

ÖZET

İşyerinde Şiddet Davranışlarının Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Bir Uygulama

Çalışma hayatında karşılaşılan en önemli sorunlardan biri işyerindeki saldırgan davranışlar, diğer bir ifade ile işyeri şiddetidir. İşyerinde şiddet, çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı da, farklı sektörlerde işyerindeki saldırgan davranışların fiziksel, sözel, duygusal ve cinsel taciz boyutlarını ortaya koyarak, bu tür şiddet eylemlerine maruz kalma ve işyerinde şiddete tanık olmanın çalışanların stres, depresyon, kaygı ve iş tatmini üzerine etkilerini araştırmaktır. Araştırma üç farklı sektörde çalışan toplam 204 örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, çalışanların %54,4'ü işyerinde fiziksel, duygusal, sözlü veya cinsel şiddet türlerinden en az birine maruz kalmıştır. En fazla maruz kalınan şiddet türü, sözel şiddet ve duygusal baskı ve yıldırma iken, en az maruz kalınan şiddet türü ise, cinsel şiddettir. Cinsiyet açısından, erkekler daha çok fiziksel şiddete maruz kalırken, kadınlar duygusal, sözel ve cinsel şiddet davranışlarına erkeklere oranla daha fazla maruz kalmaktadır.

JEL Sınıflaması: J290

Anahtar Kelimeler: İşyerinde Şiddet, Saldırgan Davranış, İş Tatmini, Depresyon, Anksiyete ve Stres

ABSTRACT

The Affect of Violence Behaviours at Workplace on Employees: An Application

Workplace violence or aggressive behaviour at work is one of the most important problems encountered in working life. Workplace violence has negative effect on employees health and safety. This research was conducted as a descriptive and cross-sectional study with the purpose of determining the experience of workplace violence and witnesses to violence of workers from different sectors and investigating the contributing factors. In this study; our aim is to analyse how frequently workers are exposed to at least one of the types of violence (verbal, psychological, sexual or physical violence). The relationship between employee stress, depression and anxiety levels of victims of violence has also been analysed. A total of three different sectors working in the research were conducted on 204 samples. According to the findings of the analysis, 54,4% of the employees have been exposed physical, emotional, verbal or sexual workplace violence at least one time at work. The most seen type of workplace violence was verbal violence and bullying/mobbing. Sexual violence found to be rare. Most of the victims of physical violence were males whereas females found to be as the victims of verbal, psychological and sexual violence.

JEL Classification: J290

Keywords: Workplace Violence, Aggressive Behaviour, Job Satisfaction, Depression Anxiety and Stress

İşyerinde Şiddet Davranışlarının Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Bir Uygulama



Arş. Gör. Salih Dursun*

Prof. Dr. Serpil Aytaç**



İRİŞ

İnsanlık tarihiyle birlikte ortaya çıkmış olan saldırganlık ve şiddet olgusu, birçok bireysel ve toplumsal olgu ile birlikte karmaşık bir yapı sergilemektedir. Bu yüzden şiddet olgusunu tanımlamak ve ortaya çıkarmak çok kolay değildir. Kendini çok farklı biçimlerde gösterebilen saldırgan davranış ya da şiddet konusu, günümüzde gerek bireysel gerekse de toplumsal

boyutta karşılaşılabileceğimiz bir olgudur. Tehditler, sözlü hakaretler ve fiziksel saldırılar olarak gündelik yaşamımızda yer alır (Kocacık, 2001, s.1). Gündelik yaşamda hayatın her alanında kendini gösteren saldırganlık ya da şiddet olgusu, günlük yaşamın vazgeçilmez bir sorunudur. Evde, okulda, işyerlerinde, sokaklarda, insanların olduğu her alanda karşımıza çıkan saldırgan davranış ya da şiddet, insanlık tarihi kadar eskidir. Tarihsel süreçte biçimsel olarak değişse de, temelde saldırgan davranış ya da şiddeti doğuran güdüler hep aynı kalmıştır. Zaman içerisinde çalışma hayatında da karşılaşılan önemli bir sorun haline gelmiştir.

* Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
sdursun@uludag.edu.tr

** Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F., Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
saytac@uludag.edu.tr

İnsanlar zamanlarının önemli bir kısmını işyerlerinde geçirmektedirler. Aileden sonraki en büyük sosyal ağlardan biri olan işyerlerinde bulunan insanlar, işlerini yürüttükleri esnada çalışma arkadaşları, yöneticileri veya astları, müşteriler veya hastalar gibi hizmet sunulan kişilerle sürekli etkileşim halindedirler. Bu etkileşim bazen şiddet ve saldırganlık gibi çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen durumlara neden olabilmektedir. Dünya Sağlık Örgütüne (WHO) göre şiddet; fiziksel bir gücün veya baskının kasıtlı olarak bireyin kendisine, başka birine veya bir gruba veya topluma yöneltilmesi ve bunun sonucunda yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişim bozukluğu veya yoksunluk durumunun ortaya çıkması veya ortaya çıkma olasılığının yüksek olmasına neden olacak şekilde kullanılmasıdır (WHO, 2002, s.4).

İşyerinde şiddet veya saldırganlık tanımlamaları ile ilgili literatüre baktığımızda bir fikir birliği olduğunu söylemek mümkün gözükmemektedir. Schat ve Kelloway'e göre (2005, s.191), işyerinde saldırganlık, işle ilgili olarak, çalışan veya çalışanlardan, bir bireye veya bireylere yönelik, örgütün içinden veya dışından, fiziksel veya psikolojik zarar verme niyetli bir davranıştır. Saldırgan davranışlar doğası gereği, kaba davranmak, sözlü saldırganlık veya düşmanca tutum (bağırarak, küfretmek vb) ve tehdit etmek gibi psikolojik saldırganlık şeklinde olabileceği gibi, fiziksel saldırı içeren şiddet hareketleri gibi fiziksel saldırganlık

şeklinde olabilmektedir (Richards ve Schat, 2007, s.256).

Schat ve Kelloway'e göre (2005, s.191-192), işyeri saldırganlığı ve işyeri şiddeti kavramları sık sık birbirinin yerine kullanılmasına rağmen, farklı anlamlara gelmektedir. Kavramsal olarak, işyeri saldırganlığı, kişiler arası saldırgan davranış çeşitlerini kapsayan daha genel bir kavram iken, işyeri şiddeti, işyeri saldırganlığının farklı bir fonksiyonudur ve doğasında fiziksel olan ve fiziksel zararlara neden olabilecek saldırgan davranışları içerir. Buna göre; bütün şiddet içeren davranışlar saldırganlıktır ancak saldırgan davranışların hepsi şiddet davranışı kapsamında değerlendirilemez.

İşyerinde şiddet ile ilgili diğer bir yaklaşıma göre ise, işyerinde şiddet, hem fiziksel şiddet hem de psikolojik şiddet kapsayacak şekilde ifade edilmektedir. Avrupa Komisyonu'nun tanımına göre işyerinde şiddet, çalışanın işiyle ilgili durumlarda, açık veya üstü örtülü (gizli) şekilde, suistimali, tehdit edilmesi veya saldırıya uğraması gibi iyilik hali, sağlık ve güvenliğini tehdit eden her türlü eylemdir (Richards, 2003, s.2). Bir başka tanıma göre işyeri şiddeti, çalışana yönelik, fiziksel veya psikolojik zarar verme amaçlı her türlü eylem veya olaydır (Wiskow, 2003, s7). Buna göre, işyerinde şiddet, fiziksel şiddet olduğu kadar, sözlü saldırı, taciz, bullying/mobbing, tehdit, bir kimsenin kasıtlı olarak sözünü kesmek, bağırarak, saldırgan mesajlar yollamak, lakap takmak gibi psikolojik şiddet de içermek-

tedir (Chappell ve Di Martino, 1999, s.1; Di Martino, 2002, s.11).¹

İşyeri şiddetinden kasıt; kolay tanımlanabildiği ve gözlenebildiği için fiziksel güç kullanımını içeren fiziksel şiddet olmuştur. Ancak son yıllarda işyeri şiddetinin, fiziksel şiddet kadar psikolojik şiddeti de içerdiği görülmüştür. Çalışma ortamında gerçekleşen her türlü psikolojik, duygusal taciz, korkutma, tehdit, gözdağı, alay etme, başkalarının önünde küçük düşürücü veya aşağılayıcı söz söyleme gibi çeşitli psikolojik saldırı türlerini içeren pek çok davranış da işyeri şiddetinin kapsamında ele alınmaktadır (Çöl, 2008, s.108). Bu çalışmada da, Richards (2003) ve Wiskow (2003) tanımlamalarından yola çıkarak işyeri şiddeti ve işyeri saldırganlığı kavramlarının her ikisi de benzer anlamlara gelecek şekilde birbirinin yerine kullanılacaktır.

1. İşyeri Saldırganlığı Sınıflandırması

İşyeri saldırganlığı farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bu alanda en kapsamlı sınıflandırmalardan biri Buss (1961)'in "işyeri saldırganlığı tipolojisi" dir. Buss, saldırganlığı fiziksel-sözlü, aktif-pasif ve doğrudan-dolaylı olmak üzere üç boyutta kategorize etmektedir. *Saldırganlığın fiziksel formu*, bir silahla saldırı, fiziksel kısıtlama, istenmeyen temas veya dokunma, çarpmak veya iteklemek gibi davranışları içermektedir. *Saldırganlığın sözlü formu* ise, tehdit, hakaret (aşağılama), alay etme veya kırıcı bir dil kullanma gibi davranışları içermek-

tedir. *Saldırganlığın aktif formu* dediğimizde, hakaret veya aşağılama gibi zarar verme amaçlı bazı davranışlar iken, *pasif formu*, ihtiyaç duyulan bir bilgiyi saklamak gibi bir işin başarıya ulaşmasını engellemeye yönelik davranışlardır. *Doğrudan saldırganlık*, doğrudan zarar verme amaçlı davranışlar, *dolaylı saldırganlık*, bir aracı vasıtasıyla ortaya çıkan veya kişinin değerlerine saldırı şeklindeki davranışlardır. Örneğin, hakaret direk gerçekleşen bir direk sözlü saldırganlık iken, bir kişinin arkasından asılsız söylentiler yaymak dolaylı bir sözlü saldırganlıktır (Buss,1961'den aktaran, Neuman ve Baron, 1997, s.39-40).

Buss'ın işyeri saldırganlığı tipolojisi aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak gösterilmektedir (Neuman ve Baron, 1997, s.40).

Bir diğer sınıflandırma, Neuman ve Baron (1998) yapmış olduğu üç boyutlu işyeri saldırganlığı sınıflandırmasıdır (Neuman ve Baron, 1998, s.396; Baron, Neuman ve Geddes, 1999, s.288-289). Bunlar;

¹ İşyeri şiddetinin alt tipleriyle ilgili tanımlamalar ve daha fazla bilgi için bkz. Vaughan Bowie, *Defining Violence at Work: a New Typology*, (Ed. Martin Gill, Bonnie Fisher, Vaughan Bowie), *Violence At Work*, Willan Publishing, 2001; Kewin Kelloway, Julian Barling, Joseph Hurrell, *Handbook of Workplace Violence*, Sage Publishing, 2006; Nuran Bayram, Serpil Aytac, Nazan Bilgel, "İş Yerinde Şiddetin İş Tatmini Ve Duygudurumu Üzerine Etkisinin Analizi: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama", 14. Ulusal Ergonomi Kongresi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Orman Endüstri Mühendisliği Bölümü, 30 Ekim-2 Kasım 2008, Trabzon.

Tablo 1: İşyeri Saldırganlığının Altı Tipi

Saldırganlık Tipleri	Örnekler
Fiziksel-Aktif-Doğrudan	İşyeri cinayetleri, fiziksel saldırı, cinsel saldırı, cinsel içerikli el-kol hareketleri
Fiziksel-Aktif-Dolaylı	Hırsızlık, sabotaj, mülke zarar, ihtiyaç duyulan kaynakları saklamak, ihtiyaç duyulan kaynakları yok etmek
Fiziksel - Pasif- Doğrudan	Kasıtlı iş yavaşlatma, ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamayı reddetme, mağdur geldiğinde ortamı terk etme, kişinin kendini ifade etmesinin engellenmesi
Fiziksel- Pasif- Dolaylı	Tanışmalarda geç tanıştırılma, kişinin performansını düşük göstermek için işi geciktirmek, kişinin sağlığını korumasını ihmal etmek, kişinin işini diğer çalışanlardan sonraya bırakmak.
Sözlü- Aktif- Doğrudan	Tehdit, bağırma, sözlü cinsel taciz, hakaret ve küçümseme, performans değerlemede haksızlık
Sözlü- Aktif- Dolaylı	Söylenti çıkarma, kişiye ıslık çalmak, arkasından konuşmak, fikirlerini aşağılama, koruması altındaki bir kişiye saldırı, zarar verici bilgi yayma vs.
Sözlü- Pasif- Doğrudan	Telefon çağrılarına geri dönmeme, sorulan bir soruya cevap vermeme (sessiz kalma), işle ilgili bir isteğini haksız bir gerekçeyle geri çevirmek
Sözlü- Pasif- Dolaylı	İhtiyaç duyulan bilgiyi göndermemek, bir kimseyi yaptığı bir işin zararları konusunda uyarmamak

1- Düşmanca Söylemler: Başkalarının yanında fikirlerini küçümseme, hedef kişinin (mağdurun) arkasından konuşma, mağdur kişi geldiğinde ortamı terk etmek, sözlü cinsel şiddet gibi temelinde sözlü ve sembolik davranışlar olan saldırganlık türüdür.

2- Zorluk Çıkarma-Engelleme: Bir kişinin telefon çağrılarına geri dönmeme, örgüt içi yazışmalara cevap vermeme, ihtiyaç duyulan bilgiyi yerine iletmeme, önemli aktivitelere engel olmak gibi hedef kişinin

performansını düşüren veya hedef kişiye zorluk çıkaran davranışlardır. Bu davranışlar genellikle pasif saldırganlık içinde yer alırlar.

3- Açık Saldırganlık: Silahlı saldırı, fiziksel saldırı, eşyaları çalma veya bozma, hedef kişinin mesaj veya maillerini tahrip etme, fiziki saldırı tehdidi gibi “işyeri şiddeti (violence)” kapsamında değerlendirilen saldırgan davranışlardır.

2. Saldırganlığın Bireyler ve Örgütler Açısından Sonuçları

İşyerinde saldırgan davranış ya da şiddet, bireysel, toplumsal ve ekonomik açıdan birçok soruna neden olmaktadır. Ancak işyeri şiddeti olgusunun tam olarak tespit edilememesi (özellikle sözel ve dolaylı boyutta olanlar) ortaya çıkan veya çıkması muhtemel sorunları tam olarak tespit edilememesine neden olmaktadır. Bu duruma bazı sağlık sorunlarının ve maliyetlerin uzun vadede ortaya çıkmasını eklediğimizde durumun belirsizliği daha açık olarak ortaya konulabilmektedir.

İşyeri saldırganlığı etkisini ilk aşamada ruhsal olarak göstermektedir. Bu açıdan saldırganlığı yapan kişiyle olan etkileşim önemli bir stres kaynağı olup, uzun dönemde, ruh ve akıl sağlığında bozulmalara ve stresle ilgili somatik semptomlara neden olmaktadır (Merecz, Drabek ve Moscicka, 2009, s.243). Bu alanda yapılan araştırmaların da ortaya koyduğu üzere herhangi bir şiddet olayına maruz kalma, çalışanların; stres, depresyon, kaygı, tükenme düzeylerinin artmasının yanı sıra, iş tatmini, işe bağlılık, örgütsel bağlılıkta azalma gibi sonuçlara neden olmaktadır (Dierendonck ve Mevissen, 2002; Bedi ve Schat, 2007; Kaya ve Özdevecioğlu, 2008; Herschovis ve Barling, 2009; Merecz ve diğerleri, 2009).

İşyeri saldırganlığı örgütsel açıdan, uzun dönemde, kişiler arası ilişkilerin ve örgütsel çalışma ortamının bozulmasına neden ol-

maktadır. İşyeri saldırganlığının örgütlere doğrudan maliyetleri, devamsızlıkların ortaya çıkması, işgücü devrinin artması, iş kazalarının artışı, hastalıkların ve sakatlıkların artması ve ölüm gibi maliyetlerdir. Dolaylı maliyetleri ise, performansı, motivasyon ve bağlılığı, kalite ve zamanında üretimi ve rekabet edebilirliği, kurum sadakatini, yaratıcılığı, çalışma iklimini vb olumsuz yönde etkilemesidir (Di Martino, 2002, s.27).

İşyerindeki saldırgan davranışlar ya da işyeri şiddeti aşağıda belirtilen nedenlerden dolayı örgütsel performans ve etkinliği olumsuz yönde etkilemektedir:

- ✓ Aşırı tedbirli koşullar kaynakların çoğunun gereksizce harcanmasına neden olmaktadır.
- ✓ Hastalık nedeniyle rapor alıp işe gelmeyenlerin sayısında artışa neden olmaktadır.
- ✓ Hastalık nedeniyle devamsızlıkların artması, daha düşük verimliliğe, geri kalan personele daha fazla görev ve iş yükü verilmek zorunda kalınır.
- ✓ Düşük motivasyon, çalışan tatminsizliği kötü performansa neden olur.
- ✓ Genel devamsızlık ve işgücü devrinde artış
- ✓ Kurumsal imajın bozulması (Di Martino, 2002, s. 28).

İşyeri şiddeti ya da saldırganlık, aynı zamanda çalışanların güvenliğini de olumsuz

etkilemektedir. Örneğin, işyerinde yaşanan şiddet olayları, örgütlerde iş kazalarının artmasına neden olmaktadır. Hintikka ve Saarela (2010, s.520) yapmış oldukları çalışmada, Finlandiya'da 2003 ve 2006 yılında meydana gelen her 1000 iş kazasının %7,1 ve %9,3'ünün nedeni, doğrudan işyerindeki şiddet olarak bulunmuştur.

İşyeri şiddeti ekonomik anlamda da önemli maliyetlere neden olmaktadır. İşyerinde şiddete bağlı gerek fiziksel gerekse de ruhsal anlamdaki hastalıklar ve bunlara bağlı devamsızlıkların artması ülkeler için her yıl milyonlarca lira zarar anlamına gelmektedir. Uzmanlara göre, ABD'de saldırganlığa bağlı devamsızlıkların ekonomik maliyeti her yıl ortalama 55 milyon dolar olmaktadır (Merecz ve diğerleri, 2009, s.24). İşyerinde çalışma barışının bozulması, saldırganlığa maruz kalan bazı kişilerin işyeri mallarına sabotaj girişimi, kurumsal imajın bozulması, verilen cezalar, şiddet nedeniyle işten ayrılan işçinin yerine alınan yeni personelin eğitimi vb. faktörleri de düşünürsek bu rakamların daha da yükseleceğini söyleyebiliriz.

3. İşyeri Saldırganlığının Yaygınlığı ve Risk Grupları

İşyeri şiddetiyle ilgili yapılan en kapsamlı araştırmalardan biri, Dördüncü Avrupa Çalışma Koşulları Anketidir (2005). 31 Avrupa ülkesinden 30.000 çalışana kapsayan bu araştırma sonuçlarına göre, çalışanların yaklaşık %2'si (10 milyon) işyerinde

çalışan insanlardan kaynaklanan, %4'ü (20 milyon) ise; işyeri dışından kişilerden kaynaklanan fiziksel şiddete maruz kalmaktadır. Bütün çalışanların %5'i işyerinde bullying ve taciz davranışına maruz kalmakta, bu oran en yüksek %8 ile sağlık çalışanları ile otel ve restoran çalışanlarında, %6 ve üzeri de, eğitim, ulaşım ve iletişim sektöründe rastlanmaktadır. Cinsiyet açısından baktığımızda, özellikle 15-29 yaş arası kadın çalışanların %8 ve daha fazlası bullying ve taciz davranışlarına maruz kalmaktadır. İşyeri şiddetinin devamsızlık üzerine etkisine baktığımızda, işyeri şiddetine maruz kalmış çalışanların %15'i son 12 ay içerisinde işle ilgili sağlık problemleri nedeniyle devamsızlık yapmıştır. AB genelinde işe bağlı sağlık sorunları nedeniyle devamsızlık oranının ortalama %6 olması, işyeri şiddetinin devamsızlık üzerindeki etkisini gözler önüne sermektedir. Şiddet veya taciz, işle ilgili sağlık sorunlarında da önemli artışlara neden olmaktadır. Buna göre, işyerinde şiddete veya tacize maruz kalan çalışanlar, bu tür davranışlara maruz kalmayan çalışanlara oranla dört (4) kat daha fazla, uykusuzluk, kaygı ve asabiyet gibi psikolojik semptomları yaşadıklarını, yine önemli bir kısmı da mide ağrısı yaşadıklarını bildirmişlerdir (Thirion, Macias, Hurley ve Vermeylen, 2005, s.35-40).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Uluslararası Hemşireler Konseyi (ICN), Dünya Sağlık Örgütü (WHO) gibi uluslararası örgütler tarafından desteklenen,

bazı gelişmekte olan ülkelerde (Bulgaristan, Brezilya, Lübnan, Portekiz, Güney Afrika, Tayland ve Avustralya) sağlık sektöründe 6099 çalışan üzerinde gerçekleştirilen çalışma, işyeri şiddetinin yaygınlığı konusunda önemli bulgular vermektedir. Bu araştırmaya göre çalışanlardan yarıdan fazlası son 12 ay içerisinde en az bir kez olmak üzere fiziksel veya sözlü saldırganlığa maruz kalmışlardır (Bulgaristan %75,8 ile en yüksek-Brezilya da %46,7 ile en düşük). Fiziksel şiddetle ilgili oranlar ise ülkelere göre, %17 ile %3 arasında değişmektedir. Sözlü saldırı oranları ise, %67 ile %32 arasında değişmektedir. Cinsel taciz oranları ise, 0,8 ile 4,7 arasında değişmektedir. Fiziksel şiddeti uygulayanlarda hastalar ilk sırada yer alırken, psikolojik şiddet uygulayanlarda ilk sırayı çalışma arkadaşları almaktadır. Ülkeler arasında farklılıklar olmasına rağmen, kadınlar erkeklere göre daha fazla sözlü saldırıya uğrarken, erkekler arasında fiziksel saldırganlık daha fazladır (Di Martino, 2002, s.16-18).

Türkiye’de işyeri şiddeti ile ilgili literatüre baktığımızda ise, işyeri şiddeti ile ilgili farklı bulgular dikkati çekmektedir. Bu farklılık işyeri şiddeti ile ilgili kavramsal çerçevede değinildiği üzere bu konuda belli bir tanım birliğinin olmaması, işyeri şiddetinin farklı boyutlarının ele alınması ve araştırmalarda farklı ölçme araçlarının kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca, Türkiye’de işyeri şiddeti ile ilgili çalışmaların büyük çoğunluğu Tablo 2’de de görül-

duğu üzere sağlık sektöründe yapıldığı dikkati çekmektedir. Türkiye’de işyeri şiddeti ve saldırganlığı ile ilgili çalışmalardan bazılarının özet bulguları Tablo 2’de verilmiştir.

4. Çalışmanın Amacı ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, farklı sektörlerde işyeri şiddetinin fiziksel, sözel, duygusal ve cinsel boyutlarını ortaya koyarak, bu tür şiddet eylemlerine maruz kalma ve işyerinde şiddete tanık olmanın çalışanların stres, depresyon, kaygı ve iş tatmini üzerine etkilerini ortaya koymaktır. Çalışmanın diğer önemli bir amacı da, cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi demografik değişkenlerle şiddete maruz kalma ve şiddete tanıklık arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Çalışmada veri toplama aracı olarak Aytaç ve diğerleri (2009) tarafından Türkçe’ye çevrilerek revize edilen, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Teşkilatının (WHO) *İşyeri Şiddeti (Workplace Violence) Anketi* kullanılmıştır. Hazırlanan anket çalışanların son 1 (bir) yıl içinde işyerinde, fiziksel şiddet, psikolojik yıldırma ve baskı, sözel şiddet ve cinsel şiddet olmak üzere 4 (dört) farklı boyutta şiddete maruz kalıp kalmadığını ölçmektedir. Ayrıca çalışmada, çalışanların iş tatminini ölçmek için, Brayfield ve Rothe tarafından geliştirilen ve Bilgin (1995) tarafından dilimize uyarlanarak güvenilirliği saptanmış olan *İş Tatmini Ölçeği* kullanılmıştır. Beş maddeden oluşan ölçek “kesinlikle katılmıyorum”

Tablo 2: Türkiye’de İşyeri Şiddeti Kapsamında Yapılan Çalışmalardan Bazılarının Özet Bulguları

Araştırma	Örneklem	Yöntem	Boyut	Bulgular
Ayrancı, Yenilmez, Günay ve Kaptanoğlu (2002)	Sağlık çalışanları (N=1071)	Şiddet Olayı Formu	Sözel, fiziksel ve cinsel şiddet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sağlık çalışanlarından erkeklerin şiddete uğrama oranı %48,4 iken, bu oran kadınlarda (%52,5) olmakla beraber anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. ✓ Genç yaş grubunda (39 ve altı) şiddete uğrama oranı daha yaşlı sağlık çalışanlarına (40 ve üstü) oranla daha fazla olup bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır.
Özdevecioğlu (2003)	Kamu ve özel sektör hastanelerinde çalışan hemşireler	Araştırmacılar tarafından geliştirilen anket	Düşmanlık İfadeleri Engelleme Davranışları Açık Şiddet Davranışları	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herhangi bir şiddet olayına maruz kalanların oranı %89,5, ✓ Saldırgan davranışların kaynağı olarak ilk sırayı %40,1 ile hasta yakınları ve ziyaretçiler almaktadır. ✓ Saldırgan davranışlara maruz kalma ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki vardır (r= -0,474). ✓ Saldırgan davranışlara maruz kalma ile stres arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır (r= 0,328). ✓ Saldırgan davranışlara maruz kalma ile çalışanların motivasyonu arasında ters yönlü bir ilişki vardır (r= -0,280). ✓ Yaş arttıkça saldırgan davranışlara maruz kalmada da bir artış olmaktadır.
Erkol, Gökdoğan, Erkol ve Boz (2007)	Sağlık çalışanları (N=124)	Araştırmacılar tarafından geliştirilen anket	Sözlü ve fiziksel saldırganlık ve tehdit edici davranışlar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herhangi bir şiddet olayına maruz kalma oranı; %87,1. ✓ Sözlü saldırganlık olayına maruz kalma oranı %50,7; tehdit davranışlarına maruz kalma oranı %33,8; fiziksel saldırı oranı %15,5. ✓ Sözlü saldırıya tanıklık oranı %43,5; tehdit davranışlarına tanıklık oranı %33,3 ve fiziksel saldırıya tanıklık oranı %23. ✓ Saldırganların %78,1'i erkek.
Yaman, Vidinlioğlu ve Çitemel (2010)	Öğretmenler (N=14)	Nitel-Mülakat	Psikoşiddet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Öğretmenlerin işyerinde yönetici, öğretmen, öğrenci, veli ya da karma psikoşiddete maruz kaldıkları bulunmuştur. Ancak, büyük çoğunluk yöneticiler tarafından psiko-şiddete uğramaktadır.

Tablo 2'nin devamı

Araştırma	Örneklem	Yöntem	Boyut	Bulgular
Acar ve Dündar (2008)	Özel Havayolu Şirketi Çalışanları (N=40)	Araştırmacılar tarafından geliştirilen anket	Psikolojik Yıldıma (Mobbing)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Çalışanların cinsiyetleri ile mobbinge maruz kalma sıklıkları arasında anlamlı bir ilişkiyi bir farklılık yoktur. ✓ Yaş ve pozisyon ile mobbinge maruz kalma sıklığı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Çöl (2008)	Hastane Çalışanları (N=272)	Leymann Psikolojik Terör Envanteri (LIPT)	Psikolojik Şiddet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Psikolojik şiddetin yaygınlığı %34,9, ✓ Özel sektörde %61,1 ve kamu da %38,9, ✓ Psikolojik şiddet olayına tanıklık edenlerin oranı %21,8, ✓ Cinsiyet açısından mağdurlar içinde kadınların sayısı fazla olmakla birlikte, oransal açıdan erkeklerin psikolojik şiddete daha fazla maruz kaldıkları görülmektedir. ✓ Yaş ilerledikçe psikolojik şiddete uğrama oranı azalıyor. ✓ Eğitim arttıkça şiddete uğrama oranı artıyor. ✓ Saldırmanın cinsiyeti açısından baktığımızda kadın ve erkek oranı eşittir.
Akgeyik ve Güngör (2008, 2009)	Çağrı merkezi ve perakende çalışanlar (N=734)	Araştırmacılar tarafından gerçekleştirilen anket	Müşteri Saldırıcılığı (sözlü saldırı, bullying, cinsel taciz, fiziksel saldırı tehdidi ve fiziksel şiddet)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saldırıcılık türlerinden en az birine maruz kalanların oranı %78,1, tanıklıktan olanların oranı ise %84,6'dır. ✓ Yaş açısından 30 yaş altı çalışanlar daha fazla şiddet olayına maruz kalmaktadırlar. ✓ Kadın çalışanlar erkek çalışanlara oranla daha fazla, sözlü saldırı, bullying ve cinsel taciz davranışlarına maruz kalmakta iken, fiziksel saldırı tehdidi ve fiziksel saldırıya maruz kalan erkeklerin oranı ise kadınlardan fazla bulunmuştur. ✓ Eğitim düzeyi arttıkça saldırıcılığa maruz kalanların oranı artıyor.
Aytaç, Bozkurt, Bayram ve Bilgel (2009); Aytaç, Bozkurt, Yıldız, Bayram, Bilgel, Akıncı ve Aytaç (2010)	Sağlık, emniyet, hizmet, eğitim, (N=1741)	WHO, ILO	Fiziksel, sözel, psikolojik, cinsel taciz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ İşyeri ortamındaki şiddet olgusu % 44,8 gibi yüksek bir oranda bulunmuştur. ✓ Şiddete maruz kalma bakımından sağlık, emniyet ve hizmet sektörlerinde çalışanların en çok risk altında olduğu saptanmıştır. ✓ En çok görülen şiddet türünün duygusal baskı ve yıldırma türü şiddet ile sözel şiddet olduğu belirlenmiştir. Cinsel şiddet daha az görülmektedir. Birden fazla şiddet türünün bir arada uygulanması durumu ise sık karşılaşılan bir durumdur. ✓ Fiziksel şiddete maruz kalanların çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır, sözel, duygusal ve cinsel şiddete maruz kalanların çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır. ✓ İşyerinde şiddete maruz kalmak, iş tatminini azaltmakta, depresyon, anksiyete ve stresi arttırmaktadır.

ile “kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beş kategoriden oluşmaktadır. Çalışanlarının duygudurumlarını açıklamak için ise, Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen ve Uncu, Bayram ve Bilgel (2006) tarafından dilimize uyarlanarak güvenilirliği saptanmış olan DAS (*Depresyon-Anksiyete-Stres*) Ölçeği kullanılmıştır. Kırkiki (42) duygudurum cümlesinden oluşan ölçek (son hafta içerisinde) depresyon, anksiyete ve stres semptomlarını ölçmektedir. Ölçekte yer alan semptomların her biri on dört madde ile ölçülmektedir. Çalışanlar, duygudurumu ile ilgili cümlelere ilişkin yanıtlarını ‘hiçbir zaman’ ile ‘her zaman’ arasında değişen dört kategoriye kullanarak vermişlerdir.

Çalışmanın örneklemini Bursa il merkezinde üç farklı sektörde (hizmet, otomotiv ve tekstil) çalışan toplam 204 kişi oluşturmaktadır. Bu üç sektöre bağlı toplam üç işyerinde, rassal örnekleme yöntemine göre kapalı zarflar halinde dağıtılan anket formları, gönüllü katılımcıların kendileri tarafından doldurulmuş ve bir hafta sonra geri toplanmıştır. Dağıtılan toplam 450 anketten

222’si geri dönmüş, 18 anket ise eksik veri içerdiği için değerlendirme dışında bırakılmıştır (geri dönüş oranı % 48).

5. Bulgular ve Değerlendirme

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları tablo 3’te verilmiştir.

Tablodan da görüldüğü gibi tüm ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0,83 ile 0,85 arasında değişmekte olup, tüm katsayılar sosyal bilimlerde kabul edilebilir sınırlardadır.

Araştırmaya katılanların cinsiyet ve eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 4’te görülmektedir.

Katılımcıların cinsiyet ve eğitim durumu ile ilgili dağılımı gösteren Tablo 4’e baktığımızda, katılımcıların %44,3’ü erkek, %55,7’si ise kadındır. Ayrıca eğitim durumu açısından ilk sırayı %47,8 ile lise mezunları almakta, ardından %29,6 ile üniversite mezunları gelmektedir. Genel açıdan değerlendirdiğimizde araştırma grubunun eğitim durumunun nispeten yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3: Kullanılan Ölçekler İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	M. sayısı	n	Ort.	s.s	C. Alpha
İş tatmini	5	203	17,31	4,18	0,85
Depresyon	14	190	7,60	5,41	0,85
Anksiyete	14	190	7,46	4,93	0,83
Stres	14	183	11,94	5,96	0,84

Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyet ve Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Erkek		Kadın		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Herhangi Bir Okul Bitirmeyen	-	-	4	2	4	2
İlkokul/ İlköğretim	19	9,4	18	8,9	37	18,2
Lise	39	19,2	58	28,6	97	47,8
Üniversite	28	13,8	32	15,8	60	29,6
Lisansüstü	4	2	1	0,5	5	2,5
Toplam	90	44,3	113	55,7	203	100,0

Tablo 5: Katılımcıların Çalıştıkları Sektör ve İşteki Konumuna Göre Dağılımı

Sektör	İşteki Konum													
	Sözleşmeli Personel		Kıdemli Kalıcı		Kıdemsiz Kalıcı Personel		Kıdemli İdareci Personel		Kıdemsiz İdareci		Diğer		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tekstil	10	5	6	3	10	5	3	1,5	-	-	1	0,5	30	15,1
Otomotiv	11	5,5	5	2,5	5	2,5	2	1	-	-	2	1	25	12,6
Hizmet	69	34,7	35	17,6	27	13,6	4	2	1	0,5	-	-	136	68,3
Diğer	3	1,5	2	1	-	-	1	0,5	-	-	2	1	8	4
Toplam	93	46,7	48	24,1	42	21,1	10	5	1	0,5	5	2,5	199	100

Katılımcıların çalıştıkları sektör ve işteki konumuyla ilgili dağılıma baktığımızda (Tablo 5), çalışılan sektör açısından birinci sırada hizmet sektörü gelmekte (%68,3), ardından tekstil (%15,1) ve otomotiv sektörü (%12,6) gelmektedir. İşteki konum açısından baktığımızda ise, katılımcıların önemli bir kısmını sözleşmeli personel oluşturmak-

ta (%46,7), ardından, kıdemli kalıcı personel (%24,1) ile kıdemsiz kalıcı personel (%21,1) gelmektedir.

Şiddet türleri ve bu şiddet türlerine maruz kalıp kalmama durumu ile ilgili bulgular ise aşağıdaki tabloda gösterilmektedir (Tablo 6).

Tablo 6: Şiddet Türleri ve Şiddete Maruz Kalıp Kalmama Durumu (N=204)

Şiddet Türleri	Maruz Kalma	Maruz Kalmama	Toplam
Fiziksel şiddet	9 (%4,4)	195(%95,6)	204(%100)
Duygusal Baskı ve Yıldırma	32 (%15,8)	171(%84,2)	204(%100)
Sözel şiddet	91 (%44,8)	112 (%55,2)	204 (%100)
Cinsel şiddet	7 (%3,5)	194 (%96,5)	204 (%100)
Herhangi bir şiddet türü	113 (%54,4)	91 (%44,6)	204 (%100)

Tablo 6'ya göre, katılımcıların en fazla maruz kaldığı şiddet türü, %44,8 ile sözel şiddettir. Bunu %15,8 ile duygusal baskı ve yıldırma davranışları izlemektedir. Katılımcıların en az oranda maruz kaldıkları saldırı türleri ise %4,4 ile fiziksel şiddet ve %3,5 ile cinsel şiddet davranışlarıdır. Bir bütün olarak değerlendirdiğimizde ise, katılımcıların %54,4'ü herhangi bir şiddet türüne maruz kalmıştır. Herhangi bir şiddet türüne maruz kalmayanların oranı ise %44,6'dır.

Cinsiyet ve herhangi bir şiddet türüne maruz kalma durumunu gösteren tabloya baktığımızda, erkeklerin %40'ı işyerinde

şiddet davranışlarına maruz kalırken, kadınların %67,5'inin işyerinde şiddet davranışlarına maruz kaldıkları görülmektedir. Ayrıca, cinsiyet ile şiddete uğrama arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). İşyerinde şiddete maruz kalanların cinsiyetleriyle işyerinde maruz kaldıkları şiddet türleri ile ilgili bulgular ise aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Cinsiyet ve maruz kalınan şiddet türü arasındaki ilişkiye baktığımızda, fiziksel şiddete en fazla erkekler maruz kalmaktadır (%55,6). Duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalan erkeklerin oranı %31,3,

Tablo 7: Cinsiyet ve Herhangi Bir Şiddet Türüne Maruz Kalma

	Maruz Kalma		Maruz Kalmama		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Cinsiyet						
Erkek	36	40	54	60	90	100
Kadın	77	67,5	37	32,5	114	100
Toplam	113	55,4	91	44,6	204	100

(X^2 : 15,44; df=3; p= ,001)

Tablo 8: Cinsiyet ve Maruz Kalınan Şiddet Türü

Şiddet Türü	Erkek		Kadın		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Fiziksel Şiddet	5	55,6	4	44,4	9	100
Duygusal Baskı ve Yıldırma	10	31,3	22	68,7	32	100
Sözel saldırı	29	31,9	62	68,1	91	100
Cinsel Saldırı	-	-	7	100	7	100

kadınların oranı %68,7'dir. Sözel saldırıya maruz kalan erkeklerin oranı %31,9, kadınların oranı ise, %68,1'dir. Cinsel şiddete maruz kalanların hepsi ise kadındır. Genel açıdan değerlendirdiğimizde, erkeklerin daha çok fiziksel şiddete maruz kaldıkları, kadınların ise, duygusal baskı ve yıldırma, sözel saldırı ve cinsel saldırıya maruz kaldıkları dikkati çekmektedir.

Cinsiyet ve şiddet türü arasındaki ilişkiyle ilgili mevcut literatüre baktığımızda farklı bulgular dikkati çekmektedir. Tjaden ve Thoennes'e göre (2001), erkeklerin %2,3'ü kadınların ise %1,1'i hayatı boyunca çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kalmaktadır. Fisher ve Gunnison (2001) çalışmasından elde edilen bulgulara göre, kadınlar erkeklere göre daha fazla tecavüz veya cinsel taciz olaylarına maruz kalmaktadır. Fiziksel saldırı açısından, basit düzeyde fiziksel saldırı da erkek kadın arasında önemli bir farklılık yoksa da, daha ileri düzeydeki fiziksel saldırılarda erkekler kadınlara göre daha fazla maruz kalmaktadır. Akgeyik ve Güngör (2008),

Rauscher (2008), Aytaç ve diğerleri (2009, 2010) çalışmalarında da, kadınların erkeklere göre daha fazla sözlü saldırı, psikolojik yıldırma ve cinsel taciz davranışlarına maruz kaldığı, erkeklerin ise kadınlara göre daha fazla oranda fiziksel saldırı tehdidi ve fiziksel şiddete maruz kaldığı sonucunu elde etmişlerdir.

Cinsiyet açısından kadınların daha fazla şiddete uğradığı bulgusunu elde eden çalışmaların yanında erkeklerin kadınlara göre daha fazla işyeri şiddetine maruz kaldığını tespit eden araştırmalar da mevcuttur. Örneğin; Rutter ve Hine (2005)'in yapmış oldukları çalışmada, erkeklerin kadınlara göre daha fazla saldırgan davranışlara maruz kaldığı tespit edilmiştir. Farrell, Bobrowski ve Bobrowski (2006) çalışmasında da erkeklerin kadınlara oranla daha fazla oranda sözlü ve fiziksel saldırganlığa maruz kaldığı görülmektedir. Çöl (2008) çalışmasında cinsiyet alt gruplarında psikolojik şiddet mağduriyet oranları kadınlar arasında yüzde 33,9 iken, erkekler arasında yüzde 36,9 olarak belirlenmiştir. Baron ve diğerleri

(1999) çalışmasında da erkekler ortalama olarak kadınlardan daha fazla saldırgan davranışlara maruz kalmakta ancak aralarında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Hegney, Tuckett, Parker ve Eley (2010) ve Douglas ve Martinko (2001) yapmış oldukları çalışmalarda ise, şiddete maruz kalma ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Tablo 9, şiddet olayına uğrama ile yaş grupları arasındaki dağılımı göstermektedir. 17- 30 yaş grubunda yer alan çalışanların %54,4'ü, 31-45 yaş grubunda yer alanların %57,5'i ve 46-65 yaş grubunda yer alanların %60'ı işyerinde şiddet mağduru olmuştur. Ancak yapılan test sonuçlarına göre ise aralarında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. İşyerinde şiddet ve yaş ile ilgili literatüre baktığımızda ise, bu konuda farklı bulgular dikkati çekmektedir. Tjaden ve Thoennes'in (2001) çalışmasına göre, kurbanların ortalama yaşı, kadınlarda, 27, erkeklerde, 28'dir. Akgeyik ve Güngör (2008) çalışmasında 30 yaş altı; Ayrancı ve

diğerleri (2002) 39 yaş ve altı ve Farrell ve diğerleri (2006), 40 yaşın altındaki çalışanların daha yaşlı çalışanlara göre daha fazla saldırgan davranışlara maruz kaldıkları tespit edilmiştir, Baron ve diğerleri (1999) 19-24 yaş arası çalışanların 35 yaş ve üstü çalışanlara göre daha fazla oranda şiddet olaylarına maruz kaldığı bulgusunu elde etmiştir. Özdevecioğlu (2003) çalışmasında ise yaş ve saldırgan davranışlara maruz kalma arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir ($r=0,150$). Greenberg ve Barling (1999); Douglas ve Martinko (2001) ve Hegney ve diğerleri (2010) yapmış oldukları çalışmalarda ise, şiddete maruz kalma ile yaş arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Tablo 10, işyerinde çalışma arkadaşları dışındaki kişilerle olan etkileşimin düzeyi ile şiddete uğrama arasındaki dağılımı göstermektedir. Tablo 10'a göre, çalışma süresinin yarısını ve daha fazlasını işyeri dışındaki kişilerle temas halinde geçirenlerin %69'u, çalışma süresinin tamamını temas halinde geçirenlerin %52,2'si, çalışma sü-

Tablo 9: Yaş ve Şiddete Maruz Kalıp-Kalmama Durumu

Yaş	Şiddete Maruz Kalma		Şiddete Maruz Kalmama		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
17- 30	81	54,4	68	45,6	149	100
31- 45	23	57,5	17	42,5	40	100
46- 65	9	60	6	40	15	100
Toplam	113	55,4	89	44,6	204	100

($X^2: ,265$; $df=2$; $p>0,05$)

Tablo 10: Çalışma Arkadaşları Dışındaki Kişilerle Temas ve Şiddete Uğrama Dağılımı

Herhangi bir şiddet Olayına Uğrama	Çalışma Arkadaşları Dışında Diğer İnsanlarla Temas									
	Evet, çalışma sürem yarısını ve daha fazlasını		Evet, çalışma sürem yarısından azını		Evet, çalışma sürem tamamını		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Evet	58	69	19	41,3	24	52,2	8	33,3	109	54,5
Hayır	26	31	27	58,7	22	47,8	16	66,7	91	45,5
Toplam	84	100	46	100	46	100	24	100	200	100

(X^2 : 14,836; df=3; p= ,002)

resinin yarısından azını geçirenlerin %41,3'ü şiddet olayına maruz kalmıştır. İşyeri dışından kişilerle temas halinde olmayanların %66,7'si ise şiddet olayına maruz kalmamıştır. Bu durum bize en önemli şiddet kaynaklarından birinin de işyeri dışındaki kişiler (müşteriler, hastalar, hasta yakını ve ziyaretçiler vb.) olduğunu göstermektedir. Ne var ki, işyeri saldırganlığıyla ilgili çalışmaların büyük çoğunluğu yönetici veya çalışma arkadaşlarından kaynaklanan saldırgan davranışları incelemiştirler (Benzur ve Yagil, 2005, s.82).

Tablo 11, ankete katılanların eğitim durumu ile herhangi bir şiddete uğrama-uğramama durumunu göstermektedir. Tabloya göre, ilköğretim mezunlarının %70,3'ü, lise mezunlarının %53,6'sı, üniversite mezunlarının %46,7'si ve lisansüstü mezunlarının %40'ı şiddete maruz kalmaktadır. Bu dağılıma göre eğitim durumu arttıkça şiddete uğrayanların oranlarının azaldığı dikkati çekmektedir. Ancak eğitim durumu ile şiddete uğrama arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Çöl (2008) ile Akgeyik ve Güngör'ün (2008,

Tablo 11: Eğitim Durumu ve Şiddete Uğrama Durumu Arasındaki Dağılım

Herhangi bir şiddet Olayına Uğrama	Çalışma Arkadaşları Dışında Diğer İnsanlarla Temas											
	Herhangi bir Okul Bitirmeyen		İlkokul/ sürem yarısından azını		Lise sürem tamamını		Üniversite		Lisansüstü		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Evet	4	100	26	70,3	52	53,6	28	46,7	2	40	112	55,2
Hayır	0	-	11	29,7	45	46,4	32	53,3	3	60	91	44,8
Toplam	4	100	37	100	97	100	60	100	5	100	201	100

(X^2 : 8,977; df=4; p= ,062)

Tablo 12: Herhangi Bir Şiddet Olayına Tanık Olma ve Olmama

Şiddete Tanık Olma/Olmama	N	%
Fiziksel şiddete tanıklık	5	2,5
Duygusal baskı ve yıldırma tanıklık	19	9,4
Sözel şiddete tanıklık	68	33,7
Cinsel şiddete tanıklık	8	3,9
Fiziksel şiddet ve duygusal baskı ve yıldırma davranışlarından her ikisine tanıklık	1	0,5
Fiziksel şiddet ve sözel şiddetin her ikisine tanıklık	2	1
Sözel şiddet ve cinsel şiddetin her ikisine tanıklık	2	1
Herhangi bir şiddet türüne tanık olmayan	97	47,5
Toplam	202	100

2009) yaptıkları çalışmalarda ise, bu durumun tam tersi sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmalardan elde edilen sonuçlara göre, çalışanın eğitim düzeyi yükseldikçe psikolojik şiddete maruz kalma riski arttığı görülmektedir. Greenberg ve Barling (1999) ve Douglas ve Martinko (2001) çalışmalarında ise, eğitim ve işyerinde saldırganlığa maruz kalma arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 12, işyerinde herhangi bir şiddet olayına tanık olanların sayısını ve yüzde dağılımını vermektedir. Buna göre, soruya cevap verenlerin %52,5'i işyerinde herhan-

gi bir şiddet türünün en az birine (fiziksel, sözlü, psikolojik yıldırma ve cinsel taciz) tanıklık etmiştir. Çalışanların önemli bir kısmının şiddet mağduru olmasının yanında, önemli bir kısmının da şiddet olayına tanıklık ettiği görülmektedir.

Tablo 13, herhangi bir şiddet türüne maruz kalıp kalmama durumuna göre, çalışanların iş tatmini, depresyon, kaygı ve stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Herhangi bir şiddet türüne maruz kalma ile çalışanların depresyon, kaygı ve stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulun-

Tablo 13: Herhangi Bir Şiddete Maruz Kalma-Kalmama t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Herhangi bir şiddete						t	p
	Maruz Kalma			Maruz Kalmama				
	N	Ort.	s.sapma	N	Ort.	s.sapma		
İş tatmini	113	16,79	3,93	90	17,94	4,40	-1,956	,052
Depresyon	113	9,34	5,95	91	5,91	4,33	4,607	,000
Anksiyete	113	8,65	5,40	91	5,98	3,99	3,920	,000
Stres	113	13,11	6,17	91	10,89	5,35	2,712	,007

maktadır ($p < 0,05$). İşyerinde şiddete maruz kalan çalışanların depresyon, kaygı ve stres düzeyleri, bu tür şiddet olaylarına maruz kalmayanlara göre daha yüksektir. Ancak, şiddete maruz kalanların iş tatmini ortalaması, maruz kalmayanlara göre daha düşük bulunmakla beraber aralarında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$). Aytaç ve diğerleri'nin (2009, 2010) çalışmalarında, işyerinde şiddete maruz kalma ile iş tatmini, stres, depresyon ve kaygı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Özdevecioğlu'nun (2003) çalışmasında, işyerinde saldırgan davranışlara maruz kalma ile iş tatmini arasında ters yönlü, işyerinde saldırgan davranışlara maruz kalma ile stres arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Mercz ve diğerleri (2009) çalışmasında, kamu hizmeti çalışanları ile hemşirelere yönelik müşteri ve hastalardan kaynaklanan saldırganlık ve çalışma arkadaşlarından kaynaklanan saldırganlık ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Spector, Coulter, Stockwell ve Matz (2007) çalışmasında fiziksel saldırganlık ve çalışanların kaygısı arasında, sözlü saldırganlık ile çalışanların

kaygı ve depresyon düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Kessler, Spector, Chang ve Parr (2008) çalışmasında da sözlü ve fiziksel saldırı ile çalışanların kaygı ve depresyon düzeyleri arasında pozitif yönlü, sözlü ve fiziksel saldırı ile çalışanların iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, Kaukiainen, Salmivalli, Björkqvist, Osterman, Lahtinen, Kostamo ve Lagerspetz (2001); Hepworth ve Towler (2004) ve Hogh, Henriksson ve Burr (2005) çalışmalarında da saldırgan davranışlar ile çalışanların psikolojik sağlığı arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. LeBlanc ve Kelloway (2002) çalışmasında işyeri saldırganlığı ile duygusal iyilik hali (emotional well-being) arasında negatif bir ilişki elde etmiştir.

Tablo 14, herhangi bir şiddet türüne tanık olma ile çalışanların iş tatmini, depresyon, stres ve kaygı düzeyleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Yapılan t testine göre, şiddete tanıklık eden çalışanların kaygı, stres ve depresyon düzeyleri ile tanık olmayanların stres, kaygı ve depresyon düzeyle-

Tablo 14: Herhangi Bir Şiddete Tanıklık t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Herhangi bir şiddete						t	p
	Tanık Olma			Tanık Olmama				
	N	Ort.	s.sapma	N	Ort.	s.sapma		
İş tatmini	105	16,78	4,03	96	17,81	4,30	-1,753	,081
Depresyon	105	8,81	6,06	97	6,73	4,76	2,808	,005
Anksiyete	105	8,15	5,06	97	6,75	4,87	1,997	,047
Stres	105	13,25	6,28	97	10,94	5,30	2,705	,007

ri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre, şiddet olayına tanık olanların stres, kaygı ve depresyon düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca, şiddet olayına tanık olanların iş tatmini düzeyi, tanık olmayanların iş tatmini düzeyinden düşük olmakla beraber aralarında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

İşyerinde şiddet olayına tanıklık etme, çalışanlarda gelecekte kendilerine yönelikte bu tür şiddet olayları meydana geleceği algısına neden olmakta ve bu durumda çalışanların sağlıklarını ve işe yönelik tutumlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Örneğin; Spector ve diğerleri'nin (2007) yapmış olduğu çalışmada, işyerinde fiziksel ve sözlü şiddet tehlikesi algılama ile çalışanların kaygı ve depresyon düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. LeBlanc ve Kelloway (2002) ile Schat ve Kelloway (2003) yapmış oldukları çalışmalarda da, gelecekte şiddete uğrama korkusu ile duygusal iyilik hali ve somatik sağlık arasında negatif ilişkiler tespit etmiştir.

6. Sonuç

Şiddet ya da saldırganlık tanımlarına bakıldığında; bu kavramların sadece fiziksel davranış biçimi ile sınırlanmadığı fiziksel ve fiziksel olmayan, olumsuz ve zarar verici güç kullanımı olarak tanımlandığı görülmektedir. Kapsamlı bir biçimde şiddet ya da saldırganlık; güç ve baskı uygulayarak insanların bedensel veya ruhsal açıdan zarar görmesine neden olan bireysel veya toplu hareketlerin tümü olarak değerlendirilmektedir.

İşyeri şiddeti ya da saldırganlığını, işçi sağlığı ve iş güvenliği açısından değerlendirdiğimizde önemli bir sorun alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak hangi olayların şiddet ve saldırganlık kapsamına girdiği konusunda bir fikir birliğinin olmaması, herhangi bir şiddet davranışına maruz kalan çalışanların bu durumla nasıl mücadele edileceği konusunda yeterince bilgi sahibi olmaması, bazı şiddet davranışlarının tespit edilmesinin güçlüğü gibi nedenler bu konuda yeterince önlem alınmasına ve sonuçlarıyla başa çıkılmasına engel olmaktadır.

Bu anlamda işyeri saldırganlığının önlenmesi ve çalışanlar için sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratılması için neler yapılması gerektiği konusunda bazı öneriler sunulmuştur:

1- İşyeri şiddeti veya işyeri saldırganlığı mağdurlarına yönelik örgütsel ve sosyal destek sağlanmalıdır. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki; çalışanların örgüt yönetiminden veya çalışma arkadaşlarından sosyal destek alması hem saldırgan davranışların ortaya çıkma ihtimalini azaltmakta hem de bu tür destekler ruh sağlığını olumlu yönde etkilemektedir (Schat ve Kelloway, 2003; Hogh ve diğerleri, 2005; Emmerick, Euwema ve Bakker 2007; Hegney ve diğerleri, 2010).

2- İşyeri şiddetine yönelik farkındalığın artırılması ve etkin bir raporlama sistemi kurulması gerekmektedir. Ancak raporlama konusunda eksiklikler olduğu da bir gerçektir. Bu durumun olası nedenleri konusunda, bazı mesleklerin (örneğin hemşirelik mesleği) doğası gereği şiddeti içinde barın-

dırdığı yönündeki algılamalar, raporlama mekanizmasının etkin olmaması veya ilgi eksikliği veya üst yönetimin misilleme davranışında bulunacağı korkusu gibi faktörler etkili olmaktadır (Hegney ve diğerleri, 2010, s.197-198).

3- İletişim ve Eğitim: İşyerinde her düzeyde sağlıklı bir iletişim kurulması, çalışanlar arasında olası yanlış anlaşılmaların önüne geçecektir. İyi bir iletişim sistemi çalışanın tehdit edici bir durumda ne yapacağını bilmesini sağlar. Bütün çalışanların, “sıfır tolerans politikası”, güvenli bir işyerinin önemi, tehditlerin kabul edilemez olduğu ve işyeri şiddeti konusunda nasıl yardım alabilecekleri gibi konularda eğitilmesi gerekir (Wilkinson, 2001, s.158). Ayrıca ne tür davranışların işyeri şiddeti kapsamına girdiği yönünde bilgilendirici eğitim faaliyetleri düzenlenmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, işyeri şiddeti veya saldırganlığı olgusu çalışma hayatının gerçeklerinden biridir. İster fiziksel isterse psikolojik boyutta olsun her türlü şiddet eylemi çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca bu tür şiddet eylemleri, doğrudan ve dolaylı maliyetler nedeniyle örgütlerin performans ve etkinliği ile verimliliği üzerinde de olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bu nedenle, işyerinde şiddetin önlenmesi için oluşturulacak politikaların uygulanmasında, çalışanların, işverenlerin, devletin ve diğer sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin bir arada çalışması, işyerinde şiddetle mücadelenin daha etkin olarak yürütülmesini sağlayacaktır.

Araştırmanın Sınırlılıkları ve Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

İşyeri şiddetiyle ilgili bu araştırmanın evreni, hizmet, otomotiv ve tekstil sektörü olmak üzere üç sektörle sınırlandırılmıştır. Bu nedenle bu üç sektörden elde etmiş olduğumuz sonuçları bütün sektörlerle ve Türkiye çapında genellememiz mümkün değildir.

Araştırmanın diğer önemli bir sınırlılığı da, şiddet araştırmalarının doğası gereği bu tür olaylara maruz kalanların, başta cinsel taciz olayları olmak üzere bildirme konusunda çekimser kalabilmeleridir. O yüzden elde edilen veriler, araştırmaya katılanların verdikleri cevaplarla sınırlıdır.

Araştırmada şiddet olaylarının çalışanların iş tatmini, stres, depresyon ve anksiyete düzeylerine etkisi araştırılmıştır. Ancak işyeri şiddeti araştırılan bu faktörlerin dışında, işe bağlılık, örgütsel bağlılık, kurumdan ayrılma niyeti, tükenme, örgütsel performans vb. boyutlarıyla da çalışanları ve örgütleri etkilemektedir.

Sayılan bu sınırlılıklar doğrultusunda gelecekte bu alanda yapılacak olan araştırmalarda farklı sektörlerde de bu olgunun araştırılması, sorunun farklı sektörlerde de ortaya konulmasına katkı sağlayacaktır. Aynı şekilde gelecekte yapılacak olan araştırmalarda, çalışanlar üzerine etkisinin işe bağlılık, kurumdan ayrılma niyeti, tükenme vb. boyutlarıyla da araştırılması, işyeri şiddetinin olumsuz etkilerinin belirlenmesine önemli katkıları olacaktır.



KAYNAKÇA

- Acar, A. B.; DüNDAR, G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırmaya (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 37(2), 111-120.
- Akgeyik, T.; Güngör, M. (2008). Profile of Victims Customer Aggression: Case of Call-Center and Retail Workers (A Study). *European Journal of Management*. 8(4), 95-102.
- Akgeyik, T.; Güngör, M. D. (2009). Müşteri Saldırganlığı: Yaygınlığı ve Aktörleri (Bir Alan Araştırması). *TİSK Akademi*. 2, 106-144.
- Ayrancı, Ü.; Yenilmez, Ç.; Günay, Y.; Kaptanoğlu, C. (2002). Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 3, 147-154.
- Aytaç, S.; Bozkurt, V.; Bayram N.; Bilgel, N. (2009). Violence Against Health Workers at a University Hospital in Turkey. *Journal Of The World Universities Forum*. 2, 35-52.
- Aytaç, S.; Bozkurt, V.; Yıldız, S.; Bayram, N.; Bilgel, N.; Akıncı, S. F.; Aytaç M. (2010). Workplace Violence: A Study of Turkish Workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics* (Yayında).
- Baron, R. A.; Neuman, J. H.; Geddes, D. (1999). Social and Personal Determinants of Workplace Aggression: Evidence for the Impact of Perceived Injustice and the Type A Behavior Pattern. *Aggressive Behavior*. 25, 281-296.
- Bedi, A.; Schat A. C. H. (2007). Customer Aggression: Theoretical And Meta-Analytic Review. 20.06.2010 tarihinde <http://ojs.acadiau.ca/index.php/ASAC/article/view/1188/1028> adresinden erişildi.
- Ben-Zur, H.; Yagil, D. (2005). The Relationship Between Empowerment, Aggressive Behaviours of Customers, Coping, And Burnout. *European Journal of Work And Organizational Psychology*. 14(1), 81-99.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikoloji'de Yöntem ve Pratik Çalışmalar*. İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Bowie, V. (2001). *Defining Violence at Work: A New Typology İçinde*: Gill, M.; Fisher, B.; Bowie, V. (Der.), *Violence at Work*. Willan Publishing.
- Chappell, D.; Di Martino, V. (1999). Violence at Work. 17.07.2010 tarihinde <http://www.acosomoral.org/pdf/violwk.pdf> adresinden erişildi.
- Çöl, S. Ö. (2008). İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*. 4, 107-134.

- Dierendonck, D. V.; Mevissen, N. (2002). Aggressive Behavior of Passengers, Conflict Management Behavior, and Burnout Among Trolley Car Drivers. *International Journal of Stress Management*. 9(4), 345-355.
- Di Martino V. (2002). Workplace Violence in the Health Sector: Country Case Studies. 29.06.2010 tarihinde (http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/WVsynthesisreport.pdf) adresinden erişildi.
- Douglas, S. C.; Martinko, M. C. (2001). Exploring the Role of Individual Differences in the Prediction of Workplace Aggression. *Journal of Applied Psychology*. 86(4), 547-559.
- Emmerik, I. J. H.; Euwema, M. C.; Bakker, A. B. (2007). Threats of Workplace Violence and the Buffering Effect of Social Support. *Group & Organization Management*. 32(2), 152-175.
- Erkol, H.; Gökdoğan, M. R.; , Erkol, Z.; Boz, B. (2007). Aggression and Violence Towards Health Care Providers-A Problem in Turkey?. *Journal of Forensic and Legal Medicine*. 14, 423-428.
- Farrell, G. A.; Bobrowski, C.; Bobrowski, P. (2006). Scoping Workplace Aggression in Nursing: Findings from an Australian Study. *Journal of Advanced Nursing*. 55(6), 778-787.
- Fisher, B.S.; Gunnison E. (2001). Violence in the Workplace Gender Similarities and Differences. *Journal of Criminal Justice*. 29, 145-155.
- Greenberg, L.; Barling, J. (1999). Predicting Employee Aggression Against Coworkers, Subordinates and Supervisors: The Roles of Person Behaviors and Perceived Workplace Factors. *Journal of Organizational Behavior*. 20, 897-913.
- Hegney, D.; Tuckett, A.; Parker D.; Eley, R. (2010). Workplace Violence: Differences in Perceptions of Nursing Work Between Those Exposed and Those Not Exposed: A Cross-Sector Analysis. *International Journal of Nursing Practice*. 16, 188-202.
- Hepworth, W.; Towler, A. (2004). The Effects of Individual Differences and Charismatic Leadership on Workplace Aggression. *Journal of Occupational Health Psychology*. 9(2), 176-185.
- Hershcovis, M. S.; Barling, J. (2009). Towards A Multi-Foci Approach to Workplace Aggression: A Meta-Analytic Review of Outcomes from Different Perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*. 31, 24-44 .
- Hintikka N.; Saarela K. L. (2010). Accidents at Work Related to Violence-Analysis of Finnish National Accident Statistics Database. *Safety Science*. 48, 517-525.
- Hogh, A.; Henriksson, M. E.; Burr, H. (2005). A 5-Year Follow-up Study of Aggression at Work and Psychological Health. *International Journal of Behavioral Medicine*. 12(4), 256-265.

Kaukiainen, A.; Salmivalli, C.; Björkqvist, K.; Österman, K.; Lahtinen, A.; Kostamo, A.; Lagerspetz, K. (2001). Overt and Covert Aggression in Work Settings in Relation to the Subjective Well-Being of Employees. *Aggressive Behavior*. 27, 360–371.

Kaya, Y.; Özdevecioğlu, M. (2008). Organizasyonlarda Algılanan Mağduriyetin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, D.D.B.F. Dergisi*. 10(1), 19-37.

Kelloway, K.; Barling, J.; Hurrell, J. (2006). *Handbook of Workplace Violence*. Sage Publishing.

Kessler, S. R.; Spector, P. E.; Chang, C. H.; Parr, A. D. (2008). Organizational Violence and Aggression: Development of The Three-Factor Violence Climate Survey. *Work & Stres*. 22(2), 108-124.

Kocacık, F. (2001). Şiddet Olgusu Üzerine. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2(1), 1-7.

LeBlanc, M. M., and Kelloway, E. K. (2002). Predictors and Outcomes of Workplace Violence and Aggression. *Journal of Applied Psychology*. 87(3), 444-453.

Merecz, D.; Drabek, M.; MoĖcicka, A. (2009). Aggression at the Workplace-Psychological Consequences of Abusive Encounter With Coworkers And Clients. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*. 22(3), 243-260.

Neuman, J. H.; Baron, R. A. (1997). Aggression in the Workplace İçinde: Giacalone, R. A.; Greenberg, J. (der.) *Antisocial Behavior in Organizations-Aggression in the Workplace-Antisocial Behavior in Organizations*. SAGE Publications. California. 37-68.

Neuman, J. H.; Baron, R. A. (1998). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*. 24(3), 391-419.

Özdevecioğlu, M. (2003). Organizasyonlarda Saldırgan Davranışlar ve Bireyler Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 22(1), 121-150.

Rauscher, K. J. (2008). Workplace Violence Against Adolescent Workers in the US. *American Journal of Industrial Medicine*. 51, 539–544.

Richards, J. (2003). Management of Workplace Violence Victims. 05.12.2010 tarihinde http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVmanagementvictimspaper.pdf adresinden erişildi.

Richards, D. A.; Schat A. C. H. (2007). Attachment and Customer Aggression: An Affective Events Theory Model. 06.06.2010 tarihinde <http://ojs.acadia-u.ca/index.php/ASAC/article/view/1088/947> adresinden erişildi.

- Rutter, A.; Hine, D. W. (2005). Sex Differences in Workplace Aggression: An Investigation of Moderation and Mediation Effects. *Aggressive Behavior*. 31, 254–270.
- Schat, C. H. A; Kelloway, E. K. (2003). Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support. *Journal of Occupational Health Psychology*. 8(2), 110-122.
- Schat, C. H. A; Kelloway, E. K. (2005). Workplace Aggression. İçinde, Barling, J; Kelloway, C. H.; Frone, M. R. (der.). *Handbook of Work Stres*. Thousand Oaks, California.
- Spector, P. E.; Coulter, M L.; Stockwell, H. G.; Matz M. W. (2007). Perceived Violence Climate: A New Construct And its Relationship to Workplace Physical Violence and Verbal Aggression, and Their Potential Consequences. *Work & Stres*. 21(2), 117-130.
- Thirion, A. P.; Macías, E. F.; Hurley, J.; Vermeylen, G. (2005). Fourth European Working Conditions Survey. 01.07.2010 tarihinde <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/EWCS2005/index.htm> adresinden erişildi.
- Tjaden, P. G.; Thoennes, N. (2001). Co-worker Violence and Gender Findings from the National Violence Against Women Survey. *American Journal of Preventive Medicine*. 20(2), 85–89.
- Uncu Y.; Bayram, N.; Bilgel N. (2006). Job Related Affective Well-Being Among Primary Health Care Physicians. *European Journal of Public Health*. 17(5), 514-519.
- Wilkinson, C. W. (2001). Violence Prevention at Work A Business Perspective. *American Journal of Preventive Medicine*. 20(2), 155-160.
- Wiskow, C. (2003). Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector: Comparison of Major Known National Guidelines and Strategies: United Kingdom, Australia, Sweden, USA (OSHA and California). 17.07.2010 tarihinde http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WV_ComparisonGuidelines.pdf adresinden erişildi.
- World Health Organization (2002). World Report on Violence and Health: Summary. 30.06.2010 tarihinde http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf adresinden erişildi.
- Yaman, E.; Vidinlioğlu, Ö.; Çitemel, N. (2010). İşyerinde Psikoşiddet, Motivasyon ve Huzur: Öğretmenler Çok Şey Mi Bekliyor? Psikoşiddet Mağduru Öğretmenler Üzerine. *İnsan Bilimleri Dergisi*. 7(1), 1136-1151.