklidir. ABD'de en fazla şiddete maruz kalanlar güvenlik güçleri ve ruh sağlığı çalışanlarıdır (Şekil 5). İsveç'te ise ilk sıralarda sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetlerde çalışanlar yer almaktadır (Şekil 6).

Şekil 5. Mesleklere göre, işyerinde yıllık şiddete uğrama sıklığı (binde), ABD, (1993-1999) (16).



Şekil 6. Mesleklere göre, işyerinde yıllık ortalama şiddete uğrama sıklığı (%), İsveç, (1993-1999) (37).



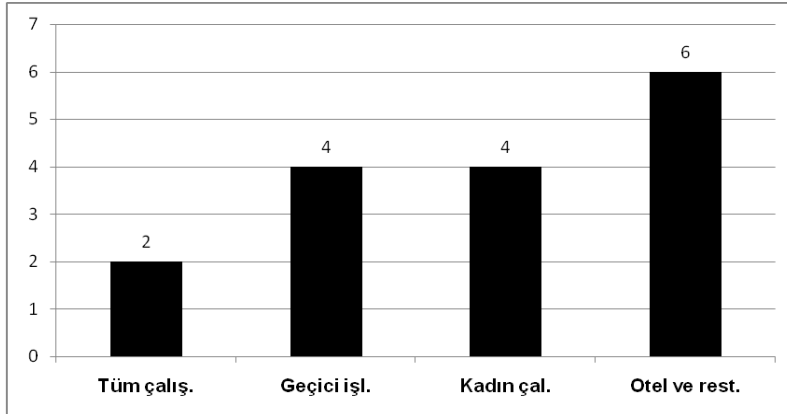
Şiddete uğrama riski yüksek olan bazı meslekler şunlardır:

- Para ve kıymetli eşyalarla çalışanlar: Kasiyerler, banka ve postane çalışanları ve tezgâhtarlar.
- Bakım, danışmanlık ve eğitim işlerinde çalışanlar: Hemşireler, ambulans personeli, sosyal hizmet uzmanı ve öğretmenler (13). İstanbul'da 2.554 öğretmene eğitim alanındaki bir sendika tarafından yapılan araştırmada öğretmenlerin %8'inin meslek hayatı boyunca şiddete maruz kaldığı saptanmıştır. Meslek hayatında şiddete maruz kaldığını ifade eden öğretmenlerden %33,77'sinin öğrencisi, %32,75'inin yöneticileri ve %22,61'inin meslektaşı tarafından şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. Ayrıca öğretmenlerin yüzde 67,33'ünün öğrencisine karşı şiddet uyguladığı saptanmıştır (34).
- Denetleme ve kontrol görevlerinde çalışanlar: Polis ve trafik memurları, bilet kontrol görevlileri.
- Ruh hastaları, sarhoşlar ve şiddet potansiyeli olan kişilerle çalışanlar: Hapishane personeli, bar çalışanları ve ruh sağlığı çalışanları (13).
- Yalnız çalışanlar: Yalnız çalışmak bazı iş ortamlarında şiddet uygulaması ile karşılaşma riskini arttırmaktadır. Küçük dükkânlarda, benzin istasyonlarında ve özellikle içki satılan büfelerde yalnız çalışanlar, taksi şoförleri, toplu taşıma araçlarını kullananlar daha fazla şiddetle karşılaşmaktadır. ABD'de işyeri cinayetleri taksi şoförlerinde genel topluma göre 30 kat, benzin istasyonu çalışanlarında ise 4 kat daha fazladır. Taksi şoförleri de birçok ülkede şiddete daha fazla maruz kalan meslek gruplarındandır. Avustralya'da 1990 yılında taksi şoförlerinin cinsel olmayan saldırılarla 28 kat, hırsızlıkla da 67 kat daha fazla karşılaşmakta olduğu saptanmıştır (13). Ülkemizde ise İstanbul otomobilciler odasının 2006 yılı verilerine göre İstanbul'da son 11 yılda 86, son 6 yılda ise İzmir'de

33 ve Ankara'da 9 taksi şoförü cinayet sonucu hayatını kaybetmiştir (38). Ankara'da 498 belediye otobüsü sürücüsünün %37,1 can güvenliğinin az olmasını, %55,2'si yolcuların saldırganlığı iş riskleri arasında belirtmiştir (39).

- Saldırı şeklinde şiddet uygulamalarının en çok görüldüğü iş yerleri uzun süreli açık olan dükkan ve mağazalardır. ABD'de, 2000 yılında iş yerlerinde işlenen 674 cinayetin %65'i hizmet sektöründedir (9).
- Geçici işlerde çalışanlar devamlı çalışanlara göre şiddete daha fazla maruz kalmaktalar. Avrupa Birliği ülkelerinde yapılan araştırmaya göre tüm çalışanlarda %2 olan cinsel tacize maruz kalma sıklığı geçici işlerde çalışanlarda %4'e, otel ve lokantalarda geçici olarak çalışan kadınlarda ise %6'ya çıkmaktadır (Şekil 7).
- Acil yanıt ekibi (polis, itfaiye, tıbbi acil müdahale gibi) çalışanları, işlerinin doğası itibarı ile şiddet uygulamaları ile karşılaşan ve bu uygulamaları kontrol etmek, yönetmek durumunda olan çalışanlardır (9).

Şekil 7. Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanların işyerinde cinsel tacize uğrama sıklığı (17).



Kişisel risk faktörleri

Mağdur bakımından risk faktörleri yaş, cinsiyet, deneyim, karakter, davranış şekli, dış görünüş, etnik köken olarak; suçlu bakımından ise geçmişte şiddet uygulama öyküsü, erkek cinsiyet, genç olma, alkol ve ilaç kötüye kullanımı, ruh sağlığı bozuklukları olarak belirtilmektedir.

İş yerinde de, işyeri dışında da kadınlar şiddete uğrama yönünden erkeklere göre daha risklidir (9). Kadınlar genellikle öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, hemşirelik ve diğer sağlık sektörü çalışanları, banka ve mağaza çalışanları gibi şiddet yönünden riskli işlerde çalışmaktadır. Farklı boyutlarda daha az ücret alarak ve düşük statülü işlerde çalışmak, idari konumlarda erkeklere göre daha az görev almak gibi cinsiyet ayrımcılığı sorunları yaşamaktadır (13). Kadına yönelik cinsiyetinden, etnik kökeninden kaynaklı ya da yaşa ilişkin ayrımcılık uygulamaları kendisini ekonomik (aynı işi yapan erkeğe göre daha az ücret), sosyal (yönetim kadrolarına getirmeme), bireysel (yetki azlığı) yönleri ile gösterir (7).

Erkekler fiziksel şiddet, kadınlar ise cinsel şiddet yönünden daha çok risk altındadır ve cinsel tacizin belirgin mağduru kadınlardır. Birçok ulusal araştırma kadınların meslek hayatı boyunca %40 ile %90 arasında değişen sıklıkta cinsel tacize uğradığını ortaya koymaktadır (7, 13, 40).

Kanada'da 1993 yılında yapılan bir araştırmada kadınların yarısının fiziksel ve cinsel saldırıya maruz kaldığı ve bunların %18'inin ise fiziksel yaralanmayla sonuçlandığı belirtilmiştir. ABD'de 1997 yılında iş gücünün %46'sını, işe ilişkin ölümlerin ise %8'ini kadınlar oluşturmaktadır. Kadınlarda işe bağlı ölümlerin %31'i işyerindeki cinayetler oluştururken erkeklerde bu sıklık %12'dir. Kadınlara yönelik ölümcül şiddet olaylarının %24'ü kamu işyerlerinde, %24'ü hizmet iş kolunda meydana gelmiştir. İşe ilişkin ölümlerin tamamı değerlendirildiğinde kadınlar için riskli iş kolları inşaat

(1,8/100 000), madencilik (1,7/100 000), tarım, hayvancılık, ormancılık (1,6/ 100 000) işleridir (7). Saldırıya bağlı ölümcül olmayan yaralanmaların %56'sı kadınlara yöneliktir, bunların çoğu yaşlı bakımı ya da hastalarla ilgilenen meslek gruplarında görülmektedir (7).

Etnik köken

ABD işyerinde cinayet mağdurlarının %75'i beyazlardır, bununla birlikte Afrika kökenli Amerikalılar ve diğer azınlık gruplarda risk 2 katından fazladır (7, 9).

Yaş

Birçok araştırma genç çalışanların işyerinde şiddete daha fazla maruz kaldığını göstermektedir (9). İngiltere'de Londra metrosunda çalışan 18-30 yaş arası personelin daha yaşlı personele göre saldırıya daha fazla maruz kaldığı belirtilmektedir (13). ABD'de işyerinde cinayet mağdurları çoğunlukla 25-44 yaş arasındadır (7). Ülkemizde adli tıp verilerine göre işyerinde ölüme yol açmayan şiddet olayında mağdurların %26,0'sı 20-29 yaş grubunda iken, %20,4'ü 19 yaş ve daha küçüktür (32). Çıraklık Eğitim Merkezi 3. sınıf öğrencileri arasında fiziksel şiddet sıklığı %6, sözel şiddet sıklığı %9,5, cinsel taciz sıklığı %4,5 olarak saptanmıştır (30). Tayvan'da 521 hemşirenin katıldığı kesitsel tipteki çalışmada ise 30 yaşın altındakilerde sözlü tacize uğrama sıklığının 2,4 kat daha fazla olduğu belirlenmiştir (41).

BÖLÜM 6

İŞYERİNDE ŞİDDETİN SONUÇLARI

İşyerinde meydana gelen şiddet olayları kişilerde ciddi sağlık sorunlarına yol açabildiği gibi önemli mali kayıplara da neden olmaktadır. Şiddetin işyerinde oluşturduğu bu etkiler kişisel, işyeri ve toplumsal düzeyde olmak üzere üç başlıkta incelenebilir.

Şiddet uygulamalarının kişisel düzeyde etkileri

İşyerinde karşılaşılan şiddet uygulamaları çalışanlarda motivasyon düşüklüğüne, performans azalmasına, kendine saygıda azalmaya, depresyona, sinirliliğe, anksiyeteye, irritasyona ve strese yol açar. Bu belirtiler fiziksel ve psikolojik hastalıklara, sigara kullanımına, alkol ve ilaç istismarına, iş kazalarına, engelliliğe ve intiharlara neden olabilir (13).

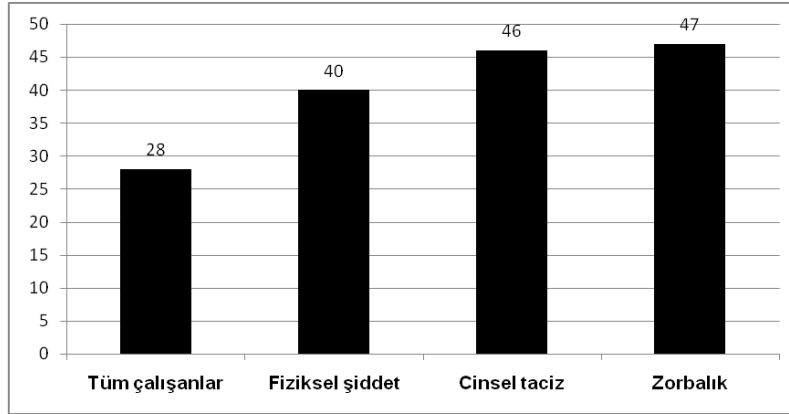
Kore'de yapılan 15-64 yaş arası 9.094 çalışanın katıldığı bir çalışmada; kişisel ve işyeri ile ilgili risk faktörleri kontrol edildiğinde, işyerinde şiddete uğrayanlarda anksiyete görülme sıklığının 4,1 kat ve depresyon görülme sıklığının 4,6 kat daha fazla olduğu belirlenmiştir (42).

Şiddet sonucu yaralanmalar ve ölümler olmaktadır. ABD'de bir yılda şiddete uğrayan 1.744.300 kişinin %10,2'si hafif %1,2'si ciddi yaralanma olmak üzere %11,8'inde yaralanma saptanmıştır (16).

Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanlar arasında stres sıklığı bütün çalışanlarda %20 iken, zorbalıkla karşılaşanlarda %47,

cinsel tacize uğruyanlarda %46, fiziksel şiddet mağdurlarında %40'tır (Şekil 8) (17).

Şekil 8. Avrupa Birliği ülkelerinde, çalışanlarda işyerinde şiddet türlerine göre stres sıklığı (17).



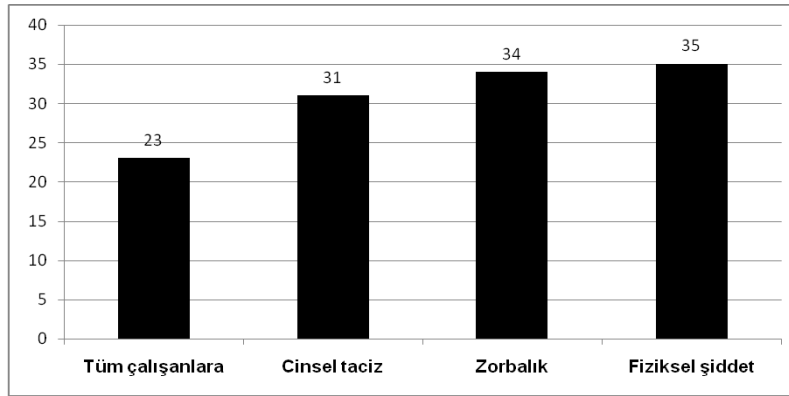
Cinsel tacize uğramış kadınların %46'sı çalışma performanslarının düştüğünü, %36'sı tacizle ilişkili rahatsızlıklar (bulantı, kusma, baş ağrısı, belirgin ağırlık değişikliği gibi) yaşadığını belirtmiştir (7).

Şiddet uygulamalarının işyeri düzeyinde etkileri

Şiddet işyerinde yakın ve uzak dönemde personel arası ilişkilerde, iş düzeninde ve işyeri ortamında olumsuz sonuçlara neden olur. İşveren açısından direkt ve indirekt maliyetleri söz konusudur. Doğrudan maliyet olarak işgünü kaybı, işgücü kaybı, kazalar, hastalıklar, sakatlıklar, ölüm ve güvenlik sistemlerinin geliştirilmesi ile ilgili maliyetler, dolaylı maliyet olarak ise verimlilik ve üretkenlikte azalmaya, ürün kalitesinde bozulmaya, kurumda imaj kaybına ve müşteri sayısında azalmaya neden olur (13, 43). Avrupa Birliği ülkelerinde, işyerinde son bir yılda cinsel tacize uğrayanların %31'inde, zorbalıkla karşılaşanların %34'ünde, fiziksel

şiddete uğruyanların %35'inde iş günü kayıpları olmuştur (Şekil 9) (17).

Şekil 9. Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanlarda işyerinde şiddete uğramanın son 12 ayda iş günü kaybına yol açma sıklığı açısından dağılımı (17).



ABD'de işyerinde şiddet yılda 1,8 milyon işgünü kaybına neden olmaktadır. Ulusal güvenlik kurumunun araştırmasına göre işyerinde şiddet 1992 yılında işverenlere 4 milyar doların üzerinde bir maliyet getirmiştir. Almanya'da ise yılda 2,5 milyar mark maliyete ve her bin işçi için 200.000 mark direkt ve 100.000 mark indirekt maliyete neden olmuştur (13). ABD'de, 1988 yılında cinsel taciz nedeni ile ekonomik kayıplar (iş değişimi, iş günü kayıpları, tazminatlar vb) 189 milyon USD olarak hesaplanmıştır (7).

Şiddet uygulamalarının toplumsal düzeyde etkileri

Şiddet, mağdurlarının sağlık bakımları ve uzun dönemli rehabilitasyon maliyetlerine, işini kaybedenlerin, malulen emekli olanların ve engelliliklerin maliyetlerine neden olur.

BÖLÜM 7

İŞYERİNDE ŞİDDETEN KORUNMA ve RİSK YÖNETİMİ

İşyerinde şiddetten korunma yolunda planlar yapmak için yapılması gereken şiddet olayı gerçekleşmeden önce koruyucu uygulamaları yapmaktır. Bu uygulamalar çoğu kez şiddet olayı gerçekleştikten sonra yürürlüğe konulmaktadır. Bu nedenle yapılan düzenlemeler genellikle kısa süreli ve hızlı çözümler bulma yolunda basit girişimlerdir. Koruyucu düzenlemeler planlanırken, basit ve kolay çözümlerin söz konusu olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır. Bir işyerinde etkin olan bir planlama diğerinde işe yaramayabilir. Bu farklılığı belirleyen etkenler arasında risk faktörlerinin türü ve düzeyi, şiddetin türü, işyerinin büyüklüğü, işyerinin yeri, bulunduğu bölge ve iş gücü kaynakları, çalışma süresi, işyerinde şiddete karşı ülkedeki yasal düzenlemeler sayılabilir (10). Planlama aşamasında koruyucu uygulamaların (şiddet olayı gerçekleşmeden önlem alınması) öncelikli olma, çalışanların katılımının sağlanması, bir işyerinde etkin olan bir planlamanın diğerinde işe yaramayabileceğinin bilinmesi gerekir.

İşyerinde şiddeti önleme hem çalışanlar hem de işverenler için önem taşımaktadır. İşverenler açısından kurumda imaj kaybı ve çalışanlarda moral bozukluğu gibi olumsuz etkilere neden olabilir. İşyerine yeni personel almada ve personeli muhafaza etmede zorluklar yaşanabilir. Ayrıca işgünü kayıpları, sigorta primlerinin artması ve tazminat ödemeleri gibi nedenlerden maliyetler ortaya çıkabilir. Çalışanlar

açısından ağrı, üzüntü gibi sorunlara neden olduğu gibi sakatlık ve ölümlere bile yol açabilir. Fiziksel şiddet oldukça tehlikeli olduğu gibi ciddi veya sürekli sözel şiddet veya tehditlerde anksiyete ve strese yol açarak çalışanların sağlıklarına zarar verebilir (44).

Şiddetin yönetiminde iyi planlanmış, etkin, önleyici stratejiler içeren sistemik bir yaklaşıma gerek duyulmaktadır. Şiddetten korunma konusunda etkili bir program yapabilmek için çalışanları dâhil etmek, programın uygulanmasında ve etkinliğinde önemli bir noktadır. İşçilerin programa katılımı ve desteği alınmadan gerçek riskleri belirlemek ve başarılı koruyucu önlemler almak imkânsızdır. Çalışanların görüşleri alınmalı, temsilcileri programların düzenlenmesinde, yürütülmesinde ve geliştirilmesinde aktif olarak rol almalıdır.

Farklı ülkelerde şiddet türleri ve şiddet için alınması gereken önlem türleri farklılık gösterse de etkin bir koruma programı geliştirme basamakları her yerde aynıdır (10). Değişik iş kollarına yönelik hazırlanmış çok sayıda risk yönetimi rehberi bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır (10): Western Australian Code of Practice, United States Office of Personnel Management (OPM) Guide, American Federation of State Country and Municipal Employees (AFSCME) guide University of California at Berkeley's Labor and Occupational Health Program guide, OSHA Workplace Violence Prevention Programme Elements, Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) Guide. Rehberler sorunun tanımlanması, uygun müdahalenin yapılması ve sonuçların değerlendirilmesini içeren problem çözme süreçlerini farklı yöntemlerle anlatmaktadır. Bu kitabın kapsamda bazı yöntemlere (I. Risk yönetim iskeleti, II. Şiddetin etkili yönetimi, III.KAURIS yöntemi) ilişkin bilgiler özetlenmiştir, uygulamalar için ilgili kaynaklara ulaşılması faydalı olacaktır.

I. RİSK YÖNETİM İSKELETİ (A RISK MANAGEMENT FRAMEWORK) (10)

Bu yöntemin, koruyucu veya risk yönetimi yaklaşımı hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde etkili bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, dünya çapında benimsenmiş ve başarısı gösterilmiş çeşitli risk yönetimlerini model almış bir düzenlemedir. Risk yönetimi sürecinin iki özelliği önem taşımaktadır:

1) Bu işlemin döngüsel özelliği: Risk yönetimi uygulamalarının periyodik olarak gözden geçirilmesi gerekmektedir. Koruyucu yöntemler uygulanıp değerlendirildikten sonra bir kez daha risklerin gözden geçirilmesi gerekir. Bu işlemler sırasında saptanan herhangi bir risk faktörü tekrar değerlendirilmelidir.

2) Bu işlemlerin esnekliği: Risk yönetimini uygulayacak olan işyerleri, kendi ihtiyaçlarına göre basamakları sıralama olanağına sahiptirler.

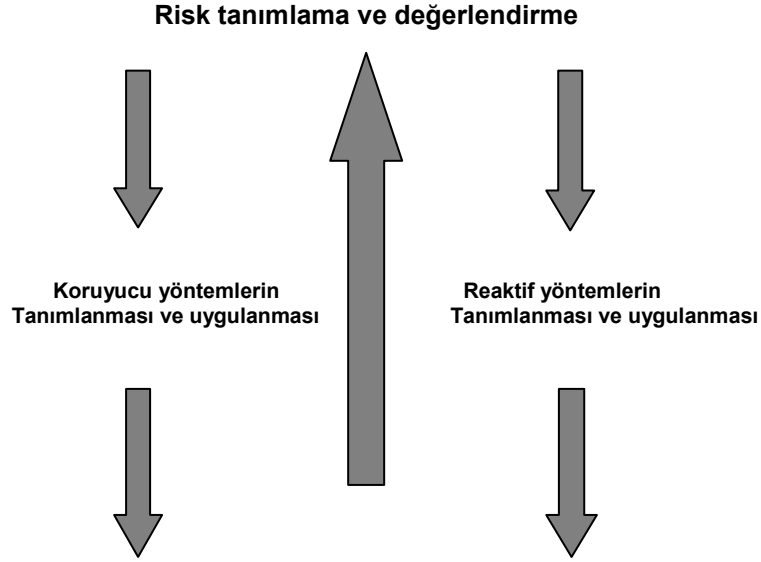
Risk yönetimi bir işyerindeki şiddet riskini tanımlamak, kontrol etmek ve nasıl engelleneceğine dair bir program oluşturulması için gereken bir işlemdir, dört aşamadan oluşur (Şekil 10).

A. RİSKİN DEĞERLENDİRİLMESİ ve TANIMLANMASI

Risk yönetiminin birinci basamağı riskin değerlendirilmesi ve tanımlanmasıdır. Bu basamakta amaç işyerindeki şiddetin risklerini değerlendirmek ve bu risklerin oluşmasından sorumlu olan tehlikelerin saptanmasıdır. Bu aşamada 2 soru yanıtlanmalıdır:

İşyerindeki şiddet riskinin seviyesi ve içeriği nedir?
Alınmış önlemler, politikalar var mıdır?

Şekil 10. Risk yönetimi süreci



Koruyucu ve reaktif yöntemlerin etkinliğinin izlenmesi

Bu bilgileri oluşturacak farklı veri kaynakları vardır:

a. İşçilerle (çalışanlarla) görüşmeler: Organize görüşmeler (odak grup vb), organize olmayan görüşmeler, anket çalışması şeklinde olabilir. Anket uygulamasına ilişkin örnek Form 1 de verilmiştir.

b. Önceki vaka raporları gibi kayıtlar.

c. İşyeri ortam değerlendirmesi, güvenlik değerlendirmesi ile **Form 2** de örneği verilen tehlike tanımlama raporları.

d. İşyeri dışı kuruluşlarla işbirlikleri

Form 1. Çalışanlarla yapılacak araştırmalar için örnek form**Sayfa 1**

Formu dolduran: Tarih:

Bu çalışma işyerinizdeki şiddet yönünden riskli durumları belirlenmesi amacıyla yapılmaktadır. İsmınızı belirtmeyiniz. Soruları cevaplayınız veya uygun seçenekleri işaretleyiniz. Sizinle ilgili olmayan soruları atlayabilirsiniz.

Tarih: Mesleği: Erkek Kadın

İşveren:Bölüm/işyeri mahalli:

İŞYERİNDE ŞİDDETE İLİŞKİN RİSK FAKTÖRLERİ

| | Evet (E) | Hayır (H) | Kararsız (?) |
|---|----------|-----------|--------------|
| Halkla temasınız oluyor mu? | | | |
| Halkla para alış verişiniz oluyor mu? | | | |
| Toplum esaslı bir işte mi çalışıyorsunuz (sosyal hizmet çalışanı, evde bakım hizmetleri, doğalgaz veya su kamu çalışanı vs.)? | | | |
| Para, mücevher ve diğer eşyalar gibi değerli nesnelere koruma veya taşıma şeklinde bir işte mi çalışıyorsunuz? | | | |
| Yalnız çalışır mısınız? | | | |
| Gece geç veya sabah erken saatlerde çalışır mısınız? | | | |
| İşyerinizde sıklıkla personel eksikliği oluyor mu? | | | |
| İşyeriniz saldırıların yüksek sıklıkla olduğu bir yerde mi bulunuyor? | | | |
| İnsanlar arasındaki anlaşmazlıkları önleyecek bir görevde mi çalışıyorsunuz? | | | |
| İnsanları sınırlendirecek bir iş ortamında mı (borç tahsilâtı, haciz etme, kamu hizmetinden yararlanmayı engelleme vs.) çalışıyorsunuz? | | | |
| Daha önce şiddet hikayesi olduğunu bildiğiniz veya şüphelendiğiniz insanlarla temasınız oluyor mu? | | | |
| İşyerinizde çalışma arkadaşlarınızın veya amirinizin daha önce saldırı, sözel şiddet, taciz veya diğer tehditkar davranışlar uygulama gibi hareketleri oldu mu? | | | |
| İşyerinizde şiddet riskini arttıracı diğer durumları belirtiniz: | | | |

İŞYERİNDE GÜVENLİĞİNİZ **Sayfa 2**

İşyerinizde kişisel güvenliğinizi hakkında endişe durumunuzu 1 ile 10 arasında ifade edilen derecelerde belirtiniz. (1=endişe duymuyorum, 10=aşırı endişe duyuyorum. Aşağıda belirtilen rakamlardan uygun olanı işaretleyiniz.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

İşyerinizde tehdit veya şiddet olayı ile karşılaştığınızda olayı kontrol etmek için kendinizi ne kadar hazır hissettiğinizi 1 ile 10 arasında ifade edilen derecelerde belirtiniz. (1=endişe duymuyorum, 10=aşırı endişe duyuyorum. Aşağıda belirtilen rakamlardan uygun olanı işaretleyiniz.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

İşyerinizde ne gibi güvenlik önlemlerinin geliştirilmesine ihtiyaç duyuluyor? (uygun olanları işaretleyin, ekleyeceklerinizi aşağıda belirtin)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Daha iyi ışıklandırma | <input type="checkbox"/> Kişisel değerli eşyalar için güvenli alanlar oluşturulması |
| <input type="checkbox"/> Güvenlik personelinin artırılması | <input type="checkbox"/> Çalışan ile işverenler arasındaki iletişimin geliştirilmesi |
| <input type="checkbox"/> Daha güvenli park alanları | <input type="checkbox"/> Çalışma ortamına halkın erişiminin kısıtlanması |
| <input type="checkbox"/> Daha güvenli tuvaletler | <input type="checkbox"/> Güvenlik önlemlerinin artırılması (kameralar, alarmlar, metal dedektörler vb.) |

Diğer:

.....

Eğer sahada çalışıyorsanız neler verilmesini istersiniz: (uygun olanları işaretleyin, istediklerinizi aşağıda açıklayınız)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Güvenli bir araç | <input type="checkbox"/> Saha hakkında yararlı bilgiler |
| <input type="checkbox"/> Telefon veya radyo | <input type="checkbox"/> Problem bildirildiğinde zamanında yardım |
| <input type="checkbox"/> İletişim kurabileceğim güvenlik görevlisi | |

Yorumlar:

.....

ŞİDDET ÖNLEME POLİTİKASI

| | Evet (E) | Hayır (H) | Kararsız (?) |
|--|----------|-----------|--------------|
| İşyerinizde şiddet önleme politikası yazılı olarak belirtilmiş mi? | | | |
| Bu yazılı politikanın bir kopyasını gördünüz mü? | | | |

Yorumlar:.....
.....

| RAPOR ETME VE İZLEME | | Sayfa 3 | |
|---|----------|----------------|--------------|
| | Evet (E) | Hayır (H) | Kararsız (?) |
| Herhangi bir tehdit veya şiddet olayı meydana geldiğinde rapor edebilme imkânınız var mı? | | | |
| Misilleme korkusu yaşamaksızın tehdit ve şiddet olaylarını rapor etmeniz teşvik ediliyor mu? | | | |
| Olay meydana geldiğinde polis ve acil hizmet servisi acilen çağırılıyor mu? | | | |
| Şiddete uğrayan çalışanlara yönelik bir destekleme programı var mı? | | | |
| Yorumlar: | | | |
| EĞİTİM | | | |
| | Evet (E) | Hayır (H) | Kararsız (?) |
| İşyerinizde işyerinde şiddete yönelik bir eğitim aldınız mı? | | | |
| En az yılda bir kez veya göreviniz değiştiğinde eğitim aldınız mı? | | | |
| Aldığınız eğitim yeterli mi? | | | |
| Aldığınız eğitim görevinize uygun mu? | | | |
| Yorumlar: | | | |
| Eğitimin içeriği: (uygun olanları işaretleyin, istediklerinizi aşağıda açıklayınız) | | | |
| <input type="checkbox"/> İşyerinde şiddeti önleme yolları nelerdir? <input type="checkbox"/> Muhtemel bir şiddet olayının uyarı işaretlerini nasıl tanımlamalıyız? <input type="checkbox"/> Düşmanca ve tehditkâr durumlarda nasıl davranacağız? <input type="checkbox"/> Alarm sistemleri ve/veya güvenlik aletlerinin nasıl kullanıldığı? <input type="checkbox"/> Acil durumlarda ne yapmalıyız? <input type="checkbox"/> İşyerindeki şiddet önleme programı içeriği nedir? | | | |
| Yorumlar: | | | |

İŞYERİNDE ŞİDDET OLAYI**Sayfa 4**

İşyerinizde şiddete uğradığınız bir olay meydana geldi mi?

Evet Hayır

Eğer evetse, lütfen sırasıyla cevaplayınız:

Olayın tarihi:

Olayın tipi (açıklayınız):

Yaralandınız mı?

Evet Hayır

Evetse

açıklayınız:

.....

Tıbbi tedaviye ihtiyacınız oldu mu?

Evet Hayır

Evetse

açıklayınız:

.....

Olayı rapor ettiniz mi?

Evet Hayır

Suçluyu en iyi hangi şekilde tanımlarsınız?

- Müşteri Öğrenci Diğer ilgililer
 Hasta Yolcu Yabancı
 Amir Eş/arkadaş Mahkum
 İş arkadaşı Eski eş/arkadaş Hayvan
 Hırsız Diğer (açıklayınız):

DÜŞÜNCELERİNİZ

İşyerinde güvenliğinizin artırılması için yapılması gerekenler nelerdir?

.....

.....

Formu dolduranın adı soyadı (isteğe bağlı):

Konuyla ilgili daha fazla bilgi sahibi olmak isterim: Evet Hayır

Form 2: Tehlike tanımlama raporu

| Kurumun adı: | | | | |
|--|-------------------|--------------------------|----------------|-----------------|
| Bilgi alınan kişi: | | | | |
| Tarih: | | | | |
| Görev ve çalışma yeri | Tehlikeler | Etkilenen kişiler | Sıklığı | Öneriler |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Bu form tüm çalışanları ve müşteri ve ziyaretçi gibi tüm etkilenenleri kapsamalıdır. | | | | |

B. KORUYUCU YÖNTEMLERİN TASARIMI ve YÜRÜTÜLMESİ

Risk yönetimi sürecinde ikinci basamak, koruyucu yöntemlerin tasarımı ve yürütülmesidir. Bu basamağın temel amacı, işyerindeki risklerden korunma veya riskleri azaltmaya yönelik uygun programın geliştirilmesi ve uygulanmasıdır. Yapılması gerekenler:

- 1) Şiddetin engellenmesi için gereken işlemlerin saptanması
- 2) Etkin bir yöntemin seçilmesi için iş birliği yapılması.
- 3) Seçilen yöntemlerin uygulanması

İşyerinde şiddete yönelik koruyucu yöntemler üç grup altında incelenebilir:

a.Rapor tutma

Rapor tutma işyerinde şiddet önlemlerini planlamak açısından önemlidir. Etkili bir rapor sistemi için sadece ciddi olanlar değil bütün şiddet olayları hakkında rapor tutulmalıdır, raporun gizliliği sağlanmalıdır, yöneticiler rapor tutmayı desteklemeli ve teşvik etmelidir, rapor hızlı, etkili ve tutarlı bir şekilde tutulmalıdır. İşyerlerinde şiddet uygulamaları için örnek rapor Form 3 de verilmiştir.

Form 3: İşyerinde şiddet uygulamaları için rapor örneği

| Şiddet olayı rapor formu | |
|---|------------------|
| Rapor tarihi:..... | |
| Olay tarihi (gün/ay/yıl):..... | Olay saati:..... |
| Çalışan | |
| Adı Soyadı:..... | |
| İş adresi:..... | |
| Görevi/mevki:..... | Bölüm/şube:..... |
| Yaş:..... | Erkek Kadın |
| Olay olduğunda ne yapıyordun ? : | |
| | |
| Suçlu (lar) Ad: | |
| İş adresi: | |
| Yaş: | Erkek Kadın |
| Eşkali: | |
| Çalışan ve suçlu arasındaki ilişki: | |
| İş arkadaşı Hasta Müşteri Öğrenci Vatandaş | |
| Diğer (belirtiniz): | |
| Diğer ayrıntılar (ilaç veya alkol kullanımı, silah varlığı vb.): | |
| | |
| Neden:..... | |
| Şahit (ler) Adları ve adresleri: | |
| | |

Olayın ayrıntıları

Olayın Tipi (fiziksel şiddet, sözel şiddet, tehditkar davranışlar, sözel tehdit, yazılı tehdit, kişisel ve diğer mallara zarar):.....

Olayın yeri (mümkünse krokisini ekleyin):

Sonuç (suçlu yakalandı, polis çağırıldı, tıbbi yardım gerekti, ilk yardım gerekti, zaman kaybı, duygusal şok veya stres, yasal süreç başladı):

Diğer ilgili bilgiler:.....

Diğer yardımcı faktörler:

Olaydan önce meydana gelen ilgili olaylar:

Önerilen koruyucu/iyileştirici eylemler:

Raporu düzenleyen: Ad ve soyadı:

Ünvanı: Görevi :

b.Risk azaltma önlemleri

Risk azaltma önlemleri başlıca mühendislik ve yönetsel önlemler olarak sınıflandırılabilir. Mühendislik önlemleri başlıca işyeri ve çevresine fiziksel yöntemlerle müdahalede bulunarak tehlikeleri kaldırmak veya tehlike ile çalışan arasına engeller koymak gibi düzenlemeleri içerir. İşyerine giriş kontrol edilmeli (silahlı kişilerin girişlerini engellemek için metal dedektörler vb.), alarm ve izleme sistemleri geliştirilmeli, mobilya ve diğer eşyalar şiddet aleti olarak kullanılmasına olanak vermeyecek şekilde düzenlenmelidir, Koridorlar, park alanları ve bina çevresi yeterli düzeyde aydınlatılmalı, halkın bina içinden geçişini kısıtlamak için kart kontrollü geçişler uygulanmalı, bekleme alanları düzenlenmelidir.

Yönetsel önlemler başlıca çalışma ortamlarını, çalışanların şiddete uğrama olasılığını azaltacak şekilde düzenlemeyi içerir. Yalnız çalışma önlenmelidir, çalışanların elinde en az miktarda para tutması sağlanmalıdır, gece geç saatlerde ve sabah erken saatlerde çalışan personel için park alanlarında güvenlik görevlisinin bulundurulmalıdır, işyerinde yeterli sayıda personel ve güvenlik elemanı bulundurulmalıdır.

c.Eğitim faaliyetleri

Eğitim, işyerinde şiddet önleme programlarının vazgeçilmez öğesidir. Kişisel risk faktörlerine ve meslek kategorilerine göre düzenlenmiş olmalı bütün çalışanları kapsamalıdır. Eğitimin içeriği işyerinde uygulanan önleme programına ve risk faktörlerine uygun olmalı, şirket politikalarını ve yasalarla ilgili sorumlulukları, risk faktörlerini, önleme politikalarını ve uygulamaları, meydana gelen olaylara güvenli yaklaşımı ve nasıl yardım isteyeceğini, doğru rapor tutma ve soruşturma prosedürleri kapsamalıdır.

C. REAKTİF YÖNTEMLERİN TASARIMI VE YÜRÜTÜLMESİ

Üçüncü basamak, reaktif yöntemlerin tasarımı ve yürütülmesidir. Her ne kadar asıl amaç koruyucu yöntemlerin uygulanması olsa da bazı istenmeyen durumlarda uygulanacak reaktif yöntemlerin de bulunması gerekmektedir. Yapılması gerekenler;

- 1) Potansiyel reaktif ve koruyucu müdahalelerin aranması, saptanması.
- 2) İş birliği içerisinde uygun müdahale yönteminin seçilmesi.
- 3) Seçilen yöntemin uygulanması.

Olay sonrası yapılacakları ve olayın tarafları ile görüşmeleri kapsar.

D. ETKİNLİĞİNİN İZLENMESİ

Dördüncü basamak, uygulanan yöntemlerin etkinliğinin izlenmesidir. Bu basamaktaki amaç, koruyucu yöntemlerin şiddet olaylarının önleyip önlemediğini, sayısını azaltıp azaltmadığını, reaktif yöntemlerin şiddet olayı sonrası olumsuz sonuçları en aza indirmede ne kadar etkin olduğunu değerlendirmektir. Bu aşama çok önemli olmasına karşın çoğunlukla ihmal edilir. Sayısal veriler, raporlar, gözlemler ve görüşmeler veri kaynaklarını oluşturur. Yapılması gerekenler:

- 1) Uygulama ve sonuç basamaklarında, yöntemlerin izlenmesi.
- 2) Gereken durumlarda gerekli müdahalelerin saptanması veya yeniden düzenlenmesi.
- 3) Alınan sonuçların yayınlanması.

II.ŞİDDETİN ETKİLİ YÖNETİMİ (44)

İşyerinde şiddeti önlemeye yönelik risk yönetimi politikaları farklı bakış açıları içerebilir. Şiddetin etkili yönetimi başlığında sunulan yöntemde işyerinde şiddetin etkin yönetimi dört basamakta tanımlanmaktadır:

1. Basamak: Problemleri tespit etme.
2. Basamak: Yapılacak eyleme karar verme.
3. Basamak: Eylemi yapma.
4. Basamak: Yapılanları kontrol etme.

İlk adım tehlikelerin belirlenmesi için risk değerlendirilmesidir. Yöneticiler işyerinde şiddet problemi olmadığını veya şiddet olaylarının seyrek yaşandığını düşünüyor olabilir. Fakat çalışanlar farklı görüşde olabilir. Bu nedenle farklı kişilerden görüş alınmalıdır. Yönetici ve güvenlik görevlilerine görüşleri sorabilir, çalışanlara kısa bir anket uygulanabilir. Çalışmanın sonuçları açıklanarak çalışanların işyerinde şiddet durumunun farkında olması sağlanabilir.

Şiddet uygulamalarının ayrıntılı kayıtları tutulmalıdır. Özellikle sözel şiddet ve tehditleri de içerecek şekilde meydana gelen olayların kayıtları düzenli olarak tutulduğunda meydana gelen olayların sayısı, kurbanların, suçluların ve olaya şahit olanların özellikleri, olayın sonuçları (kişisel ve kurumsal olarak iş kaybını da içerecek şekilde), olay yerinin ayrıntıları hakkında bilgi sahibi olunur. Çeşitli nedenlerden dolayı bazı çalışanlar saldırgan davranışları rapor etmekte isteksiz davranabilirler. Bu tip olayları işin bir parçası olarak düşünebilirler. Fakat şiddet sorununu tamamen ortaya koyabilmek için meydana gelen bütün olayların kayıtları tutulmalıdır. Çalışanları olayları zamanında ve tamamen rapor etmeleri için teşvik etmek gerekir.

Olaylar sınıflandırılmalıdır. Yer, zaman, olayın tipi, olayın büyüklüğü, olaya karışan kişiler ve olayın muhtemel nedenleri gibi başlıklarla olaylar sınıflandırılabilir. Olayların

raporları dikkatli bir şekilde incelendiğinde ortaya önemli bulgular çıkarılabilir. Meydana gelen herhangi bir olayın ciddiyetini anlamaya yönelik sınıflandırma ölümcül yaralanma, hastane tedavisi gerektiren büyük yaralanma, ilk yardım, ayaktan tedavi veya tavsiye gerektiren ya da işgünü kaybına yol açan (gün sayısını belirtiniz) duygusal etkilenme veya yaralanma, kendini tehlikede hissetme veya endişe şeklinde 4 başlıkta yapılabilir. Büyük/belirgin yaralanmaları sınıflandırmak kolaydır. Fakat çalışanları rahatsız eden tüm olayları kapsayan, ciddi veya sürekli olan sözel şiddet olaylarının nasıl sınıflandırılacağına karar vermek gerekir. Olayların nedenleri, yeri ve zamanı incelenerek müdahaleye en çok gereksinimi olan noktalar belirlenebilir.

Neler olabileceği öngörülebilmelidir. Çalışanlara uygulanan şiddet olaylarına yönelik değerlendirmeler sınırlanmamalıdır. Bu olaylar işyerindeki şiddet ortamını gösteren örnekler olabilir. Profesyonel kurumlar veya sendikalardan bu konuda alınacak bilgiler, bilimsel yazılar, haberler işyerindeki şiddet riski olan alanları tespit etmede yardımcı olur.

İşyerinde şiddet problemi olduğu saptandıysa şiddete yönelik önlemlere karar verilmelidir. Kimlerin, nasıl zarar gördüğü belirlenmelidir. Çalışanlardan hangilerinin risk altında olduğunu belirlenmelidir. Şiddet uygulama ihtimali yüksek olan kişilere yönelik uygun yerlerde gerekli önlemler alınmalıdır.

Risk değerlendirilmesi yapılmalıdır. İş yerindeki düzenlemelerin kontrol edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması ya da artırılması gereken yerler tespit edilmelidir. Şiddete yönelik risk faktörleri ve önlemler 3 başlıkta incelenebilir: Eğitim, çevre düzenlemeleri, işyeri düzeni ve iş akışı ile ilgili düzenlemeler.

Çalışanlara işyerlerinde meydana gelen saldırgan davranışlara karşı kendilerini nasıl koruyacakları konusunda eğitim verilmelidir. Şiddetten korunmaları için yapılan düzenlemeler

hakkında bilgi düzeyleri artırılmalıdır. Çalışanların şiddet öyküsü olan müşterileri tanıyabilmesi ve şiddet olasılığını arttıracı faktörleri tespit edebilmesi için gerekli bilgiler sağlanmalıdır.

Oturma yerleri, dekor, bekleme odalarının aydınlatması gibi koşulların daha iyi hale getirilmesi, park alanlarının güvenliğinin sağlanması, video kamera ve alarm sistemleri halkı personelin çalıştığı alanlardan uzak tutmak için kapılarda güvenlik kodlu kilitlerin bulunması, tezgahın çalışanı koruma etkisinin artırılması için çalışan tarafında tezgahın genişletilmesi ve zeminin yükseltmesi gibi fiziksel düzenlemeler çevre düzenlemeleri arasındadır.

İşyeri düzeni ve iş akışına ilişkin düzenlemeler arasında nakit para yerine çek, kredi kartı ve marka gibi yöntemlerin kullanılması, müşterilerin kimliklerin kontrolü, çalışan kişi şüpheli saldırgan biriyle evinde veya تنها bir yerde buluşacaksa yanında başka bir çalışanın da olması, personel sayısının yalnız çalışmayı önleyecek şekilde ayarlanması sayılabilir. Şiddet riski işyerindeki mesai sona erdiğinde de devam edebilir. Çalışanların evine güvenli bir şekilde gitmeleri sağlanmalıdır. Özellikle geç saatlere kadar çalışanlar için evlerine servis ayarlanmalıdır.

Risk değerlendirmesinde saptanan önemli bulguları kaydedilmelidir. Kayıtlar yöneticiler ve çalışanlar için çalışma dökümanı haline getirilmelidir.

İşyerinizdeki şiddet durumunu güncel olarak takip etmek için değerlendirmeler düzenli olarak kontrol edilmelidir. Yeni çıkan değerlendirme yöntemleri veya var olan yöntemlerde meydana gelen değişiklikler takip edilmelidir. Şiddet olayı meydana gelirse değerlendirmeler tekrar gözden geçirilmeli ve gerekli olan değişiklikler yapılmalıdır.

İşyerinin konuyla ilgili yaklaşımı/politikası yazılı belge olarak hazırlanmalı bütün çalışanların haberdar olması sağlan-

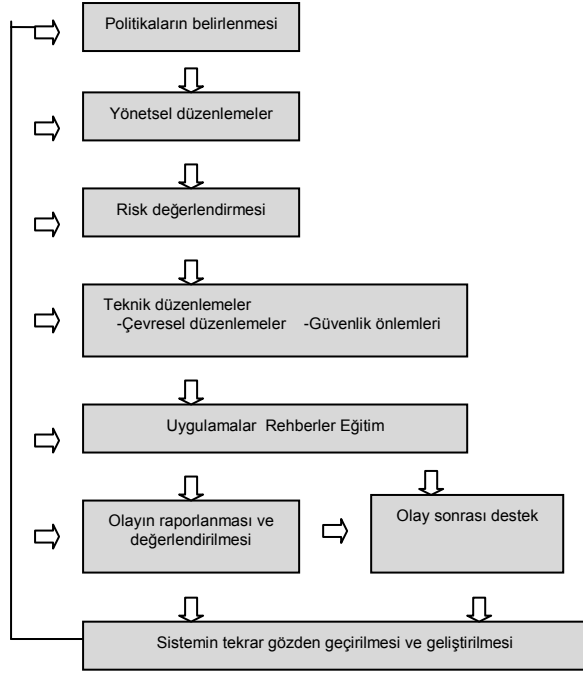
malıdır. Böylece çalışanların alınan önlemlere uyması ve meydana gelen olayların rapor edilmesinde işbirliği yapmaları kolaylaşacaktır.

Yapılanların kontrol edileceği dördüncü basamakta işyerinde yapılan düzenlemelerin ne durumda olduğu çalışanlarla ve yöneticilerle düzenli olarak kontrol edilmelidir. Meydana gelen olaylara ilişkin kayıtların düzenli yapılıp yapılmadığı kontrol edilmelidir. Şiddet uygulamalarındaki değişim izlenmelidir. Uygulanan yöntemler fayda sağlamışsa uygulamaya devam edilmelidir. Şiddet hala bir problem olarak devam ediyorsa, birinci ve ikinci basamaktaki uygulamalar tekrar değerlendirerek farklı önleyici yöntemler uygulanmalıdır.

III.KAURIS YÖNTEMİ (45)

KAURIS (kaupan riskit) metodu Finlandiya İş Sağlığı Enstitüsü tarafından işyerinde fiziksel şiddete yönelik risklerin değerlendirilmesi ve yönetilmesi için oluşturulmuş bir modeldir. Bu modele göre öncelikle işyerinde şiddete yönelik politikaların belirlenmesinin ardından yönetsel düzenlemeler yapılmalı ve işyerinde şiddetle ilgili riskler belirlenmelidir. Bu risklere yönelik teknik düzenlemeler yapıldıktan sonra bir şiddet olayı meydana geldiğinde bu olaya yönelik yapılacak uygulamalar belirlenmeli ve bu konuda rehberler oluşturulmalıdır (Şekil 10).

Şekil 10. KAURIS Yöntemi



Çalışanlar için işyerinin şiddetle ilgili politikaları, yapılacak uygulamalar ve oluşturulan rehberlerle ilgili eğitimlerin düzenlenmesi başarılı bir şiddeti önleme programının önemli parçalarındandır. Meydana gelen her şiddet olayının raporunu hazırlamak ve değerlendirmek işyerindeki şiddetle ilgili riskleri ve alınan önlemleri değerlendirmede faydalı olacaktır. Şiddete uğrayan kişiye yönelik destekler kişinin bu olaydan göreceği zararları azaltacaktır. Şiddeti önlemeye yönelik uygulanan sistemin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir. Bu model bu şekilde döngüsel olarak uygulanmalıdır.

BÖLÜM 8

ÜLKEMİZDE İŞYERİNDE ŞİDDETE İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELER

Türk Ceza Kanunu'na (2004 tarih, Kanun no: 5237) göre kasten öldürme, kasten yaralama, cinsel taciz, cinsel saldırı, şantaj, cebir, ayrımcılık, hakaret, kötü muamele, iftira ve kişiyi hürriyetinden yoksun bırakma gibi şiddet içeren durumlar kanunla belirtilen hallerde uygulandığında suç teşkil etmektedir (46). Bu Kanunun 105. Maddesinde cinsel tacize ilişkin olarak bir kimseyi cinsel amaçlı olarak taciz eden kişi hakkında, mağdurun şikayeti üzerine, üç aydan iki yıla kadar hapis cezasına veya adli para cezasına hükm olunur düzenlemesi bulunmaktadır. Bu fiiller; hiyerarşi, hizmet veya eğitim ve öğretim ilişkisinden ya da aile içi ilişkiden kaynaklanan nüfuz kötüye kullanılmak suretiyle ya da aynı işyerinde çalışmanın sağladığı kolaylıktan yararlanılarak işlendiği takdirde, yukarıdaki fıkraya göre verilecek ceza yarı oranında artırılır. Bu fiil nedeniyle mağdur; işi bırakmak, okuldan veya ailesinden ayrılmak zorunda kalmış ise, verilecek ceza bir yıldan az olamaz (Değişik: 29/6/2005 – 5377/13 md.)

Son yıllarda işyerinde yıldırma (mobing) ve cinsel taciz olaylarına (vücut dokunulmazlığını ihlal etmek ve/veya hizmet ilişkisinin sağladığı nüfuzu kötüye kullanmak) ilişkin ceza uygulamasına yönelik mahkeme kararları artmaktadır.

İş Kanununun (22.05.2003 tarih, Kanun no: 4857) 77. Maddesi işverenlerin işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin

sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmak, işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlü olduğunu belirtmektedir. İşyerinde şiddet uygulamalarının önlenmesi de bu kapsamda değerlendirilmelidir.

İşyerlerinde şiddet uygulamalarına ilişkin olabilecek İş Kanunundaki bazı düzenlemeler şunlardır (47):

Eşit davranma ilkesi

Madde 5. - İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefî inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz.

İşveren, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz.

İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle doğrudan veya dolaylı farklı işlem yapamaz.

Aynı veya eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle daha düşük ücret kararlaştırılmaz.

İşçinin cinsiyeti nedeniyle özel koruyucu hükümlerin uygulanması, daha düşük bir ücretin uygulanmasını haklı kılmaz.

İş ilişkisinde veya sona ermesinde yukarıdaki fıkra hükümlerine aykırı davranıldığında işçi, dört aya kadar ücreti tutarındaki uygun bir tazminattan başka yoksun bırakıldığı haklarını da talep edebilir. 2821 sayılı Sendikalar Kanununun 31 inci maddesi hükümleri saklıdır.

“İşverenin yukarıdaki fıkra hükümlerine aykırı davrandığını işçi ispat etmekle yükümlüdür. Ancak, işçi bir ihlalin varlığı ihtimalini güçlü bir biçimde gösteren bir durumu ortaya koyduğunda, işveren böyle bir ihlalin mevcut olmadığını ispat etmekle yükümlü olur.”

İşçinin haklı nedenle derhal fesih hakkı

Madde 24. - Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, aşağıda yazılı hallerde iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeksizin feshedebilir:

- “II. Ahlak ve iyiniyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri:
- a. İşveren iş sözleşmesi yapıldığı sırada bu sözleşmenin esaslı noktalarından biri hakkında yanlış vasıflar veya şartlar göstermek yahut gerçeğe uygun olmayan bilgiler vermek veya sözler söylemek suretiyle işçiyi yanıltırsa.
 - b. İşveren işçinin veya ailesi üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak şekilde sözler söylesin, davranışlarda bulunursa veya işçiye cinsel tacizde bulunursa.
 - c. İşveren işçiye veya ailesi üyelerinden birine karşı sataşmada bulunur veya gözdağı verirse, yahut işçiyi veya ailesi üyelerinden birini kanuna karşı davranışa özendirir, kışkırtır, sürükler, yahut işçiye ve ailesi üyelerinden birine karşı hapsi gerektiren bir suç işlerse yahut işçi hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ağır isnad veya ithamlarda bulunursa.
 - d. İşçinin diğer bir işçi veya üçüncü kişiler tarafından işyerinde cinsel tacize uğraması ve bu durumu işverene bildirmesine rağmen gerekli önlemler alınmazsa.
 - e. İşveren tarafından işçinin ücreti kanun hükümleri veya sözleşme şartlarına uygun olarak hesap edilmez veya ödenmezse,

- f. Ücretin parça başına veya iş tutarı üzerinden ödenmesi kararlaştırılıp da işveren tarafından işçiye yapabileceği sayı ve tutardan az iş verildiği hallerde, aradaki ücret farkı zaman esasına göre ödenerek işçinin eksik aldığı ücret karşılanmazsa, yahut çalışma şartları uygulanmazsa.”

İşverenin haklı nedenle derhal fesih hakkı

Madde 25. - Süresi belirli olsun veya olmasın işveren, aşağıda yazılı hallerde iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeksizin feshedebilir.

“II- Ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri:

- a. İş sözleşmesi yapıldığı sırada bu sözleşmenin esaslı noktalarından biri için gerekli vasıflar veya şartlar kendisinde bulunmadığı halde bunların kendisinde bulunduğunu ileri sürerek, yahut gerçeğe uygun olmayan bilgiler veya sözler söyleyerek işçinin işvereni yanıltması.
- b. İşçinin, işveren yahut bunların aile üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak sözler sarfetmesi veya davranışlarda bulunması, yahut işveren hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ihbar ve isnadlarda bulunması.
- c. İşçinin işverenin başka bir işçisine cinsel tacizde bulunması.
- d. İşçinin işverene yahut onun ailesi üyelerinden birine yahut işverenin başka işçisine sataşması veya 84 üncü maddeye aykırı hareket etmesi.“

İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi'ne dair genelge 19 Mart 2011 tarihinde yayınlanmıştır. Bu genelgenin içeriği aşağıda verilmiştir:

19 Mart 2011, **Resmî Gazete** Sayı : 27879

Başbakanlıktan:

Konu : İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi.

GENELGE 2011/2

Kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işyerlerinde gerçekleşen psikolojik taciz, çalışanların itibarını ve onurunu zedelemekte, verimliliğini azaltmakta ve sağlığını kaybetmesine neden olarak çalışma hayatını olumsuz etkilemektedir.

Kasıtlı ve sistematik olarak belirli bir süre çalışanın aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması ve benzeri şekillerde ortaya çıkan psikolojik tacizin önlenmesi gerek iş sağlığı ve güvenliği gerekse çalışma barışının geliştirilmesi açısından çok önemlidir.

Bu doğrultuda, çalışanların psikolojik tacizden korunması amacıyla aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür.

1. İşyerinde psikolojik tacizle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacaktır.

2. Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır.

3. Toplu iş sözleşmelerine işyerinde psikolojik taciz vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterilecektir.

4. Psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacaktır.

5. Çalışanların uğradığı psikolojik taciz olaylarını izlemek, değerlendirmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla "Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu" kurulacaktır.

6. Denetim elemanları, psikolojik taciz şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.

7. Psikolojik taciz iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının korunmasına azami özen gösterilecektir.

8. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve sosyal taraflar, işyerlerinde psikolojik tacize yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler düzenleyeceklerdir.

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Başbakan

KAYNAKLAR

1. Krug EG, Dahlberg LL. Violence-a Global Public Health Problem. In: Krug EG, Dahlberg LL, Mercy JA, Zwi AB, Lozano R, editors. World Report on Violence and Health. Geneva: World Health Organization; 2002 p: 5-7.
2. WHO Global Consultation on Violence and Health. Violence: a public health priority. Geneva, World Health Organization, 1996 (document WHO/EHA/SPI.POA.2).
3. Foege WH, Rosenberg ML, Mercy JA. Public health and violence prevention. Curr Issues Public Health 1995;1:2-9.
4. Paksoy N. Toplum Ruh Sağlığı. İçinde: Güler Ç, Akın L, editörler. Halk Sağlığı Temel Bilgiler. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları; 2006 p: 1229-1262.
5. Rosenberg ML, Mercy JA, Annet JL. The Problem of Violence in the United States and Globally. In: Wallace RB, editor. Public Health & Preventive Medicine. Stamford: Appleton & Lange; 1998 p: 1223-1226.
6. Martino VD, Musri M. Guidance for the Prevention of Stress and Violence at the workplace. Kuala Lumpur. Ministry of Human Resources Malaysia, Department of Occupational Safety and Health Malaysia. 2001 p:7, ISBN: 983-2014 -18- 2.
7. Castillo DN, Pizatella TJ, Stout N. Injuries. In: Levy BS, Wegman DH, editors. Occupational Health. USA: Lippincott Williams-Wilkins; 2000 p: 461-476.
8. Loveless L. Workplace Violence a Report to the Nation (report). Iowa City: The University of Iowa, Injury Prevention Research Center; 2001, p1-12. <http://www.public-health.uiowa.edu/iprc/resources/workplace-violence-report.pdf>, Erişim Tarihi: 24.03.2011.
9. Mohr SN, Shalat SL. Office and Sevice Workers. In: Rosenstock L, editor. Textbook of Clinical Occupational and Environmental Medicine. 2005.
10. Rogers KA, Chappell D. Preventing and Responding to Violence at Work. Geneva: International Labour Office; 2003 p1-118.
11. Yeşildal N. Sağlık Hizmetlerinde İş Kazaları ve Şiddetin Değerlendirilmesi. Kor Hek 2005;4(5):280-302.
12. Salminen S. Violence in the Workplaces in Finland. J Safety Res 1997;28(3):123-131.
13. Introduction to Violence at Work. International Labour Organization; 2000. <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.
14. Chappell D, Di Martino V. Violence at Work. Geneva: International Labour Office; 2006.
15. Chappell D, Di Martino V. Violence at Work. Geneva: International Labour Office; 2000.
16. Duhart DT. Violence in the Workplace, 1993-1999. Bureau of Justice Statistic Special Report; 2001, p 1-6.
17. Violence at Work in the European Union Recent Finds, European Foundation for the improvement of living and working conditions. International Labour Organization, Safe Work, Dublin; 2000.

<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/eusurvey/eusurvey.htm>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

18. SSK-SGK istatistikleri. <http://www.ssk.gov.tr/wps/portal/Anasayfa/Istatistikler>, Erişim Tarihi: 11.06.2011.

19. SSK-SGK İstatistik yıllıkları. <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/!ut/p/c1/>, Erişim Tarihi: 11.06.2011.

20. Ünüvar N, Mollahaliloğlu S, Yardım N. Türkiye Hastalık Yükü Çalışması. Ankara: T. C. Sağlık Bakanlığı; 2006 p: 19.

21. Baysal L, Çakıcı N, Balkan S, Behrem N, Abaday A, Kaya M ve diğerleri. Keçiören İlçesi Sağlık Grup Başkanlığına Bağlı Sağlık Personelinin Meslekleri Nedeniyle Maruz Kaldıkları Şiddet Düzeyi. II. Ulusal Çevre Hekimliği Kongresi Bildiri Kitabı. Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 2006, p. 575.

22. Ergör A, Kılıç B, Gürpınar E. Sağlık Ocaklarında İş Riskleri Nartıdere Eğitim Araştırma ve Sağlık Bölge Başkanlığı Sağlık Ocaklarında Durum Değerlendirilmesi. TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi 2003;16:44-51.

23. Omaç M, Karaoğlu L, Eğri M, Güneş G, Genç M, Pehlivan E. Malatya İl Merkezinde Sağlık Çalışanlarının İşyerinde Şiddetle Karşılaşma Düzeyleri. IX. Ulusal Halk Sağlığı Günleri Bildiri Özet Kitabı. Ankara: Gülhane Askeri Tıp Akademisi; 2005, p. 200.

24. Ölmezoğlu ZB, Vatansver K, Ergör A. İzmir İli Metropol Alan 112 Hastane Öncesi Acil Sağlık Çalışanlarında Şiddete Maruziyetin Değerlendirilmesi. Sağlık Çalışanlarının Sağlığı 1. Ulusal Kongresi. Ankara: Ankara Tabip Odası; 1999, p. 146.

25. Canbaz S, Dünder C, Dabak Ş, Sünter AT, Pekşen Y, Çetinoğlu E. Samsun İl Merkezinde 112 Acil ve Hastane Acil Çalışanlarında Şiddete Maruziyetin ve Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeylerinin Değerlendirilmesi. IX. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiri Özet Kitabı. Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 2004, p. 310.

26. Pala K, Engindeniz T. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Şiddetin Değerlendirilmesi. IX. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiri Özet Kitabı. Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 2004, p. 311.

27. Gökçe T, Dünder C. Samsun Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde Çalışan Hekim ve Hemşirelerde Şiddete Maruziyet Sıklığı ve Kaygı Düzeylerine Etkisi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2008;15(1):25-28.

28. Yıldırım D, Yıldırım A. Sağlık alanında çalışan akademisyenlerin karşılaştıkları psikolojik şiddet davranışları ve bu davranışların etkileri. J Med Sci 2010;30(2):559-570.

29. Altınbas K, Altınbas G, Türkcan A, Oral ET, Walters J. A Survey of Verbal and Physical Assaults Towards Psychiatrists in Turkey. Int J Soc Psychiatry 2010; September 8. <http://isp.sagepub.com/content/early/2010/09/07/0020764010382364>. long, SAGE Publications, SAGE Journals Online, Erişim Tarihi: 24.03.2011.

30. Mayda AS, Yıldırım S, Gündeş Ş, Genç E, Erbaş M. AİBÜ Düzce Tıp Fakültesi Araştırma Görevlilerinde Depresyon Bulguları ve Öfke Durumunun İşyerinde Maruz Kaldıkları Şiddetle İlgisi. IX. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiri Özet Kitabı. Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 2004, p. 283.

31. Açık Y, Deveci SE, Güneş G, Gülbayrak C, Dabak Ş, Saka G, Vural G, Can G, Bilgin NG, Dünder PE, Ergüder T, Tokdemir M. Türkiye'de Tıp Fakültelerinde Uzmanlık Eğitimi Almakta Olan Hekimlerin Sözel, Fiziksel ve Cinsel Şiddete Maruz Kalma Sıklığı. IX. Ulusal Halk Sağlığı Günleri Bildiri Özet Kitabı. Ankara: Gülhane Askeri Tıp Akademisi; 2005, p. 415.

32. Kilicaslan A, Nazmi N, Yıldız AN. Occupational Risks of Physicians in a University Hospital. XVIII World Congress on Safety and Health at Work. Seoul, Korea: 2008.
33. Tomak L, Pekşen Y, Turla A. Samsun Çıraklık Eğitim Merkezi 3. Sınıfına Devam Eden Çırakların İstismar Edilme Durumu. II. Ulusal Çevre Hekimliği Kongresi Bildiri Kitabı. Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 2006, p. 514.
34. Günay Y, Akbay MÖ. İş Yerinde Şiddet. Eskişehir: 1998. Fişek Enstitüsü. Kız Çocuk Emeği. <http://www.fisek.org.tr/genckizemegi05.php>, Erişim Tarihi: 10.06.2011.
35. Taşlı Ö, Özpolat D, Navaei AH, Navaei AH, İpçi A, Yıldız AN ve diğerleri. Ankara'da bir Alışveriş Merkezi'nde 30'dan az Çalışanı Bulunan Mağazalarda Çalışanların Meslekleri Nedeniyle Maruz Kaldıkları Şiddet. Ankara: HÜTF. İtern Çalışması; 2006.
36. Öğretmende mağdur. Memurlar.net. <http://www.memurlar.net/haber/42785/>, Erişim Tarihi: 27.07.2010.
37. Chapter 5: Managing exits from the workforce. Working together for health, The World Health Report 2006. Geneva: World Health Organization; 2006 p: 97-118.
38. Şiddet Kurbanı Taksi Şoförleri. <http://webarsiv.hurriyet.com.tr/2005/09/11/700089.asp>. Erişim tarihi: 01.08.2006.
39. Çalık S. Belediye Otobüsü Sürücülerinin Risk Alma Davranışlarının İncelenmesi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İş Sağlığı Yüksek Lisans Tezi; 2008.
40. Aydın B, Kartal M, Midik O, Buyukakkus A. Violence Against Medical Practitioners in Turkey. J Interpers Violence 2009;24(12):1980-1995.
41. Pai HC, Lee S. Risk Factors for Workplace Violence in Clinical Registered Nurses in Taiwan. J Clin Nurs 2011;20(9-10):1405-1412.
42. Choi ES, Jung HS, Kim SH, Park H. The Influence of Workplace Violence on Work-Related Anxiety and Depression Experience Among Korean Employees. J Korean Acad Nurs. 2010;40(5):650-661.
43. Martino VD. Violence at The Workplace: The Global Response. Afr Newslett on Occup Health and Safety 2002;12(1): 4-7.
44. Violence at Work a Guide for Employers. Health and Safety Executive, 2001. <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg69.pdf>, Erişim tarihi: 08.06.2011.
45. Isolatus N. Prevention of Physical Violence at Work. Afr Newslett on Occup Health and Safety 2002;12(1):12-15.
46. Türk Ceza Kanunu. <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5237.html>, Erişim tarihi: 01.05.2008.
47. İş Kanunu. <http://www.iskanunu.com/4857-sayili-is-kanunu/4857-sayili-is-kanunu-turkce/4857-sayili-is-kanunu-maddeli-metin.html#27>, Erişim tarihi: 27.10. 2008.

