

İşyerinde Şiddet

Ali Naci YILDIZ¹
Mehmet KAYA²

► ÖZET

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 ile sonuçlanan ya da sonuçlanma olasılığı yüksek bir biçimde uygulanması” olarak tanımlamaktadır. İş yerinde şiddet ise “çalışanların işle ilgili ortamlarda saldırı, istismar, tehdit ve diğer şiddet davranışlarına maruz kalmalarıdır” şeklinde tanımlanmaktadır. İş yerinde şiddete uğrayanlar bakımından genç yaş, kadın cinsiyet, deneyimsizlik, karakter, davranış şekli ve etnik köken risk faktörleri arasında yer alırken şiddet uygulayan suçlular bakımından ise şiddet öyküsü, erkek cinsiyet, genç yaş, alkol ve ilaç kötüye kullanımı ve ruh hastalığı öyküsü başlıca risk faktörleri arasında sayılmaktadır. Şiddetin iş yerinde oluşturduğu etkiler kişisel, iş yeri ve toplumsal düzeyde olmak üzere üç başlıkta incelenebilir ve alınması gereken koruma önlemleri farklı düzeydeki bu etkilere yönelik olmalıdır. İş yeri düzeyinde şiddet olaylarının tamamen ortadan kaldırılması toplumsal düzeyde sürdürülen çalışmaların başarıya ulaşması ile yakından ilişkilidir. Her birey, bu kapsamda bütün çalışanlar ve işverenler gerek bütün toplumda gerekse iş yerinde şiddet olaylarının önlenmesine yönelik çalışmalara destek vermelidir.

Anahtar Kelimeler: İş Yerinde Şiddet, İş Yerinde Şiddetin Etkileri, İş Yerinde Şiddetten Korunma

Workplace Violence

► ABSTRACT

There are many possible ways to define violence. The World Health Organization defines violence as: The intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, another person, or against a group or community, that either results in or has a high likelihood of resulting in injury, death, psychological harm, maldevelopment or deprivation. Workplace violence at work is defined to incidents where employees are abused, threatened, assaulted or subject to other offensive behaviour in circumstances related to their work. The main risk factors of the people being exposed to violence at work are being young, female, raw and the form of character, attitude, ethnic origin, the main risk factors of the criminals applying violence to other, are being male, young, using alcohol, drug and experiencing violence or mental diseases. The effects of violence at work can be classified in three captions as personal violence, work place violence and social violence and the precautions should be orientated to these different effect levels. Eliminating work place violence affairs is related to make a success of studies conducted at social level. Everybody, all employees end employers should support the studies orientated to countract violence affairs at work places and among society.

Key Words: Workplace Violence, Effect of Workplace Violence, Prevention of Workplace Violence

1 Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı

2 Uzm. Dr., Kütahya İl Sağlık Müdürlüğü

Yazışma Adresi:

Doç.Dr. Ali Naci Yıldız
Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı
06100 Sıhhiye Ankara
e-posta: alinaci yıldiz@gmail.com

Son yıllarda önemli halk sağlığı ve iş sağlığı konuları arasında yer alan şiddet uygulamaları dünyanın her yerinde değişik şekillerde görülmektedir. 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 (1).

Şiddetin Tanımı

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 ile sonuçlanan ya da sonuçlanma olasılığı yüksek bir biçimde uygulanması” olarak tanımlamaktadır (1, 2).

Şiddet, başlıca 3 tipte incelenmektedir: Kişinin kendisine uyguladığı şiddet, kişiler arası şiddet, toplu/kollektif şiddet (3). Şiddet eylemi içeriği bakımından fiziksel, cinsel, psikolojik ve yoksun bırakma/ihmal olmak üzere dört grupta değerlendirilmektedir. Bu dört grup şiddet içeriği de yukarıda belirtilen her üç şiddet tipinde de yer almakta, sadece cinsel şiddet kişinin kendisine yönelik uyguladığı şiddet tipinde bulunmamaktadır.

İş Yerinde Şiddet

Toplumun hemen her kesiminde ve her yerde karşılaşılan şiddet uygulamaları arasında yer alan iş yerinde şiddet yaygınlığı, kapsamı ve sonuçları nedeni ile ayrı başlık halinde incelenmekte ve konuya ilgi giderek artmaktadır. İş yerinde şiddet “çalışanların işle ilgili ortamlarda saldırı, istismar, tehdit ve diğer şiddet davranışlarına maruz kalmalarıdır” (4). Fiziksel ya da psikolojik şiddet olarak sınıflamak mümkün olsa da genellikle biri diğerini de içermektedir.

İş yerlerinde şiddete yönelik bazı davranışlar şunlardır: Cinayet, tecavüz, hırsızlık, yaralamak, dövmek, fiziksel saldırı, tekmelemek, taciz, yumruk atmak, tükürmek, zorbalık, şantaj, ayrımcılık, tehdit, gözdağı vermek, saldırgan tavırlar, kaba davranmak, küfür etmek, bağırarak konuşmak, dışlamak, kötü muamele vb (5).

İş yerinde karşılaşılan şiddet olayları kapsamları bakımından genel toplumda karşılaşılanlardan farklıdır. ABD’de 1992-1996 yıllarını içeren ulusal verilere göre bütün şiddet içeren suçların %73,6’sını basit saldırılar, %19,7’sini ciddi saldırılar, %4,2’sini soygunlar, %2,5’ni tecavüz ve cinsel saldırılar ve %0,05’ini de cinayetler oluşturmaktadır. İş yerindeki şiddet olaylarının ise %62,0’sini basit saldırılar, %21,7’sini ciddi saldırılar, %11,7’sini soygunlar, %4,3’nü tecavüz ve cinsel saldırılar ve %0,2’ini de cinayetler oluşturmaktadır (6).

Şiddeti uygulayanlara göre iş yerinde şiddet 4 tipte incelenmektedir (6):

- **Tip I:** Suça niyet ederek şiddete başvurma şeklindedir. Nedeni sıklıkla hırsızlık olaylarıdır. İş yerinde meydana gelen cinayetlerin %85’i bu gruptadır. Öldürücü silahlar sık kullanılır ve ciddi yaralanmalara neden olur. Taksi şoförleri, güvenlik güçleri ve tezgâhtarlar gibi para ile uğraşanlar, 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 olabilir. Genellikle iş yerinin 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:** Çalışanın çalışana karşı uyguladığı şiddet türüdür. Nedeni kişiler arası veya işle ilgili anlaşmazlıklardır. Şiddeti uygulayan kişi mağdurla aynı iş yerinde çalışan veya daha önce çalışmış bir kişidir. İş yerinde meydana gelen cinayetlerin %7’si bu gruptadır ve meslek türü ile ilişkili değildir.
- **Tip IV:** Şiddeti uygulayan mağdurla aynı iş yerinde çalışmayan fakat mağduru tanıyan birisidir. Örneğin aile içi anlaşmazlıkların iş yerine yansımalarıdır.

Bu sınıflama işyerlerinde şiddetin önlenmesi için alınacak önlemlerin belirlenmesinde oldukça yardımcıdır. Her bir tip farklı yaklaşım gerektirir.

İş Yerinde Şiddetin Yaygınlığı

İş yerinde şiddet uygulamaları aile içi şiddet uygulamalarında olduğu gibi bildirim eksikliği nedeni ile gizli kalabilmektedir. Konu önemsenmemekte bazen de işin bir parçası olarak kabul edilmektedir (7). Daha güvenilir veriler ölümlü ya da ağır yaralanma ile sonuçlanan verilere ilişkindir. Tehdit, fiziksel saldırı ve cinsel tacizi de içeren geniş kapsamdaki ölümcül olmayan uygulamalar genellikle gerçekte olduğundan daha az bilinmektedir. Genellikle bu konular bildirim sistemi olması nedeni ile rapor edilmemekte ve kayıtlarda yer almamaktadır (7).

İş yerlerinde şiddet uygulamalarının arttığına dair çalışmalar vardır. Özellikle hizmet iş kolunda iş yerinde şiddet sıklığı giderek artmaktadır (8). Bu artış konuya ilginin artması ve şiddet uygulamalarının daha fazla bildirilir ve saptanabilir olmasından kaynaklanıyor da olabilir.

İş yerinde şiddet ülkeler arasında tip ve sıklık açısından farklılık gösterse de bütün dünyada önemli bir

sorundur. İş yerinde şiddet tiplerinin sıklığının bilindiği bazı ülke sayıları şu şekildedir: Kadına yönelik cinsel taciz (Kuzey Amerika ülkelerinde %7,5), erkeğe yönelik fiziksel şiddet, saldırı (Batı Avrupa ülkelerinde %2,7), kadına yönelik fiziksel şiddet (Kuzey Amerika ülkelerinde %4,6) (9).

ABD’nde, 1993-1999 yılları arasında yapılan 12 yaş ve üzeri çalışanların dahil edildiği araştırmaya göre tüm şiddet suçlarının %18’i iş yerinde meydana gelmiştir. Her yıl yaklaşık iki milyon çalışan iş yerinde şiddetle karşılaşmaktadır. Şiddet olaylarının %75’i hafif saldırılardır. ABD’de iş yerlerinde her hafta ortalama 20 çalışan öldürülmekte, yıllık ortalama 900 cinayet (1994 yılında 1080 ve 1999 yılında 645) işlenmektedir. Cinayetler, iş yerinde ölüme yol açan nedenler arasında ikinci sıradadır. Kadınlar arasında iş yerinde ölüme yol açan nedenlerin yaklaşık yarısını cinayetler oluşturmakta ve birinci sırada yer almaktadır (6, 7, 9-10).

Ülkemizde iş yerinde şiddet uygulamalarına ilişkin veriler oldukça sınırlıdır. Halen Sosyal Güvenlik Kurumu altında yer alan Sosyal Sigortalar Kurumunun iş kazası istatistikleri ile yapılan bir çalışmada 2003-2006 yılları arasında işyerlerinde öldürme ve yaralama olayları iş kazalarının %1,2-1,8’ini oluşturmaktadır. Bildirimi ihmal edilemeyecek olan öldürme ve ciddi yaralanma gibi şiddet uygulamaları dışındaki şiddet tiplerine ilişkin veriler oldukça yetersizdir (11). Eskişehir’de Adli Tıp Kurumu 1998 yılı kayıtlarında saptanan, iş yerinde ölüme yol açmayan 140 şiddet olayının %9,6’sı cinsel saldırı, %39,2’si travma, %51,2’si kesici alet yaralanmasıdır (12). 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 maruz kalma sıklığı %68,1, fiziksel şiddete uğrama sıklığı %15,0 ve cinsel tacize uğrama sıklığı %4,4’dür (13). Ankara’da bir alışveriş merkezinde 30’dan az çalışanı bulunan mağazalarda çalışanların (504 kişi) %32,1’si meslek hayatı boyunca en az bir kez şiddete, %2,4’ü ise fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir (14). Öğretmenlerin %8’i meslek hayatı boyunca en az bir defa şiddete maruz kaldıkları ifade etmişlerdir (%33,7’si öğrencisi, %32,7’si yöneticileri ve %22,6’sı meslektaşları tarafından). Ayrıca öğretmenlerin %67,3’ünün öğrencisine karşı şiddet uyguladığı saptanmıştır (15). 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 (16). 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’i meslek hayatı boyunca sözel veya fiziksel şiddete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir (17).

İş Yerinde Şiddet Risk Faktörleri

İş yerinde şiddete yönelik risk faktörlerini tanımlamak önleme yöntemlerini planlamak açısından önemlidir. İş yerinde şiddet uygulamaları bakımından risk faktörleri iş yerine ait ve kişisel risk faktörleri olarak iki grupta incelenebilir (9).

İş yerinin özellikleri bakımından risk faktörlerinin başlıcaları iş kolu, iş yerinin fiziksel özellikleri, organizasyon düzeni, yönetim tarzı ve güvenlik önlemleri (giriş-çıkış düzeni vb) şeklindedir. Para ve kıymetli eşyalarla çalışanlar (kasiyerler, banka ve postane çalışanları, tezgâhtarlar), bakım, danışmanlık ve eğitim işlerinde çalışanlar, üzüntüsü olan insanlarla temasta olanlar (hemşireler, ambulans personeli, sosyal hizmet uzmanları, öğretmenler), 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), yalnız çalışanlar (küçük dükkânlarda, benzin istasyonlarında ve özellikle içki satılan büfelerde çalışanlar, taksi şoförleri, toplu taşıma araçlarını kullananlar), gezici işler (tarım işçileri, pazarlamacılar), işlerinin doğası itibarı ile şiddet uygulamaları ile karşılaşan ve bu uygulamaları kontrol etmek, yönetmek durumunda olan acil yanıt ekiplerinde çalışanlar (polis, itfaiye, tıbbi acil müdahale ekibi üyeleri) şiddete maruz kalma açısından özellikle risk altında olan çalışanlardır (8, 9).

İş yerinde şiddete uğrayanlar bakımından genç yaş, kadın cinsiyet, deneyimsizlik, karakter, davranış şekli ve etnik köken risk faktörleri arasında yer alırken şiddet uygulayan suçlular bakımından ise şiddet öyküsü, erkek cinsiyet, genç yaş, alkol ve ilaç kötüye kullanımı ve ruh hastalığı öyküsü başlıca risk faktörleri arasında sayılmaktadır.

İşyerlerinde kadınlar şiddete uğrama yönünden erkeklere göre daha risklidir (8). Kadınlar genellikle öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, hemşirelik ve diğer sağlık sektörü çalışanları, banka ve mağaza çalışanları gibi şiddet yönünden riskli işlerde çalışmaktadır. Kadınlara yönelik cinsiyetinden, etnik kökeninden ya da yarıdan kaynaklı ayrımcılık uygulamaları kendisini ekonomik (aynı işi yapan erkeğe göre daha az ücret), sosyal (yönetim kadrolarına getirilmeme), bireysel (yetki azlığı) yönleri ile gösterir (7, 9). Erkekler fiziksel şiddet, kadınlar ise cinsel şiddet yönünden daha risklidirler ve cinsel tacizin belirgin mağdurları kadınlardır. Birçok ulusal araştırma kadınların meslek hayatı boyunca %40 ile

%90 arasında cinsel tacize uğradığını göstermektedir (9, 18).

Araştırmalar genç çalışanların iş yerinde şiddete daha fazla maruz kaldığını göstermektedir (8). Londra metrosunda çalışan 18-30 yaş arası personelin daha yaşlı personele göre saldırıya daha fazla maruz kaldığı saptanmıştır (9). ABD’de iş yerinde cinayet mağdurları çoğunlukla 25-44 yaş arasındadır (7).

Etnik köken ve göçmen olarak çalışmak şiddete maruz kalma sıklığı bakımından belirleyici olmaktadır. ABD’de iş yerinde cinayet mağdurlarının %75’i beyazlardır, bununla birlikte Afrika kökenli Amerikalılar ve azınlık gruplarda risk 2 kattan fazladır (7, 8).

İşyerinde Şiddetin Etkileri

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

Şiddet uygulamaları çalışanlarda motivasyon düşüklüğüne, performans azalmasına, kendine saygıda azalmaya, depresyona, sinirliliğe, anksiyeteye ve strese yol açar. Bu belirtiler fiziksel ve psikolojik hastalıklara, sigara kullanımına, alkol ve ilaç istismarına, iş kazalarına, engelliliğe ve intiharlara neden olabilir (9). 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 (19). Şiddet sonucu yaralanmalar ve ölümler olmaktadır. ABD’de 1993-1999 yılları arasında yılda ortalama 1.744.300 kişinin işyerinde şiddete uğradığı ve şiddete uğrayanların %10,2’sinde hafif ve %1,2’sinde ciddi yaralanma olmak üzere toplam %11,8’inde yaralanma saptandığı tespit edilmiştir (10). Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanlar arasında stres sıklığı bütün çalışanlarda %20 iken, zorbalıkla karşılaşanlarda %47, cinsel tacize uğrayanlarda %46, fiziksel şiddet mağdurlarında %40’dır (20). 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, iş yerinde yakın ve uzun dönemde personel arası ilişkilerde, iş düzeninde ve iş yeri ortamında olumsuz sonuçlara neden olur. İşveren bakımından doğrudan ya da dolaylı maliyetleri vardır. İşgünü kayıpları, hastalık, yaralanma, sakatlık ve ölümler nedeni ile yapılan harcamalar, güvenlik sistemlerinin geliştirilmesi ile

ilgili maliyetler, verimlilik ve üretkenlikte azalma, ürün kalitesinde bozulma, kurumda imaj kaybı ve müşteri sayısının azalması bu kapsamda sayılabilir (9, 21).

Avrupa Birliği ülkelerinde, iş yerinde son bir yılda cinsel tacize uğrayanların %31’inde, zorbalıkla karşılaşanların %34’ünde, fiziksel şiddete uğrayanların %35’inde iş günü kayıpları olmuştur (20). İş yerinde şiddet ABD’de, yılda 1,8 milyon iş günü kaybına neden olmaktadır. Ulusal güvenlik kurumunun araştırmasına göre iş yerinde şiddet 1992’de işverenlere 4 milyar doların üzerinde bir maliyet getirmiş. Almanya’da ise yılda 2,5 milyar Mark maliyete ve her bin işçi için 200.000 Mark doğrudan ve 100.000 Mark dolaylı maliyete neden olmuştur (9). ABD’de, 1988 yılında cinsel taciz nedeni ile ekonomik kayıplar (iş değişimi, iş günü kayıpları, tazminatlar vb) 189 milyon USD olarak hesaplanmıştır (7).

İş Yerinde Şiddetten Korunma ve Risk Yönetimi (5)

İş yerinde şiddetten korunma çalışmalarında öncelik şiddet olaylarının gerçekleşmeden önlenmesi olmalıdır. Oysa genellikle yapılan düzenlemeler kısa süreli ve hızlı çözümler bulma yolunda basit girişimler olmakta ve şiddet olayı gerçekleştikten sonra yürürlüğe konulmaktadır. Koruyucu düzenlemeler planlanırken, basit ve kolay çözümlerin bulunmadığı göz önünde bulundurulmalıdır. İş kolu, iş yerinde bulunan risk faktörlerinin türü ve düzeyi, uygulanan şiddetin türü, iş yerinin büyüklüğü, çalışan sayısı, iş yerinin yeri, çalışma saatleri gibi nedenlerle bir iş yerinde etkin olan bir planlama diğerinde işe yaramayabilir.

İş yerinde şiddetin önlenmesi için iyi planlanmış, etkin, önleyici stratejiler içeren sistemik bir yaklaşım gerekmektedir. Önlemler planlanırken koruyucu uygulamalara öncelik verilmeli çalışanların katılımı sağlanmalıdır. Şiddet olayı gerçekleştikten sonra önlem alınması ve kısa vadeli, hızlı çözümler geliştirilmesi önlemler konusunda sıklıkla yapılan hatalardır. Ülkeler arasında şiddet türleri ve şiddet için alınması gereken önlem türleri farklılık gösterse dahi etkin bir koruma programı geliştirme basamakları her yerde aynıdır.

Değişik iş kollarına yönelik hazırlanmış çok sayıda risk yönetimi rehberi bulunmaktadır. Bunlardan başlıcaları, Western Australian Code of Practise, United States Office of Personel 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 Program

me Elements, Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) guide vb. Rehberler sorunun tanımlanması, uygun müdahalenin yapılması ve sonuçların değerlendirilmesini içeren problem çözme süreçlerini farklı yöntemlerle anlatmaktadır. Aşağıda bu rehberlerden birisi örnek olarak özetlenmiştir.

Risk Yönetim İskeleti (5)

Bu yöntemin, koruyucu veya risk yönetimi yaklaşımı hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde etkin bir yaklaşımdır. Riskin tanımlanması ve değerlendirilmesi, koruyucu yöntemlerin tanımlanması ve uygulanması, reaktif yöntemlerin tanımlanması ve uygulanması ve etkinliğin izlenmesi çalışmaları kapsar.

A. Riskin Değerlendirilmesi ve Tanımlanması

Risk yönetiminin birinci basamağı riskin değerlendirilmesi ve tanımlanmasıdır. Amaç iş yerindeki şiddet riskini değerlendirmek ve bu risklerin oluşmasından sorumlu olan tehlikelerin saptanmasıdır. Bu aşamada iş yerindeki şiddet riskinin seviyesi ve içeriğinin özelliği, alınmış önlemlerin ve politikaların olma durumu değerlendirilir. İşçilerle görüşmeler, önceki vaka raporları, iş yeri ortam değerlendirmesi, iş yeri dışı kuruluşlarla işbirlikleri gibi farklı veri kaynaklarından yararlanılabilir.

Şekil 1: Risk Yönetimi Süreci



B. Koruyucu Yöntemlerin Tanımlanması ve Uygulanması

Bu basamağın temel amacı, iş yerindeki risklerden korunma veya riskleri azaltmaya yönelik uygun programın geliştirilmesi ve uygulanmasıdır. Şiddetin engellenmesi için gereken işlemlerin saptanması, etkin bir yöntemin seçilmesi için iş birliği yapılması ve seçilen yöntemlerin uygulanması gerekir

İş yerinde şiddete yönelik koruyucu yöntemler üç grup altında (rapor tutma, risk azaltma önlemleri, eğitim faaliyetleri) incelenebilir. Rapor tutma iş yerinde şiddet önlemlerini planlamak açısından önemlidir. Etkili bir rapor sistemi için sadece ciddi olanlar değil tüm şiddet olayları hakkında rapor tutulmalı, raporun gizliliği sağlanmalı, yöneticiler rapor tutmayı desteklemeli ve teşvik etmelidir. Rapor hızlı, etkili ve tutarlı bir şekilde tutulmalıdır.

Risk azaltma önlemleri mühendislik ve yönetsel önlemler olarak sınıflandırılabilir. Mühendislik önlemleri başlıca iş yeri ve çevresinde fiziksel yöntemlerle tehlikeleri kaldırmak veya tehlike ile çalışan arasına engeller koymak gibi düzenlemeleri içerir. Bu kapsamda, iş yerine giriş ve çıkış kontrol edilmelidir (silahlı kişilerin girişlerini engellemek için metal dedektörler koymak vb), alarm ve izleme sistemleri geliştirilmelidir, mobilya ve diğer eşyaların şiddet aleti olarak kullanılmasını engelleyecek düzenlemeler yapılmalıdır, koridorlar, park alanları ve bina çevresi yeterli düzeyde aydınlatılmalıdır, halkın bina içinden geçişini kısıtlamak için kart kontrollü geçişler uygulanmalıdır, bekleme alanları düzenlenmelidir.

Yönetsel önlemler başlıca çalışma ortamlarını, çalışanların şiddete uğrama olasılığını azaltacak şekilde düzenlemeyi içerir. Çalışanların yalnız çalışmasını önlemek, çalışanların elinde en az miktarda para tutmasını sağlamak, gece geç saatlerde ve sabah erken saatlerde çalışan personel için park alanlarında güvenlik görevlisinin bulundurulmasını sağlamak, yeterli sayıda personel bulundurmamak bu önlemler arasındadır.

Eğitim, iş yerinde şiddet önleme programlarının vazgeçilmez ögesidir. Eğitimin içeriği iş yerinde uygulanan önleme programına ve risk faktörlerine uygun şekilde düzenlenmelidir. Eğitim kişisel risk faktörlerine ve meslek gruplarına göre düzenlenmiş olmalıdır. Bütün çalışanlar, yasalar kapsamındaki sorumluluklarını ve haklarını, risk faktörlerini, çalıştığı kurumun önleme politikalarını, meydana gelen olaylara güvenli yaklaşımı, nasıl yardım isteyeceğini, doğru rapor tutma ve soruşturma işlemlerini bilmelidir.

C. Reaktif Yöntemlerin Tanımlanması ve Uygulanması

Her ne kadar asıl amaç koruyucu yöntemlerin uygulanması olsa da olası şiddet uygulaması sonrası yapılacaklar, acil yardım isteme ve olayın tarafları ile görüşmeler gibi reaktif yöntemlerin tanımlanması ve uygulanması gerekmektedir.

D. Etkinliğin İzlenmesi

Bu basamakta amaç, koruyucu önlemlerin, şiddet olaylarının sıklık ve ciddiyetini ne kadar azalttığını, reaktif yöntemlerin ise şiddet olayı sonrası etkileri en aza indirmede ne kadar etkin olduğunu saptamaktır. Uygulanan yöntemlerin izlenmesi, gereken durumlarda müdahalelerin düzenlenmesi veya yeni müdahalelerin saptanması, alınan sonuçların yayınlanması çalışmalarını içerir. Bazı sayısal veriler, raporlar, gözlemler ve görüşmeler başlıca veri kaynaklarını oluşturur. Oldukça önemli olmasına karşın bu aşama çoğunlukla ihmal edilir.

Risk yönetimi ile ilgili iki özellik önem taşımaktadır. Birincisi sürecin döngüsel özelliğidir, uygulamalar sürekli olarak gözden geçirilmelidir. İkincisi işlemlerin esnekliğidir, risk yönetimini uygulayacak olan işyerleri, kendi ihtiyaçlarına göre basamakları sıralama olanağına sahiptirler.

İş yeri düzeyinde şiddet olaylarının tamamen ortadan kaldırılması toplumsal düzeyde sürdürülen çalışmaların başarıya ulaşması ile yakından ilişkilidir. Her birey, bu kapsamda bütün çalışanlar ve işverenler gerek bütün toplumda gerekse iş yerinde şiddet olaylarının önlenmesine yönelik çalışmalara destek vermelidir.

► 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. 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.
5. Rogers KA, Chappell D. Preventing and responding to violence at work. Geneva: International Labour Office; 2003 p. 1-118.
6. 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.
7. Levy BS, Wegman DH. Occupational Health. Fourth Edition. USA; 2000, Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia, p. 463-464, 771-772.
8. Rosenstock L, Cullen MR, Brodtkin CA, Redlich CA. Textbook of Clinical Occupational and Environmental Medicine, 2005, p. 230.
9. ILO. Introduction to Violence at Work. 2000. <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.
10. Duhart DT. Violence in the Workplace, 1993-1999. Bureau of Justice Statistic Special Report; 2001, p. 1-6.
11. SSK. SSK istatistikleri. http://www.ssk.gov.tr/wps/portal/!ut/p.cmd/cs/.ce/7_0_A/s/7_0_5RO/_th/J_0_CH/_s.7_0_A/7_0_5RH/_s.7_0_A/7_0_5RO, Erişim Tarihi: 01.05.2008.
12. Günay Y, Akbay MÖ. İş yerinde şiddet. Eskişehir: 1998. Fişek Enstitüsü. Kız Çocuk Emeği. <http://www.fisek.org.tr/genckizemegi05.php>, Erişim Tarihi: 05.08.2006.
13. 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.
14. 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. İntern Çalışması. 2006.
15. Öğretimde mağdur. Memurlar.net. <http://www.memurlar.net/haber/42785/>, Erişim Tarihi: 27.07.2010.
16. Yıldırım D, Yıldırım A. Sağlık alanında çalışan akademisyenlerin karşılaştıkları psikolojik şiddet davranışları ve bu davranışların etkileri. J Med Sci 2010;30(2):559-570.
17. Altınbaş K, Altınbaş 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.
18. Aydın B, Kartal M, Midik O, Buyukakkus A. Violence AGAINST MEDICAL PRACTITIONERS in Turkey. J Interpers Violence 2009;24(12):1980-1995.
19. 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.
20. ILO. Violence at Work in the European Union Recent Finds, European Foundation for the improvement of living and working conditions. Safe Work, Dublin; 2000. <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/eusurvey/eusurvey.htm>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.
21. Martino VD. Violence at the workplace: The global response. Afr Newslett on Occup Health and Safety 2002;12(1): 4-7.