

**KAYGI DÜZEYLERİ İLE İŞYERİ ŞİDDETİ
İLİŞKİSİ VE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Begüm YALI

Eskişehir 2021

KAYGI DÜZEYLERİ İLE İŞYERİ ŞİDDETİ İLİŞKİSİ VE BİR ARAŞTIRMA

Begüm YALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Ayşe Çiğdem KIREL

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Mayıs 2021

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

ÖZET

KAYGI DÜZEYLERİ İLE İŞYERİ ŞİDDETİ İLİŞKİSİ VE BİR ARAŞTIRMA

Begüm YALI

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mayıs, 2021

Danışman: Prof. Dr. Ayşe Çiğdem KIREL

Kaygı genel anlamıyla insanların olağan yaşantılarını etkileyecek bir tehlike sezdiklerinde ortaya çıkan duygu durumu ya da tepkidir. Bu duygu durumuna endişe de eşlik ederek gelecekte meydana gelebilecek durumlara yönelik duygu durumu birey üzerinde önemli bir etkide bulunur. İnsanlarda kaygıya sebep olabilecek durumlardan birisi de işyeri şiddetidir. İşyeri şiddeti Avrupa Komisyonu'nun da tanımına göre çalışanların işleriyle ilgili bulunduğu ortamlarda çalışanın sağlığını, güvenliğini ve iyi olma halini tehdit eden suistimal, taciz, tehdit eylemleri veya fiziksel saldırıların tümüdür. Hizmet sektörü işyeri şiddetini artıran risk faktörlerini fazlasıyla barındıran meslekleri içermektedir. Motosikletli kuryelik de hizmet sektöründe işyeri şiddeti hedefi haline gelebilecek riski taşıyan meslekler arasında yer alır. Motosikletli kuryelerin halkla temas halinde bulunmaları, nakit para taşımaları, çok erken veya çok geç saatlerde çalışıyor olmaları işyeri şiddetine uğrama risklerini artıran faktörlerden birkaçıdır. Bu araştırmada profesyonel motosikletli kuryelerin uğradıkları işyeri şiddeti tespit edilerek kaygı düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Karma araştırma yöntemi benimsenen araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme ile Spielberger tarafından geliştirilen ve Öner ve Le Comte tarafından Türkçeye uyarlanmış Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeyleri Ölçeği kullanılarak veri toplanmıştır. Örneklemi oluşturan motosikletli kuryelerin fiziksel şiddete ve psikolojik şiddet kapsamında taciz ile tehdide maruz kaldıkları tespit edilmiştir. İşyeri şiddetini uygulayanların genellikle trafikteki sürücüler ve müşteriler olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. İşyeri şiddetine uğrayan motosikletli kuryelerin durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Kaygı düzeyleri, İşyeri şiddeti, Motosikletli kurye

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN ANXIETY LEVELS AND WORKPLACE VIOLENCE AND A RESEARCH

Begüm YALI

Department of Labor Economics and Industrial Relations

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, May, 2021

Supervisor: Prof. Dr. Ayşe Çiğdem KIREL

Generally anxiety is an emotional state or a reaction that occurs when people sense a danger that will affect their normal lives. This emotional state which also comes with worry has a significant effect on the individual's emotional state of their future lives. One of the situations that can cause anxiety for people is workplace violence. According to the definition from the European Commission, workplace violence is a total of the abuse, harassment, threatening acts and it is a physical attack that threatens the health, safety and well-being of the employee's environments where the employees are involved in their work. The service sector has professions that contain excessive risk factors which increases workplace violence. Motorcycle couriers are also among the professions that highly at risk of workplace violence in the service sector. It is the fact that motorcycle couriers are in contact with the public, they carry cash, work at too early or too late hours are some of the factors that increase the risk of workplace violence. In this study, workplace violence which is experienced by professional motorcycle couriers are determined and its effects on anxiety levels are examined. In the study, the mixed research method is used, data is collected by using the State-Trait Anxiety Levels Scale which is developed by Spielberger and translated to Turkish by Öner and Le Comte with a semi-structured interview. It was determined that the motorcycle couriers in our example are subjected to physical violence and harassment and threats within the scope of psychological violence. It has been found that the perpetrators of workplace violence are generally drivers and customers in traffic. It was found that motorcycle couriers who were exposed to workplace violence have high state of trait anxiety levels.

Keywords: Anxiety levels, Workplace violence, Motorcycle courier

TEŞEKKÜR

Öncelikle engin bilgileri ve yönlendirmeleriyle bu tezin tamamlanmasını sağlayan, gece gündüz demeden ve verdiğim rahatsızlıklara rağmen yardımlarını esirgemeyen kıymetli danışmanım Prof. Dr. Ayşe Çiğdem KIREL'e teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Tanıştığım ve derslerine katılma fırsatı yakaladığım için çok şanslı hissettiğim, akademik alanda bana olan güveni ve destekleriyle beni cesaretlendiren, yol gösteren sevgili hocam Doç. Dr. Aytül Ayşe CENGİZ'e bana kazandırdığı bilgiler, cesaret ve sayamayacağım her şey için ne kadar teşekkür etsem azdır.

Yüksek lisans dönemimde bilgi ve birikimleriyle katkıda bulunan, derslerine katılma ve tanışma fırsatı yakaladığım kıymetli hocalarıma katkıları ve sonsuz ilgilerinden dolayı teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Yardımları ile araştırmamın sorunsuz ve hızlı bir şekilde ilerlemesini sağlayan sevgili arkadaşım Gökçe HORBAY ve eşi Kaan HORBAY'a yardımlarından ve ilgilerinden dolayı çok teşekkür ederim. İhtiyacım olduğunda bir telefon uzağında olduğunu hissettiren Mehmet Can TEKİN arkadaşşıma yardımları için teşekkür ederim.

Karşılaştığımız tüm zorluklara rağmen her zaman yanımda olan, her zaman eğitim hayatımı ön planda tutmamı sağlayan, her başarımla gurur duyan ve bu başarıların gizli mimarı olan, düştüğümde kaldıran, moral ve cesaret kaynağım, hayattaki tek varlığım canım ailem; annem, babam, anneannem ve aynı zamanda en yakın arkadaşım olan biricik kardeşime minnettarım. Canım anneannemin dualarıyla bu çalışmanın tamamlandığına eminim. Bugünlere gelebilmem ve bu tezi tamamlayabilmem hep sizin sayenizde sevgili ailem. Her şey için teşekkür ederim.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan "bilimsel intihal tespit programı"yla tarandığını ve hiçbir şekilde "intihal içermediğini" beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Begüm YALI

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BAŞLIK SAYFASI.....	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLOLAR DİZİNİ.....	xi
GİRİŞ.....	xii

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAYGI KAVRAMI, KAYGI NEDENLERİ VE BELİRTİLERİ.....	1
1.1. Kaygı Kavramı.....	1
1.1.1. Kaygı türleri.....	4
1.1.1.1. Normal kaygı ve patolojik kaygı.....	4
1.1.1.2. Durumluk kaygı ve sürekli kaygı.....	5
1.2. Kaygı Kavramına İlişkin Kuramlar.....	6
1.2.1. Psikanalitik kuram.....	7
1.2.2. Bilişsel kuram.....	8
1.2.3. Biyolojik kuram	8
1.2.4. Davranışçı kuram.....	8
1.2.5. Bilişsel davranışçı kuram.....	9
1.3. Kaygı Belirtileri	9

	<u>Sayfa</u>
1.3.1. Kaygının bilişsel belirtileri.....	10
1.3.2. Kaygının duygusal belirtileri.....	10
1.3.3. Kaygının davranışsal belirtileri.....	11
1.3.4. Kaygının fizyolojik belirtileri.....	11

İKİNCİ BÖLÜM

2. ŞİDDET TANIMI, İŞYERİ ŞİDDETİ KAVRAMI, TİPLERİ, TÜRLERİ VE NEDENLERİ.....	12
2.1. Şiddet Tanımı.....	12
2.1.1. Şiddet tipleri.....	13
2.1.1.1. Kendi kendine şiddet.....	13
2.1.1.2. Kişiler arası şiddet.....	13
2.1.1.3. Toplu şiddet.....	14
2.1.2. Şiddet türleri.....	14
2.1.2.1. Fiziksel şiddet.....	14
2.1.2.2. Cinsel şiddet.....	15
2.1.2.3. Psikolojik şiddet.....	15
2.1.2.4. Yoksunluk/ihmal ve ekonomik şiddet.....	15
2.1.3. Şiddet nedenleri.....	15
2.2. İşyeri Şiddeti Tanımı.....	18
2.2.1. İşyeri şiddeti tipleri.....	19
2.2.1.1. Tip I.....	19
2.2.1.2. Tip II.....	19
2.2.1.3. Tip III.....	19

	<u>Sayfa</u>
2.2.1.4. Tip IV.....	20
2.2.2. İşyeri şiddeti türleri.....	20
2.2.2.1. Fiziksel şiddet.....	20
2.2.2.2. Psikolojik şiddet.....	20
2.2.2.2.1. Taciz (harrassment).....	21
2.2.2.2.2. Tehdit (threat).....	21
2.2.2.2.3. Yıldırma (mobbing) ve zorbalık (bullying).....	22
2.2.3. İşyeri şiddeti nedenleri ve risk faktörleri.....	22

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KAYGI DÜZEYLERİ VE İŞYERİ ŞİDDETİ İLİŞKİSİ.....	26
3.1. Çalışanlarda Kaygı.....	26
3.2. Kaygı Düzeylerinin İşyeri Şiddetine Etkisi.....	28
3.3. İşyeri Şiddetinin Kaygı Düzeylerine Etkisi.....	29

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. İŞYERİ ŞİDDETİNİN KAYGI DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA.....	31
4.1. Araştırmanın Amacı.....	33
4.2. Araştırmanın Sınırları.....	33
4.3. Araştırmanın Önemi ve Hipotezleri.....	33
4.4. Araştırma Yöntemi.....	34
4.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	34
4.6. Araştırmanın Kısıtlılıkları.....	34
4.7. Araştırmanın Veri Toplama Aracı ve Tekniği.....	35

	<u>Sayfa</u>
4.8. Veri Analizi.....	35
4.8.1. Demografik özellikler.....	35
4.8.2. Motosikletli kuryelerin maruz kaldığı işyeri şiddeti.....	36
4.8.3. Motosikletli kuryelerin uğradığı işyeri şiddeti ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişki.....	43
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	48
KAYNAKÇA.....	52
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLAR DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 4.1. Motosikletli kuryelerin demografik özellikleri ve iş deneyimleri.....	35
Tablo 4.2. Motosikletli kuryelerin yaş ve cinsiyetlerine göre durumluk ve sürekli kaygı puanları.....	43

GİRİŞ

Günümüzde şiddet olaylarının giderek yaygınlaştığı ve etkilerinin tüm toplumda hissedildiği gerek yakın çevrede gerekse medyada sıklıkla karşılaşılmaktadır. Şiddetin spesifik bir türü olan işyeri şiddeti ise çalışanlarda kişisel, örgütsel ve toplumsal sorunlara temel oluşturan bir problem olarak ortaya çıkmaktadır. İşyeri şiddetinin çalışanlar üzerinde çeşitli etkileri olduğu bilinmektedir. Bu etkilerden birisi de çalışanların kaygı düzeyleridir. Bu çalışmada işyeri şiddeti ile çalışanların kaygı düzeyleri arasındaki ilişki incelenecektir.

Çalışmanın birinci bölümünde araştırmaya temel oluşturması adına kaygı kavramına genel bir giriş yapılacaktır. Kaygı kavramı tanımlandıktan sonra kaygıya sebep olan faktörler belirlenecek ve ardından kaygının belirtilerine ilişkin teorik bilgiler aktarılacaktır.

İkinci bölümde şiddet kavramının genel tanımı yapıp, şiddet türlerine değinilecektir. Daha sonra işyeri şiddeti kavramının ayrıntılı olarak tanımlaması yapılacaktır. İşyeri şiddeti tipleri ve işyeri şiddeti türleri, işyeri şiddeti kavramının detaylandırılarak açıklanmasını sağlayacaktır. İkinci bölümün son alt başlığı olan işyeri şiddeti nedenleri ise çalışanların karşılaştıkları işyeri şiddeti eylemlerinin sebeplerine açıklık getirecektir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde kaygı düzeyleri ve işyeri şiddeti ilişkisi genel olarak ele alınacaktır. Bölümün alt başlıklarında öncelikle çalışanların kaygı düzeyleri ve nedenleri hakkında genel bilgiler verilecektir. İkinci alt başlıkta çalışanların kaygı düzeylerinin işyeri şiddeti üzerindeki etkileri literatürdeki çalışmalardan yararlanarak aktarılacaktır. Üçüncü bölümün son alt başlığında ise tezin de araştırma konusunu oluşturan işyeri şiddetinin çalışanların kaygı düzeylerine etkisi teorik temellerle anlatılacaktır.

Tezin dördüncü bölümünde işyeri şiddetinin kaygı düzeylerine etkisine ilişkin araştırma ayrıntılarıyla aktarılmıştır. Bu bölümde öncelikle işyeri şiddetinin kaygı düzeylerine olası etkileri tartışılmış daha sonra sırasıyla araştırmanın amacı, sınırları, önemi ve hipotezleri belirlenmiştir. Dördüncü bölümün dördüncü alt başlığında araştırmaya uygun yöntem belirlenmiş, daha sonrasında araştırmanın yapılacağı evren ve örneklem, araştırmanın kısıtlılıkları belirlenmiştir. Araştırmaya yönelik gerekli veri

toplama aracı ve tekniği hakkında bilgi verildikten sonra toplanan verilerin analizi ayrıntılı olarak yapılmıştır. Veri analizi başlığı altında demografik özellikler, motosikletli kuryelerin maruz kaldığı işyeri şiddeti aktarılmış ve son olarak motosikletli kuryelerin uğradığı işyeri şiddeti ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişki kurulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAYGI KAVRAMI, KAYGI NEDENLERİ VE BELİRTİLERİ

1.1. Kaygı Kavramı

Kelime kökü Eski Yunanca'da *anxietas* olan ve eş anlamı anksiyete olarak kullanılan kaygı kelimesi endişe, korku ve merak anlamlarına karşılık gelmektedir (Hamilci, 2014, s. 36). Kaygı sözcüğü ilk olarak kalıcı ve sürekli endişe hali anlamlarında Cicero tarafından kullanılmıştır (Sarıkaya, 2018, s. 9). Kaygı sözcüğünün Latince 'angh' kökünden geldiği ve düğümlenmiş ip, darlık, kısıtlılık gibi çeşitli anlamlara karşılık geldiği kaynaklarda yer almaktadır (Sarıkaya, 2018, s. 9).

Kaygı kavramı Türk Dil Kurumu Güncel Sözlüğü'nde "üzüntü, endişe duyulan düşünce, gam, tasa" şeklinde tanımlanmıştır. Yine Türk Dil Kurumu (TDK) tanımlarına göre kaygı kavramı "genellikle kötü bir şey olacakmış düşüncesiyle ortaya çıkan ve sebebi bilinmeyen gerginlik duygusudur" (Türk Dil Kurumu Güncel Sözlük, http-1).

Kişiliğin gelişmesi ve dolayısıyla davranışın oluşumunda iç ve dış çatışmaların kaygıyı ortaya çıkaran son derece önemli ve ortak faktörler olduğu alanyazında dikkat çekmektedir. Ömür boyu iç ve dış çatışmalarla karşılaşan birey, bu çatışmalar sonucunda seçim yapma zorunluluğu ile karşılaşmaktadır ve seçim yaparken kaygı ortaya çıkmaktadır. Kaygıya sebep olan çatışma türleri olumlu-olumsuz, aynı yönde veya ters yönde olabilmektedir. Örneğin işsizlik kaygıya sebep olurken, iki iş arasında seçim yapma zorunluluğu da kaygıyı doğurmaktadır (Köknel, 1985, s. 134-135). Gelecekte kötü bir şey olacakmış düşüncesine sahip olan birey yaşadığı bu kaygı durumunu hafif olarak atlatabileceği gibi tehlikeli boyut olarak adlandırılan panik derecesinde de yaşayabilir. Kaygı durumunun ortaya çıkmasında genellikle alışılmadık bir çevre içinde bulunma, olağandışı bir durumla karşılaşma veya bir engelle karşı karşıya gelme söz konusudur. Bireyler karşılaştıkları çatışmaları bastırmak üzere savunma mekanizmalarını devreye sokarak kaygı düzeylerini kontrol altına almaya çabalamaktadırlar (Köknel, 1985, s. 135-137).

Psikoloji ve felsefe tarihinde birçok önemli isim kaygı kavramına ilişkin araştırma ve bulgularını bilim dünyasına kazandırmış ve bu kavramın içini doldurmuştur. Bu isimler arasında Freud başta olmak üzere, Kierkegaard, Goldstein, Cannon, Sullivan, Fromm ve Horney yer almaktadır (Geçtan, 1989, s. 163). Tarih boyunca kaygı kavramına

ilişkin farklı görüşler ortaya çıktığı görülmektedir. Bu görüşler arasında bazı düşünürler kaygıyı itici bir ilk güç, kişiliği oluşturan bir etken olarak görüyorken bazı düşünürler kaygıyı daha çok kişiliği oluşturan ikincil bir güç ve davranışı ortaya çıkaran bir itki olarak görmektedir (Köknel, 1985, s. 133). Yine bazı düşünürler kaygı kavramını korku ile eş anlamda kullanırken, birçok yaklaşımda kaygının korkudan farklı olarak belirsiz bir sorunun beklenmesine ilişkin kullanılan bir kavram olduğu görülmektedir (Morgan, 2011, s. 208). Varoluş felsefesi çerçevesinde kaygı kavramına değinen önemli isimlerden olan Kierkegaard, insanın varoluşunun ölümle gerçekleşeceği, bu yolda ise karşılaştığı zorluklar ve dolayısıyla benliğin dağılması, anlamsızlık sebebiyle ortaya çıkan durumun kaygı olduğuna ilişkin görüşlerini aktarmıştır (Geçtan, 1989, s. 163). Kierkegaard'a göre asıl olan ölümü kabullenmek, hayattayken kendini gerçekleştirebilmektir. Ölüm ve yenilenmeyi kabullenemeyen, ölümü hayattayken hissedemeyen insanda kaygı ve endişe başlar (Aydoğdu, 2016, s. 138). Kierkegaard, *The Concept of Dread(1844)* isimli eserinde korku ve kaygı kavramları arasında ayırım gözeterek korku kavramını belirli bir şeye yönelen nesneye bağlı olarak tanımlarken; kaygı kavramının belirsiz ve nesnesi olmayan bir ruhsal durum olduğunu öne sürmüştür (Yıldırım, 2012, s. 129).

Goldstein'e göre kaygı, insanın kendisini gerçekleştirmesini engelleyen, kişinin yetenekleri ve çevresinin onun üzerindeki beklentilerinin uyuşmazlığı sonucu ortaya çıkmaktadır (Geçtan, 1989, s.163). Horney ise temelde kaygının tehlikeyle karşı karşıya kalındığında ortaya çıkan duygusal tepki olduğunu ileri sürmüştür (Sarıkaya, 2018, s. 10). Horney kaygının korkudan farkını ortaya çıkaran üç tipik özelliğinden bahsetmiştir. Bunlar kaygının belirsizlik niteliği, kaygının kişiliğin özünü tehdit etmesi ve tehlikeye karşı çaresizlik duygusudur. Belirsizlik niteliği, kaygının bilinmez bir tehlikeye karşı ortaya çıkmasıdır (Horney, 2007, s. 162). Kaygıyı korkudan ayıran ikinci tipik özellik olan kaygının kişinin özüne tehdidinde ise tüm bireylerin farklı yaşamlar sürdürmesi sonucunda tehlike olarak algıladıkları ve gördükleri şeylerin kişilere özel oluşuyla ilgilidir. Her bireyin yaşantısından, kişiliğinden, kültüründen veya çevresinin etkisinden dolayı kaygı yaratabilecek tehlike algıları değişiklik göstermektedir (Horney, 2007, s. 163). Horney tehlikeye karşı çaresizlik duygusunun dış etkenler (örneğin depresyon gibi doğal afetler) olabileceği gibi iç etkenler de (zayıflık, korkaklık, çekingenlik) olabileceğini öne sürmüştür (Horney, 2007, s. 163). Genel olarak Horney'in kaygı kavramına bakışı değerlendirildiğinde kaygının baskılanan dürtülerimize karşı oluşan korku sonucu meydana geldiği söylenebilmektedir (Geçtan, 1989, s. 167).

Fromm'a göre kaygının temel kaynağı bastırılan düşmanlık hisleridir ve onay görme ve bağımsızlık hisleri arasındaki çatışma bu durumda son derece önemlidir (Çifter, 1986 'dan aktaran Hamilci, 2014, s. 41).

Freud kaygı kavramına ilişkin yapılan çalışmalara öncü olan isimlerdendir. Freud'a göre temelde kaygı, kişiyi çevreden gelen tehlikelere karşı koruyarak hayatını sürdürmesini sağlayan itici bir güçtür. İstenmeyen duyguların ve durumların hissedilmesi kaygıyı ortaya çıkarmaktadır (Spielberger, 2010'dan aktaran Sarıkaya, 2018, s. 9). Hayatı sürdürmeyi sağlayan bu işlev olağandışı ve mantıkdışı bir hale büründüğünde uyum sağlama işlevini kaybederek kişinin normal dışı davranışlar sergilemesine yol açar (Geçtan, 1989, s. 159). Freud mantıkdışı ve yaklaşan tehlikelere karşı bir tepki niteliğinde olan, korunma ve yaşama içgüdülerinin belirtisi olan gerçekçi kaygının her normal insan tarafından yaşandığını belirtmiştir. Buna karşılık kökenini bebeklik ve çocukluk çağından alan nevrotik kaygıdan söz eder. Freud'a göre "cinsel içgüdüler dolaysız bir anlatım yolu bulamazsa, enerjileri yön değiştirir ve anksiyeteye dönüşür" (Geçtan, 1989, s. 159). Yani tehlikeli bulunan dürtüleri kişi baskı altında tutar. Baskılanarak bilinçdışına atılmaya çalışılan bu dürtüler düşünce olarak ortadan kalkmadığından dolayı duygusal bir enerji birikimi meydana gelir. Böylelikle bu enerji kaygıya dönüşür ve bireyden çıkar. Temelde Freud'a göre kaygının kaynağı kişiliği oluşturan parçalardan olan Ego'dur ve Id'den gelen tehlikelerin kontrol edilemeyeceği düşüncesiyle Ego kaygıyı ortaya çıkarır (Öztürk, 1997'den aktaran Akınalp, 2013, s. 5). Kaygının iki evresinden bahseden Freud'a göre ilk evrenin yaşandığı bebeklikte geleceğin anksiyetelerine hazırlık söz konusudur. Doğumda bebek savunmasız bir şekilde alıştığı ortamdan ve uyaranlardan bir anda farklı uyaranlarla karşılaşması sonucunda ağlama, soluma, hızlanan kalp ritmi gibi tepkiler vererek dünyaya gelir. Gelecekte yaşayacağı kaygılar da bu belirtilere benzer şekilde olacaktır (Geçtan, 1989, s. 160). İkinci evrede ise bireyin yaşanabilecek durumların egoyla uyumuna göre belirlenmesiyle ortaya çıkmaktadır. Birey bu durumları değerlendirerek davranışları ve dürtüleri arasında yapacağı muhakeme sonucunda kaygısını erteleyebilecektir. Tehlikenin beklenmesi ve tehlikeye karşı hazırlıklı olmak Freud'un kaygı kavramının en belirgin özelliklerindedir (Le Gall, 2012'den aktaran Özkan, 2020, s. 12). Freud'a göre egonun karşılaştığı üç tehlike ve bu tehlikelere karşı geliştirdiği üç kaygı türü vardır. Bunlardan ilki engellemeler ve dış dünyaya gelebilecek saldırılara karşı geliştirilen gerçeklik kaygısıdır. İstenmeyen veya alışılmıştın dışında ortaya çıkan tehlikelerin ortaya çıkardığı korku gerçeklik kaygısına karşılık gelmektedir.

İkinci tehlike ve kaygı türü ise Id'in içgüdüsel ve gerçekdışı isteklerine karşı geliştirilen törel kaygıdır. Kişinin çevresi ve ailesi tarafından şekillendirilen vicdanının onaylamadığı durumlarda ortaya çıkan kaygı törel kaygıdır. Son kaygı türü ise Süperego'nun cezalandırılması sonucunda yani tehlikenin içgüdülerden geldiğinin fark edilmesiyle ortaya çıkan nevrotik kaygıdır. Topluma aykırı olan dürtülerin baskı altında tutulması gerekir ancak yanlış kullanılan savunma mekanizmaları sonucunda kaygı kaçınılmazdır (Geçtan, 1989, s. 161). Freud'un kaygı kavramına ilişkin daha geniş ve kuramsal açıklamalar Psikanalitik Kuram bölümünde verilecektir.

Genel olarak kaygı kavramına bakıldığında, kaygının bireyin herhangi bir iç veya dış uyarılarla karşılaştığında fiziksel, zihinsel veya duygusal değişimlerle ortaya çıkan uyarılmışlık hali olduğu söylenebilmektedir (Taş, 2005'ten aktaran Yenilmez ve Özbey, 2006, s. 432). Sebebi belli olan endişe hali korku olarak adlandırılırken, belirsiz endişenin kaygı olduğu yapılan araştırmaların genel bir özetidir. Bir uyarılmışlık hali olan kaygı kişinin geçmiş yaşantılarından dolayı ya da gelecekte yaşayabileceği olasılıklar ve tehlike algısı nedeniyle endişe duymasından kaynaklanmaktadır. Günlük yaşamda karşılaşılan seçimlerde, çevresel ve kültürel durumlarda, kişinin içsel baskılarında kaygı durumu ortaya çıkmaktadır. İç sıkıntısı, bunaltı, korku, endişe, gerginlik, sinirlilik hali ve beraberinde gelen fiziksel, algısal ve davranışsal boyuttaki etkiler kaygının belirtileri arasında yer almaktadır. "Spielberger (1983) kaygıyı, geleceğe yönelik endişe içeren, otonom sinir sisteminde uyarılma ve gerginlik yaratan, hoş olmayan duygulanım ile insana elem veren bir durum olarak tanımlamıştır" (Yeniyol, 2018, s. 8).

1.1.1. Kaygı türleri

Kaygı kavramının ele alınışı genellendiğinde farklı tür kaygı sınıflamaları olduğu görülmektedir. Bu türler karşılaştırmalı olarak iki başlık altında ele alınmıştır. Bunlar; normal kaygı ve patolojik kaygı, durumluk kaygı ve sürekli kaygı türleridir.

1.1.1.1. Normal kaygı ve patolojik kaygı

Normal kaygı tanımında, kaygının insan hayatında olması gerektiği ve kaygının insan hayatına olumlu etkilerinden bahsedilir. Kaygı temelde strese verilen tepkidir ve tehlike anında insanı eyleme geçmeye hazırlar, dolayısıyla koruyucu bir rolü bulunmaktadır (Özçelik, 2009, s. 20). Lader, bireylerin hayata ve çevrelerine uyum sağlayabilmeleri için bir miktar kaygının normal ve yararlı olabileceğini öne sürmüştür

(Hamilci, 2014, s. 45). Normal kaygının yaşanan durumlar sonucunda yanıtları hızlandırıcı etkisi bulunur ve stresli durumlarla başa çıkmayı kolaylaştırır (Çetinay Aydın, 2017, s. 228). Normal kaygının düzeyi yükseldiğinde yeni deneyimlere, öğrenmeye ve başarıya yönelim açısından motive edici etkisi görülmektedir (Solmuş, 2008'den aktaran Özçelik, 2009, s. 20).

Patolojik kaygı normal kaygı düzeyinin üstünde yaşanan bir kaygı türüdür. Rycroft'a göre ortada gerekli ve mantıklı bir sebep olmaksızın ortaya çıkan ve kaygıyı deneyimleyen kişinin de akıldışı olduğunu bildiği kaygı türü patolojik kaygıdır (Hamilci, 2014, s.45). Normal kaygı türünde verilen tepkiler kalıcı, uzun süreli ve yoğun olduğunda ortaya çıkan patolojik kaygı, stres durumu bulunmadığında da görülebilen bir kaygı türüdür (Çetinay Aydın, 2017, s. 229). Kişi kaygıyı taşıyamaz hale geldiğinde ve bu sebeple savunma mekanizmalarını kullanırsa patolojik kaygı yaşadığı söylenebilir (Yenilmez ve Özbey, 2006, s. 434).

1.1.1.2. Durumluk kaygı ve sürekli kaygı

Durumluk kaygı ve sürekli kaygı ayrımını ilk olarak Spielberger yapmıştır. Durumluk kaygı, bireyin içinde bulunduğu ve yaşadığı stres sonucu ortaya çıkmaktadır. Bireyler yaşamış oldukları durumu tehlike olarak algıladıklarında durumluk kaygıları yükselmekte, stresten uzak olduklarında ve herhangi bir tehdit algısı olmadığında ise durumluk kaygıları düşük olmaktadır (Barnes vd., 2002'den aktaran Akın, Baloğlu ve Karşlı, 2014, s. 162). Durumluk kaygıyı bireyin algıladığı ve içinde bulunduğu stresli durum sebebiyle kişisel olarak hissettiği korku olarak da tanımlamak mümkündür (Göç, 2017, s. 12). Yaşanan bu kaygı duruma bağlı olduğundan dolayı kısa sürelidir ve kaygı yaratan durum ortadan kalktığında kaygı da sona erer. Durumluk kaygının temel özelliklerini genel olarak aktarmak gerekirse:

-Durumluk kaygı bireyin yaşantısında karşılaştığı tehlikeleri tehdit olarak algılamasının bir sonucudur,

-Yaşanan kaygı bireyde sıkıntı, baskı ve hoşuna gitmeyen duygu durumlarını oluşturur,

-Algılanan kaygı durumu anlaşılır ve makul derecededir,

-Kaygı durumunun ortaya çıkış sürecinde bireyin bilinci açıktır ve durumdan haberdardır,

-Sinir sisteminde kaygının hissedildiğini belli eden değişiklikler meydana gelir (Çevik, 2006'dan aktaran Karabacak, 2013, s. 66).

Durumluk kaygı rahatsız etmeyecek bir seviyede yaşanarak bireylerin kendilerini koruma, uyum sağlama ve başarılarında büyük bir rol oynamaktadır (Yıldız vd., 2007'den aktaran Göç, 2017, s. 13).

Sürekli kaygı da durumluk kaygıda olduğu gibi algılanan bir tehdit sonucunda ortaya çıkar ancak fark olarak sürekli kaygıda kaygının şiddeti daha yoğun, süresi ise daha uzundur (Yeniyol, 2018, s. 9). “Sürekli kaygı; endişe, gerilim duyguları ve sinir sistemi aktivitesinin artması ile karakterize edilmekte ve kalıcı bir kişilik özelliği olarak görülmektedir” (Akin, Baloğlu ve Karanlı, 2014, s. 162). Sürekli kaygının kişilik özelliği olarak görülmesinin sebepleri arasında tehlike veya tehdit yaratmayan sıradan sayılabilecek ve günlük olaylar karşısında bazı bireyler şahsi olarak stres yaratma, baskı altında hissetme ve hoşnutsuzluk eğilimindedir (Karabacak, 2013, s. 66). Sürekli kaygı yaşayan bireyler yaşanan olaylara veya algıladıkları tehlikelere karşı farklı yorumlamaları sonucunda aşırı tepki göstermektedir ve bu tepkiler kişiden kişiye değişebilmektedir (Göç, 2017, s. 13). Bireylerin sürekli kaygıları geçmişte yaşadıkları durumluk kaygısının şiddeti ve sıklığının, aynı zamanda gelecekte yaşayacağı durumluk kaygılarının bir habercisi olabilmektedir (Yeniyol, 2018, s. 9). Sürekli kaygı durumunu yaşayan bireyin sürekli olarak endişe içinde olması sebebiyle günlük yaşantısı olumsuz etkilenmektedir (Karabacak, 2013, s. 67). Sürekli kaygı durumunu yaşayan birey normal işleyişindeki durumlardan bile endişelenip korkacağı için hayatını yorucu ve tedirgin yaşamaktadır. Bireyin hayatının olumsuz etkilenmesine sebep olan davranışlar arasında kontrolsüz bir şekilde meraklı ve vesveseli olma hali veya abartılı tepkiler verme yer almaktadır (Arslan, 2007'den aktaran Karabacak, 2013, s. 67).

1.2. Kaygı Kavramına İlişkin Kuramlar

Kaygı kavramını tanımlamak ve kaygı bozukluklarının tedavi edilmesi amacıyla kuram temelli birçok yaklaşım ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımlar aynı zamanda kaygının oluşum nedenlerini de kendi içlerinde barındırmaktadır.

1.2.1. Psikanalitik kuram

Freud'un kaygı kavramına ilişkin yaklaşımını şekillendiren kuram psikanalitik kuramdır. Freud'a göre kişiliği oluşturan üç öge Id, Ego ve Süperego'dur. Kişiliğin en ilkel parçası olan Id, temel biyolojik dürtüleri içermektedir. Ego, yapılacak eylemlerin uygunluğuna karar veren parçadır. Ego, Id'in ilkel istekleri, dünyanın gerçeklikleri ve Süperego'nun talepleri arasında aracı görevi yapmaktadır (Atkinson vd., 2002, s. 461). Kişiliğin üçüncü parçası olan Süperego ise yapılan eylemlerin doğruluğunu sorgulayan vicdan görevini görmektedir. Süperego toplumsal olarak belli kuralların, değerlerin ve ölçütlere göre benliği düzenleyen ve bunlar sonucunda cezalandıran bölümdür (Freud, 1993'den aktaran Merkit, 2016, s. 125). Süperegoda bulunan toplumsal değerler egonun idealidir. Süperego temel olarak toplumsal emir ve yasaklamaların içselleştirilmiş halidir (Merkit, 2016, s. 125). Bireylerin toplumsal kültürle iç içe gelişim göstermeleri içsel çatışmalara sebep olur. Bu çatışmalar sonucunda tehlikeye karşı bireyde kaygı ortaya çıkmaktadır. Kişide kabul edilemeyen Id'in etkileri ile Ego ve Süperego'nun kısıtlama ve baskıları arasındaki bilinçdışı çatışmalardan nevrotik kaygı meydana gelmektedir (Atkinson vd., 2002, s. 534). İnsanlar kültürlerine uygun ve diğer insanlarla birlikte yaşayabilmek için Süperego'nun isteklerine boyun eğerek dürtülerini bastırmak zorunda kalırlar. Ancak bastırılan dürtüler bireyleri sürekli rahatsız ettiğinden dolayı psikanaliz tedavilerinde hastaların kültür ve uygarlıkları incelenmektedir (Merkit, 2016, s. 125). Bireyin dürtüleri bilinçliliğe yakın olduğunda kaygı tehlikenin geldiğine ilişkin bir sinyal olarak ortaya çıkar ancak kaygının kaynağı bilinçdışı olduğundan birey endişesinin nedenini anlayamaz (Atkinson vd., 2002, s. 534). Bireyler kaygının yerine koyabilecekleri savunma mekanizmalarını kullanabilirler. Bu savunma mekanizmaları; yüceltme, özgeçicilik, sezinleme, şakaya vurma, çilecilik, dengeleme, boyun eğme, içe yansıtma, dışa yansıtma, özdeşleşme, ket vurma, bastırma, saplantı, yön değiştirme, kötüleme, karşı saldırı, dışlaştırma, hayal kurma, akla uydurma, gerçekleri çarpıtma, gerçeklerden kaçma, denetleme, yadsıma, gerileme, utangaçlık, cinselleştirme, simgeleştirme, hastalık hastası, bedenleştirme şeklinde uzunca sıralanabilmektedir (Köknel, 1985, s. 138-146). Örneğin kaygı yerine bir fobi nesnesi ya da durumu koymak bireyin kaygıyla mücadelesini kolaylaştırmaktadır. Böylelikle kaygının nedenini anlamak ve faydalı bir çözüme ulaşabilmek için kaygı yerine geçen fobinin nedenini anlamak psikanalitik kuramın hedeflerinden olmuştur (Atkinson vd., 2002, s. 535).

1.2.2. Bilişsel kuram

Beck ve Ellis öncülüğünde ortaya çıkan bilişsel kurama göre algıların, anlamlandırmanın ve bilişlerin davranışları ve duyguları belirlediği öne sürülmektedir. Temelini ilkçağlarda atan bilişsel kuramda davranış ve inançları haricinde hiçbir şey insana zarar veremeyecektir. İnsanların durumlara veya olaylara verdikleri anlamlar insanları etkilemektedir (Özcan ve Gül Çelik, 2017, s. 116). Dolayısıyla kaygı da bilinçle ilgili bir olgudur ve bilinçaltında yer alan kişiyi huzursuz eden düşünceler biçim değiştirerek ortaya çıkar (Yılmaz, 2017, s. 22). Kaygının ortaya çıktığı bireyler potansiyel tehlikeler ve durumlar üzerine yeni farklı düşünceler üretir. Kaygı ortaya çıktığında uzak olan tehlikeler yakın ve fazla algılanabilir, gerçekçi olmayan durumların varlığına inanılabilir. Bu durumu yaşayan bireyler yaklaştığına inandığı tehlikeye karşı sürekli tetiktedirler ve dolayısıyla tehlikeden kaçma veya tehlikeyle savaşıma tepkileri olan titreme, hızlanan kalp atışları, kas gerilmesi meydana gelir (Atkinson vd., 2002, s. 536).

1.2.3. Biyolojik kuram

Biyolojik yaklaşıma göre kaygı tüm aileyi etkileme ihtimalini taşımaktadır. Bunun en büyük sebebi biyolojik faktörler ve kalıtım iken (Sarıkaya, 2018, s. 12), bir diğer sebebi aile bireylerinin birlikte veya benzer çevrelerde yaşamaları sonucunda benzer deneyimleri yaşamalarıdır (Atkinson vd., 2002, s. 537). Aile içinde benzer deneyimleri yaşamaları bireylerin kaygı durumlarının da benzer olmasına yol açmaktadır. Aynı zamanda genetik araştırmalarında kaygı durumlarının ve kaygı eğiliminin kalıtsal olarak aktarıldığı ispatlanmıştır (Atkinson vd., 2002, s. 538).

1.2.4. Davranışçı kuram

Davranışçı kuramın temelinde davranışların çevre ve etkileşim yoluyla öğrenildiği kabulü yatmaktadır. İçsel durumlardan ziyade gözlemlenen ve pekiştirilen davranışlar bu kuramda önem taşımaktadır. Kuramın öncülerinden olan Watson'a göre psikoloji bilimi, zihinsel fenomenleri ve iç dünyayı yansıtan düşüncelere yer vermemelidir çünkü zihin veya iç dünya gözlemlenebilen davranışların yansımalarının toplandığı bir depodan ibarettir (Türkçapar ve Sargın, 2011, s. 8). Metadolojik ve radikal davranışçılık olmak üzere davranışçı yaklaşım kendi içinde iki farklı yönelime sahiptir. Metadolojik davranışçılıkta temel amaç davranışın tahmini ve kontrolüken, zihnin doğuştan tabula rasa yani boş bir levha olduğu kabul edilir. Skinner'ın öncü olduğu radikal davranışçılıkta

ise içsel olayların davranışların analizinde açıklanması gerektiği savunulur (http-2). Davranışçı kuramın temelinde yer alan Pavlov'un "klasik koşullanması" ve devamında Skinner'ın "edimsel koşullanma ve pekiştirme" yaklaşımları kuramın önemli yapı taşlarından (Özcan ve Gül Çelik, 2017 s. 116). Davranışçı kuramda davranışlar dış etkenler tarafından belirlenmektedir. Bu etkenler aile, çevre ve devlet olabilmektedir (Türkçapar ve Sargın, 2011, s. 8). Kaygı ise davranışçı yaklaşımda ya bir deneyim sonucunda oluşan ya da çevreyi gözlemleyerek öğrenilen bir olgudur. Davranışsal kurama göre kaygı yerine geçirilen nesne ya da durumlar olan fobilere bireyler biyolojik olarak hazırlıklı olabilecekleri gibi çevreden gözlemleyerek de sahip olabilirler. Biyolojik hazırlığa örnek olarak silah, yılan gibi tehlikeli varsayılan uyaranlara karşı fobi geliştirmek insanlık tarihinin tehlikede hissettikleri durumların aktarılmasıyla ilgilidir. Kaygının yerine geçen fobilerin gözlemlenerek öğrenilmesi ise anne babanın fobilerinin çocuklarında da görülmesi şeklinde örneklendirilebilmektedir (Atkinson vd. 2002, s. 535-536). Davranışçı kurama göre bireyin gözlem ve tecrübeleriyle oluşan, öğrenilen kaygının ortadan kalkması için öğrenmeyi sağlayan bağlantıların kesilmesi gerekmektedir (Işık, 1996'dan aktaran Yılmaz, 2017, s. 22).

1.2.5. Bilişsel davranışçı kuram

Bilişsel Davranış Kuram'a göre biliş, duygu ve düşünceleri etkileyerek bireyin olayları algılama biçimlerini ve olaylara verdikleri tepkileri oluşturmaktadır (Dinç ve Erden Çınar, 2019, s. 17). Kaygı, bireyin değerlendirmeleri ve altta yatan temel inançları ile ortaya çıkmaktadır. Kaygının oluşmasının temelinde otomatik düşünceler ve şemalar(sayıtlılar) adıyla iki farklı türde biliş bulunmaktadır. Otomatik düşünceler kaygı sırasında ortaya çıkan olumsuz düşüncelerken, sayıtlılar bireyin hayatıyla alakalı işlevsiz genel inançlarıdır (Özcan ve Gül Çelik, 2017, s. 116). Bilişsel davranışçı kurama göre bireylerin düşünceleri duygularını belirler (Erden ve Hatun, 2015, s. 57). Dolayısıyla bireyler kaygılıyken ortaya çıkan olumsuz düşünce ve davranışlar bireylerin davranışlarını şekillendirmektedir. Bilişsel Davranışçı Kuram müdahalelerinde bireylerin rasyonel olmayan düşünce ve davranışlarının yerine rasyonel düşüncelerin yerleştirilmesi hedeflenmektedir (Dinç ve Erden Çınar, 2019, s. 17).

1.3. Kaygı Belirtileri

Bireyler kaygıyı motivasyon ve öğretici fonksiyonlarının aktif olabileceği normal düzeyde yaşadıklarında gözle görülür veya rahatsız edici belirtilerle karşılaşmazlar. Kaygının sürekli ve patolojik yaşandığı düzeylerde ise bireylerde olumsuz belirtiler ortaya çıkmaktadır. Kaygı belirtilerinin ortaya çıkmasının en önemli etkeni sinir sisteminin uyarılmasıdır (Kocabaşoğlu, 2008, s. 175). Kaygının bireyler üzerindeki belirtileri bilişsel, duygusal, davranışsal ve fiziksel olmak üzere dört başlık altında sınıflandırılabilir (Hoehn-Saric, 1998'den aktaran Karadağ Ak, 2019, s. 86).

1.3.1. Kaygının bilişsel belirtileri

Kaygı düzeyi yüksek bireylerin çevresel faktörlerden çok fazla etkilendiği görülür. Kaygı düzeyi yüksek bireyler kendilerini fazla gözlemler ve objektif düşünme yetilerini körelterek (Turhan, 2007'den aktaran Göç, 2017, s. 15) kendilerini diğer insanlara kıyasla aşağı seviyede veya kötü durumda görmeye meyillidirler. Kaygının en belirgin bilişsel etkilerinden birisi bireylerin yaşamış oldukları korku ve endişe sebebiyle olayları veya durumları farklı açılardan algılaması ve yorumlamasıdır (Özakkaş, 2014, s. 14). Kaygı genel olarak geleceğe yönelik bir soru-cevap ilişkisi olarak değerlendirildiğinde bireyin kendince mantıklı bir çerçeve oluşturduğu görülür (Gorman, 2016, s. 19). Dolayısıyla bu mantık çerçevesi içinde çarpıtılan algılar ve yanlış anlaşılmalara yeni çarpıtılmış algıları ve yanlış anlaşılmaları doğuran bir döngü haline gelir. Algıların çarpıtılması sonucunda birey, günlük yaşantısında yer ve zaman adaptasyonunu kaybedebilir ve bu duruma bağlı olarak da konsantrasyon kaybı gibi olumsuz sonuçlar ile karşı karşıya kalabilmektedir; yine konsantrasyon kaybının da etkileri bireye öğrenmede zorluklar, hafızanın zayıflaması, olaylar arasında bağlantı kopukluğu şeklinde olumsuz bir geri dönüşe sebep olmaktadır (Özakkaş, 2014, s. 14). Yüksek kaygı düzeyinin bilişsel belirtileri arasında konsantrasyon bozukluğu ve sorunların gerçek dışı değerlendirilmesi (Ersoy, Edirne ve Oğuz, 2003, s. 326), aşırı uyarılmışlık veya uyanıklık hali, olayları anlamada zorluk çekme, kontrolü kaybetme korkusu, diğer insanlar tarafından istenmedik şekilde değerlendirilme korkusu gibi birçok belirtinin yer aldığı görülmektedir (Karaman, 2008'den aktaran Algur, 2019, s. 25).

1.3.2. Kaygının duygusal belirtileri

Kaygı düzeyini yükselten nedenlerden olan karşılaşılan durumları tehdit olarak algılanması sonucunda bireylerde duygusal olarak korku, endişe, tedirginlik ve sinirlilik

hali ortaya çıkmaktadır (Us, 2007'den aktaran Göç, 2017, s. 16). Algılanan tehdit sebebiyle çaresizlik duygusu, öfke patlamaları, şaşkınlık en çok karşılaşılan duygusal belirtilerdendir (Öz, 2017'den aktaran Algur 2019, s. 25). Ayrıca kaygı düzeyinin yükselmesiyle birlikte negatif duygu durumu veya ağlama gibi tepkiler de verilebilmektedir (Şirvanlı Özen ve Temizsu, 2010, s. 2).

1.3.3. Kaygının davranışsal belirtileri

Davranışsal belirtiler temelde, karşılaşılan bir tehlikeye karşı savunma ya da kaygıyı azaltmaya yönelik davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır (Karadağ Ak, 2019, s. 87). Kaygıya sebep olan durumdan kaçma, konuşma problemleri, hareketlerde kısıtlanma gibi belirtiler kaygı durumlarında ortaya çıkan davranışsal etkilerdir (Turhan'dan aktaran Algur, 2019, s. 25). Kaygı düzeyi yükselen birey bundan kaçınma davranışı sergileyebileceği gibi donup kalarak hareketlerinin aniden kesilmesi gibi belirtileri de gösterebilir (Özpoyraz, tarihsiz, s. 22). Bahsedilen belirtilere ek olarak ise tepkilerde yavaşlama, enerji düşüklüğü, bağımlılıkların artması, sosyal yetilerin kaybedilmesi, performans kaybı gibi kaygının yükselmesiyle ortaya çıkan davranışsal belirtiler sık sık yüksek kaygılı bireylerde gözlemlenebilmektedir (Şirvanlı Özen ve Temizsu, 2010, s. 2).

1.3.4. Kaygının fizyolojik belirtileri

Kaygının bireylerde ortaya çıkardığı fizyolojik belirtilerin kaynağında bedenün kaygı durumuna karşı korumaya geçmesi yer almaktadır (Karadağ Ak, 2019, s. 87). Bedenün savunmaya geçmesi aynı zamanda sinir sisteminin uyarılması anlamına gelir ve bu bağlamda kalp hızı artar, soluk alıp veriş hızlanır, baş dönmeleri başlar ve kas gerginlikleri ortaya çıkar (Öz, 2018'den aktaran Algur, 2019, s. 25). Kaygı düzeyi yükselen bireylerin sinir sisteminin harekete geçmesiyle birlikte nefes darlığı, boğazda düğümlenme, mide bulantısı, kusma, karın ağrısı, bayılma gibi etkiler de yaygın olarak görülen fizyolojik belirtilerdendir (Özpoyraz, tarihsiz, s. 22).

İKİNCİ BÖLÜM

2. ŞİDDET TANIMI, İŞYERİ ŞİDDETİ KAVRAMI, TİPLERİ, TÜRLERİ VE NEDENLERİ

2.1. Şiddet Tanımı

Şiddet kelimesi kökeni bakımından Arapçadan Türkçeye “şedd” kelimesinden geçmiştir (Aydemir, 2005). Arapçada peklik, sıkılık, sertlik anlamlarına karşılık gelir (Karaca, 2014, s. 6). Latince'den Batı dillerine “violentia” kelimesinden geçerek, sert ve acımasız anlamlarında karşılık bulmuştur (Ünsal, 1996 ‘dan aktaran Pehlivan Barış, 2020, s. 1). Şiddet sözcüğü İngilizcede fiziksel saldırı ve yasadışı haksızlığa karşılık gelirken, Fransızcada “istediği bir şeyi yaptırmak için başka bir kişiye güç ve baskı uygulama” anlamlarına karşılık gelmektedir (Kızılay vd., 2009’dan aktaran Çuvadar, 2017, s. 1). Türk Dil Kurumu Güncel Sözlüğü’nde ise şiddet kelimesi “bir hareketin bir gücün derecesi, yeğlilik, sertlik” anlamlarına gelmektedir (TDK). Tüm bu kelime kökleri ve anlamları değerlendirildiğinde temel olarak şiddet kavramı, fiziksel olarak kaba kuvvet kullanma, farklı bireylere çeşitli konularda baskı yapma çerçevesinde şekillenmektedir. Şiddet kavramını tanımlarken yalnızca fiziksel değil, aynı zamanda psikolojik boyutunu da ele almak gerekmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) şiddet kavramını, sonucunda ölüm, yaralanma, psikolojik zarar, yoksunluk vb. oluşması veya oluşma ihtimali olan durumların bireyin kendi kendisine, bir başkasına ya da topluluğa karşı kullanılması olarak tanımlamaktadır (http-3). Dünya Sağlık Örgütü’nün tanımından yola çıkarak şiddetin fiziksel boyutu kadar psikolojik boyutunun da değerlendirilmesi gerektiği görülmektedir.

Köknel (1996) şiddeti, “aşırı duygu durumunu, bir olgunun yoğunluğunu, sertliğini, kaba ve sert davranışı” niteleyen bir olgu olarak tanımlamıştır (Köknel, 1996, s. 20). Ayrıca şiddet saldırganlığın kendisini gösterdiği kızgınlık, sinir, nefret, düşmanlık gibi durumları da ifade eder (Köknel, 1996, s. 20).

Şiddet olgusu insanlık tarihiyle birlikte kendini göstermeye başlamıştır ve şiddet genellikle hissedilen gücün kullanılarak yaralanma, ölüm veya herhangi bir kayıpla sonuçlanmasına yol açmaktadır (Kocacık, 2011 ve WHO, 2002’den aktaran Çamcı ve Kutlu, 2011, s. 9). İnsanın başlangıcıyla ortaya çıkan şiddeti fiziksel etkisinin yanı sıra,

topluma ve bireye zarar veren davranışları ve duygu durumlarını içeren bir olgu olarak değerlendirilmek mümkündür (Köknel, 2006'dan aktaran Ersoy, 2020).

Şiddet olgusu her toplumda ve her kültürde farklı şekilde karşılandığı için net bir tanım yapmak mümkün olmamaktadır. Örneğin Yunan mitolojisinde bir amaca ulaşmak için Tanrılar önünde savaşla ve kanla gerçekleştirilen şiddet, Tanrıya kendini ispatta doğal bir araçtır (Han, 2017, s. 15). Toplumların geçmişte şiddet ve savaş tanrılarıyla kendilerini özdeşleştirmeleri toplumu şiddete eğilimli hale getirmektedir (Han, 2017, s. 24). Dolayısıyla kullanım amaçları sebebiyle günümüzde olumsuz sonuçlar doğuran bir olgunun, geçmişte toplumların hayatını kurtaran veya kendilerini kanıtlamasına yarayan bir olgu olarak ortaya çıkması mümkündür. Güçlü olanın zayıf olana üstünlük sağlama çabası ve savaşı olan şiddette temel faktör çatışmadır (Tufan, 2003, s. 131). Genel olarak şiddet toplumsal bir olgu olarak ele alındığında her toplumda şiddetin görüldüğü ancak görülme sıklığının toplumun modernden post-modernliğe dönüşüm süreçlerine verdiği tepkilere göre değişiklik gösterdiği söylenebilmektedir (Yazıcı, 2013, s. 360).

2.1.1. Şiddet tipleri

Dünya Sağlık Örgütü'nün de tanımından yola çıkarak şiddeti üç farklı tipte incelemek mümkündür. Bunlar; kişinin kendisine gösterdiği şiddet, kişiler arası şiddet ve toplu şiddettir.

2.1.1.1. Kendi kendine şiddet

Kendi kendine şiddet en geniş anlamıyla intihar eylemini veya kişinin kendisine bilinçli olarak zarar vermesini içerir. İntihar en bilinen anlamıyla kişinin kendi yaşamına kendi isteğiyle son vermesidir (Haran ve Aydın, 1995, s. 247). İntihar ve kendine zarar verme eylemleri bireyin kendine yönelttiği şiddet tipi içerisinde yer almaktadır (Balcıgözü ve Abanoz, 2009'dan aktaran Tatlılıoğlu, 2012, s. 139). İstismar ve intiharı içeren kişinin kendisine yönelik şiddetin psikolojik, ekonomik ve sosyal birçok nedeni olabilmektedir.

2.1.1.2. Kişiler arası şiddet

Kişiler arası şiddet yakın temasta olunan kişiler arasında ve toplum içerisindeki insanlar arasında yaşanan şiddet olaylarını içermektedir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 2). Dolayısıyla kişiler arası şiddeti aile/partner şiddeti ve toplumsal şiddet olmak üzere iki boyutta ele almak mümkündür (Şiddet ve Sağlık Raporu, DSÖ 2002'den aktaran

Bilgin ve Kutlu, tarihsiz, s. 10). Aile/partner şiddeti içerisinde eş, çocuk, yaşlı, partnere yöneltilen şiddet ve genellikle ev içinde görülen şiddet olayları görülmektedir. Toplumsal şiddet ise ev dışında yer alan toplumsal alanlarda meydana gelen şiddet olaylarını kapsamaktadır. Toplumsal şiddet olaylarını birbirini tanıyan veya tanımayan kişiler arasında görebilmek mümkündür. Şiddet olaylarının yaşandığı toplumsal alanlar içerisinde cezaevi, bakım evi, huzurevi, okul, işyeri, çocuk yurtları vb. kurumsal ortamları içeren yerler yer almaktadır (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 2 ve Bilgin ve Kutlu, tarihsiz, s. 11).

2.1.1.3. Toplu şiddet

Genel olarak toplu şiddet, kendisini bir gruba üye olarak kabul eden kişiler tarafından farklı gruplara veya kişilere yönelik gerçekleştirilen şiddet tipidir (Çuvadar, 2017, s. 5). Terör olayları, suç örgütü faaliyetleri, halka hizmetin engellenmesi, mafya eylemleri gibi geniş kitleleri etkileyen şiddet olayları toplu şiddet sınıfına girmektedir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 2). Toplu şiddet olayları içerisinde genellikle ekonomik, politik ve sosyal şiddet türleriyle karşılaşmaktadır (Çiğdem, 2011'den aktaran Güneri Yöyen, 2017, s. 36).

2.1.2. Şiddet türleri

Şiddet kavramı genel anlamıyla “karşılıklı ilişkiler sırasında, oranı ne olursa olsun, toplu ya da bireysel olarak, birine veya birkaçına karşı, malına, bedensel bütünlüğüne, manevi bütünlüğüne, simgesel, sembolik, kültürel değerlerine zarar verici davranış” (Güneri Yöyen, 2017, s. 36) olarak özetlenebilmektedir. Kelime kökeninde güç yatan şiddet kavramı, bedensel eylemlerde kolayca tespit edilebileceği gibi kuralların çiğnenmesi yönündeki davranışlarda da sıkça karşılaşılmaması söz konusudur (Güleç vd., 2012, s. 114). Kendi kendine, kişiler arası ve toplu şiddet tipleri içerisinde benzer şiddet türleri yer almaktadır. Şiddet türleri, şiddet olaylarında gerçekleştirilen eylemlerin neler olduğuna ilişkin bilgi veren bir sınıflamadır. Her şiddet tipinde karşılaşılabilen başlıca şiddet türleri fiziksel şiddet, cinsel şiddet, psikolojik şiddet, yoksunluk veya ihmal şeklinde sıralanabilir (http-4, s.7).

2.1.2.1. Fiziksel şiddet

Fiziksel güç kullanılarak uygulanan şiddet eylemleri fiziksel şiddet türü içerisinde yer almaktadır (Çuvadar, 2017, s. 4). Güç kullanarak vurma, tekme atma, bıçak ve silah

gibi çeşitli araçlarla yaralama veya öldürme, yumruklama fiziksel şiddet eylemleridir (Baybuğa Subaşı vd., 2012, s. 174.). Fiziksel şiddet tüm şiddet tiplerinde görülebilen şiddet türlerindedir.

2.1.2.2. Cinsel şiddet

Cinsel şiddet, kişiye yönelik fiziksel, psikolojik, sözlü veya beden diliyle yapılan cinsel içerikli eylemleri içerir (Pehlivan Barış, 2020, s. 8). Dokunmak, rızası olmadan cinsel imalarda bulunmak, cinsel sözel saldırıda bulunmak, zorla öpmek, cinsel organlara zarar vermek gibi bireyin utanmasına, kendisini kötü ve aşağılanmış hissetmesine, korkmasına, bireyin cinsel benliğinin zarar görmesine neden olan tüm eylem ve saldırılar cinsel şiddettir (Gürhan, Erdoğan ve Seyran, 2020, s. 61 ve Pehlivan Barış, 2020, s. 8). Cinsel şiddet kişinin kendisine uyguladığı şiddet tipinde görülmemekle birlikte, kişiler arası ve toplu şiddette sık görülmektedir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 3).

2.1.2.3. Psikolojik şiddet

Psikolojik şiddet, amacı başka kişinin veya kişilerin kontrolünü ele geçirmek, utandırmak, korkutmak, tehdit etmek ve bunların tümünün sıklıkla sözel olarak gerçekleştirildiği eylemleri içeren şiddet türüdür (Violence Prevention Initiative, 2014 ve Çuvadar, 2017, s.4).

2.1.2.4. Yoksunluk/ihmal ve ekonomik şiddet

Psikolojik veya fizyolojik ihtiyaçlarından dolayı bireylerin ihmal edilmesi bir şiddet türüdür (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 3). Bireyler aynı zamanda gelir düzeyleri sebebiyle toplumdaki hizmetlerden yoksun kalmalarıyla birlikte toplumsal hayattan dışlanabilmektedir (Özalp, 2009, s. 276). Tüm bunların yanı sıra güç olarak paranın kullanılarak kişinin cezalandırılması ve aşağılanması ekonomik şiddettir (Limnili ve Özçakar, 2017, s. 56). Ekonomik şiddet genel olarak bireyin çalışmasının engellenmesi, parasız bırakılması, ekonomik olanaklardan yoksun bırakılması gibi eylemleri içermektedir (Limnili ve Özçakar, 2017, s. 56 ve Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 3).

2.1.3. Şiddet nedenleri

Şiddet davranışlarının nedenlerinin net bir şekilde anlaşılabilmesine yönelik olarak 1970'lerde (Çuvadar, 2017, s. 7) Bronfenbrenner tarafından Ekolojik Sistem Kuramı geliştirilmiştir (Körük, 2020, s. 102). Ekolojik modele göre bireylerin davranışlarını

çevresi ve toplum şekillendirir (Bronfenbrenner, 1972'den aktaran Akçınar, 2017, s. 41). Dolayısıyla şiddet davranışları tek bir nedene bağlı olmaksızın farklı farklı birçok sosyal faktörün bir araya gelmesiyle ortaya çıkmaktadır (Karakaya ve Kubar, 2020, s. 76). Şiddet davranışlarının ortaya çıkmasında bireyin biyolojik ve kişisel geçmişine ek olarak; çevresinde kurulan ilişkiler, sosyal yapılar, toplumsal faktörler, kültürel normlar ve ekonomik çevre gibi birçok faktör etkili olmaktadır (Polat, 2017, s. 117).

Bronfenbrenner bireylerin hayatları boyunca davranışlarını etkileyen mikrosistem, mezosistem, ekzosistem, makrosistem ve kronosistem olmak üzere iç içe geçmiş beş sistemi ele almıştır (Akgül, 2020, s. 151). Bireylerin sosyal çevresi bu sistemleri içeren katmanlardan oluşur ve bu sistemler ise şiddet davranışlarının ortaya çıkmasında etkili olur (Körük, 2020, s. 102).

Mikrosistem şiddet davranışlarını etkileyen katmanların en içinde bulunur. Bireyin biyolojik ve kişisel geçmişini kapsayan bu katmanda (Polat, 2017, s. 117) genellikle çocukken günlük hayatta yakın çevreyle kurulan etkileşimler yer almaktadır (Doğan, 2010, s. 154). Mikrosistemi genel olarak çocukluk döneminde aile ve okul ortamı oluşturmaktadır (Körük, 2020, s. 102). Bireyin gelişiminin son derece önemli olduğu çocukluk döneminde sağlıklı ilişkileri içeren bir mikrosistem bireyi başarıya ve sosyal destek bilincine götürürken (Körük, 2020, s. 102), kalitesiz kişiler arası etkileşimi içeren bir mikrosistem ise bireyin gelecekte şiddet mağduru veya şiddet faili olma olasılığını artırmaktadır (http-5). Şiddet mağduru ya da faili olan bireylerin geçmişinde biyolojik ve demografik etkilerin yanı sıra düşük eğitim düzeyi (Karakaya ve Kubar (2020, s. 76), çocuklukta kötü muamele, madde bağımlılığı, istismara maruz kalma, psikolojik bozukluk veya kişilik bozuklukları yer almaktadır (http-5).

Mezosistem, Ekolojik Sistem Kuramı'nda şiddet davranışlarının nedenlerini açıklamada kullanılan ve birden çok mikrosistemin bir araya gelmesiyle oluşan ikinci katmandır (Körük, 2020, s. 102). İkinci basamak olan mezosistem genellikle aile ve tanıdıkları içine alan (Polat, 2017, s. 117) kişisel ilişkileri içermektedir (http-5). Yaşanılan mahallenin kültürü, gidilen okulun yapısı, akraba ve aile ilişkileri mezosistemi oluşturan yapılarıdır (Körük, 2020, s. 102). Bireyin yakın çevresiyle olan etkileşimi davranış ve tutumlarını belirler ve kimliklerinin oluşmasında katkıda bulunur (Gökkaya ve Ayan, 2017'den aktaran Karakaya ve Kubar, 2020, s. 77). Sosyal öğrenmeyle birlikte çevresinden bir çözüm yöntemi olarak şiddeti öğrenen bireyler tüm hayatı boyunca bu

davranışı sürdürmeye eğilimli hale gelirler (Deveci vd., 2008'den aktaran Karakaya ve Kubar, 2020, s. 77). Dolayısıyla evde aileden öğrenilen davranışların arkadaşlara, arkadaşlardan öğrenilen davranışların ise aileye yansıtılması söz konusudur (Doğan, 2010, s. 156). Kurulan ilişkilerin son derece önemli olduğu bu sistemde şiddet içeren arkadaşlıklara sahip bireylerin şiddet mağduru veya faili olması olasıdır (http3).

Ekzosistem, daha çok mezosistemi de kapsayan resmi ve idari yapıları içinde barındırır (Körük, 2020, s. 103). Çocuklukta bireyin doğrudan ilişki kurmadığı ancak davranışlarını etkileyen sosyal etkileri temsil eder (Akgül, 2020, s. 151). Dolayısıyla formel veya formel olmayan kurum ve sosyal yapıların bulunduğu çevre, işyeri ve diğer sosyal ağların kurulduğu tüm gruplar (Polat, 2011, s. 117) bireyin davranışlarının şekillenmesinde etkilidir. Sosyal ilişkilerin kurulduğu toplumsal bağlamların içeriğine göre bireyin şiddet eğilimi şekillenmektedir (http-3).

Makrosistem kültürel normlar, ekonomik ve sosyal çevre (Polat, 2011, s. 117), inanç sistemleri, yasalar, yaşam tarzları (Bronfenbronner, 1989'dan aktaran Doğan, 2010, s. 157) gibi daha çok toplumsal faktörleri içeren katmandır. Genellikle makrosistem “en üst düzeydeki kurumsal, politik, dini, ekonomik ve eğitimsel örgütlenmeleri ve bu örgütlenmelerin yaklaşımlarını ifade etmektedir” (Körük, 2020, s. 103). Toplumsal yapıda şiddetin teşvik edilip edilmediği, kadına yaklaşım, insanlar arasındaki eşitsizlikler, silah kullanımına ilişkin yaklaşım ve politikalar bireylerin şiddet davranışlarını etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır (http-3). Şiddeti destekleyen ve çözüm yolu olarak şiddeti kullanan kültürel yapılarda, kadın ve çocuk üzerinde erkek egemenliği benimseyen, siyasal çatışmaları destekleyen normların yer aldığı toplum ve kültürlerde şiddet eylemleri yaygın ve olasıdır (Karakaya ve Kubar, 2020 s. 77). Şiddet faili veya mağduru olan bireylerde bu normları benimseyen makrosistem geçmişlerinin görülmesi yüksek ihtimallidir.

Kronosistem temelde tüm sistemleri içine alan ve bu sistemlerde zaman içerisinde meydana gelen değişiklikleri kapsayan (Akgül, 2020, s. 151), bu değişikliklerin birey üzerindeki etkisini ortaya koyan en kapsamlı sistemdir (Doğan, 2010, s. 158). Savaşlar, göçler, ekonomik krizler, ebeveyn ayrılıkları, travmalar kronosistem içinde sayılabilecek unsurlardır (Körük, 2020, s. 103).

Ekolojik Sistem Kuramı temelinde şiddet nedenlerini tek bir faktöre bağlamayarak, şiddet nedenlerini bireyin biyolojik geçmişine ek olarak bireysel ilişkiler, çevre ve sosyal ortam, kültürel ve ekonomik normlara dayandığına ilişkin bir yaklaşımdır. Şiddete sebebiyet veren ilişkiler, yaklaşımlar, aile ortamları, kültürel normlar gibi iç içe geçmiş faktörler bireyleri sosyal öğrenmeyle birlikte şiddet faili ya da mağduru olmaya sevk etmektedir.

2.2. İşyeri Şiddeti Tanımı

Spesifik bir şiddet türü olan işyeri şiddeti Avrupa Komisyonu tarafından “çalışanın işiyle ilgili durumlarda açık veya üstü örtülü (gizli) şekilde, suistimali, tehdit edilmesi veya saldırıya uğraması gibi iyilik halini, sağlık ve güvenliğini tehdit eden her türlü eylemdir” şeklinde tanımlanmıştır (Richards, 2003’ten aktaran Dursun, Aytaç ve Sokullu Akıncı, 2011b, s. 60). Çalışanlara yönelik şiddet veya şiddet tehdidi olan işyeri şiddeti, işyerinde veya işyeri dışında çalışanın işiyle ilgili bulunduğu ortamlarda meydana gelebilir (U.S. Department of Labor, 2002’den aktaran Taneja, 2014, s. 32). Dünya Sağlık Örgütü yayınladığı raporlarda işyeri şiddetinin meydana gelebileceği alanı geniş tutarak çalışanların işyerine gidiş ve işyerinden dönüşlerinde de uğradıkları şiddet eylemlerinin bu kapsama girdiğini belirtmiştir (Krug vd., 2002’den aktaran Yılmaz, 2020, s. 14). Bir başka tanıma göre işyeri şiddeti “kişilere veya mülke yönelik her türlü şiddet eylemi, tehdit, sindirme, taciz veya çalışma alanında kişisel güvenlik korkusuna neden olan diğer uygunsuz, yıkıcı davranış olabilir” (USDA, 2001, s. 4). ILO ise Şiddet ve Taciz Sözleşmesinin 1. Maddesinde şiddet ve tacizi “fiziksel, psikolojik, cinsel veya ekonomik zararı amaçlayan, bunlarla sonuçlanan veya sonuçlanması muhtemel olan tek bir olay veya tekrarlanan kabul edilemez davranışlar, uygulamalar veya tehditler” şeklinde tanımlamıştır (Article 1 (1)(a) of the Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190)’ den aktaran ILO, 2020, s. 8). Bu tanım doğrultusunda 190 No’lu Şiddet ve Taciz Sözleşmesi’nin 3. Maddesinde işyeri şiddetinin sınırları çizilmiştir. Sözleşmeye göre işyerinin bulunduğu kamusal ve özel alanlar dahil olmak üzere işyerinde; çalışana ücret ödenen yerlerde; dinlenme odası, yemekhane, hijyenik kullanım alanları, soyunma odalarında; işle ilgili seyahat, eğitim, etkinlik veya aktiviteler sırasında ve işe gidip gelirken maruz kalınan şiddet eylemleri işyeri şiddeti kavramı altında değerlendirilmektedir (ILO, 2020, s. 8). İşyeri şiddeti tehdit, sözlü taciz, soygunlar, fiziksel saldırılar ve hatta cinayetleri içeren geniş bir eylem çerçevesi çizmektedir

(Taneja, 2014, s. 32 ve http-6). İşyeri şiddeti çalışanın işiyle ilgili bulunduğu bir ortamda çalışma arkadaşı, müşteri, hasta veya hasta yakını gibi kişiler tarafından gerçekleştirilebilmektedir (Dompiere, Laliberte, Girard ve Gignac, 2008'den aktaran Boz Eravcı, 2014, s. 20). İşyerinde şiddet eylemleri iş sağlığı ve güvenliği problemi olarak çalışanlar ve işverenlerin karşısına çıkarak endişe yaratmaktadır (Semordzie vd., 2017, s. 2).

2.2.1. İşyeri şiddeti tipleri

İşyeri şiddeti, şiddeti uygulayanları esas alarak Wassel (2009) tarafından Tip I, Tip II, Tip III ve Tip IV olmak üzere dört tipe ayrılmıştır (Dursun, Aytaç ve Sokullu Akıncı, 2011b, s. 60).

2.2.1.1. Tip I

Tip I, suç işleme amacıyla gerçekleştirilen şiddet eylemlerini içermektedir. Şiddet failinin işyeriyle veya çalışanla bir ilişkisi yoktur (Semordzie vd., 2017, s. 4-5). Genellikle hırsızlık, soygun, terörizm, haneye tecavüz veya işyerinde gerçekleştirilen herhangi bir suça niyet edilmesiyle çalışanlara karşı şiddet uygulanmasını içerir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 8 ve Semordzie vd., 2017, s. 4-5).

2.2.1.2. Tip II

Tip II, çalışana karşı müşteri, tüketici, hasta, hasta yakını, mahkum, öğrenci, akıl hastası veya hizmet verilen kişiler tarafından uygulanan şiddeti kapsamaktadır (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 9 ve Dursun, Aytaç ve Sokullu Akıncı, 2011b, s. 61). Dolayısıyla bu şiddet tipinde şiddet failinin çalışanla veya işyeriyle bir ilişkisi söz konusudur (Semordzie vd., 2017, s. 5). Bu ilişki işin veya hizmetin yapılması sürecinde kurulmaktadır.

2.2.1.3. Tip III

Tip III, çalışanlara başka çalışanlar, işveren ya da daha önceden işyerinde çalışmış olan bireyler tarafından uygulanan şiddeti kapsar (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 9). Şiddet faili ve mağdurunun farklı departmanlarda çalışması olasıdır (ILO, 2013'ten aktaran ILO, 2020, s. 11). Bu şiddet tipi aynı zamanda işyeri bağlamında gerçekleşmesi sebebiyle içsel şiddet olarak da adlandırılmaktadır (Dursun, Aytaç, Sokullu Akıncı, 2011b, s. 61).

2.2.1.4. Tip IV

Tip IV, çalışan ile fail arasında kişisel bir ilişkinin bulunduğu bir şiddet tipidir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 9). Şiddet failinin işyeriyle bir bağı veya ilişkisi yoktur ancak çalışanla özel bir ilişkisinin bulunması söz konusudur (Semordzie vd., 2017, s. 5). Genellikle aile içi şiddetin işyerine yansımalarıyla ortaya çıkmaktadır.

2.2.2. İşyeri şiddeti türleri

Uluslararası Çalışma Örgütü işyeri şiddetinin etkilerinin tüm sektörleri ve çalışanları kapsayabileceğini öne sürerek fiziksel ve psikolojik olmak üzere ikiye ayırmıştır (Semordzie vd., 2017, s. 3). Bu ayırım içerisinde cinsel şiddeti de barındırmaktadır. İşyeri şiddeti türleri farklı başlıklar altında değerlendirilse de birbirinin içine geçmiş halde gerçekleşebilmektedirler (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 9-10). Bu duruma farklı kültürlerde şiddet tanımının farklılaşması ve davranışların da kültüre göre şekillenmesi sebep olmaktadır (Chappel and Di Martino, 2006, s. 16). İşyerinde sıkça karşılaşılan şiddet eylemleri, türlerine ayrılmaksızın genel olarak şu şekilde sıralanabilmektedir: Cinayet, zorbalık, tecavüz, mobbing, soygun, yaralama, sindirme, hırpalama, tehditler, fiziksel saldırılar, dışlama, tekmeleme, saldırgan mesajlar gönderme, ısırma, agresif duruş sergileme, yumruklama, kaba hareketler, tükürme, iş alet ve ekipmanlarına müdahale etme, tırmalamak, düşmanca davranış, sıkmak, kıstırmak ve ilgili eylemler, küfür etmek, bağırma, taciz etmek, isim takmak, cinsel ve ırksal taciz, ima, kasıtlı sessizlik...(Chappel and Di Martino, 2006, s. 16).

2.2.2.1. Fiziksel şiddet

Fiziksel şiddet işyeri bağlamında meydana gelen, çalışana karşı güç kullanılarak uygulanan saldırı eylemlerini içermektedir. Güç kullanılan şiddet eylemleri çalışan üzerinde fiziksel veya psikolojik zararlara yol açmaktadır (ILO, 2020, s. 10). Fiziksel şiddet genel olarak “dayak, itme, ısırma, ateş etme, yumruk, aletle saldırı gibi kişinin bedenine yönelen saldırı ve fiilleri içermektedir” (Aslan vd., 2005’ten aktaran Nart, 2014, s. 250-251). Çalışana yöneltilen bu tür eylemlerin işyerinde veya işyeri bağlamında gerçekleşmesi işyeri şiddeti kapsamına girmektedir.

2.2.2.2. Psikolojik şiddet

İşyerinde şiddet kavramına ilk bakışta genellikle fiziksel şiddet eylemleri akla gelse de psikolojik şiddet, çalışma ortamlarında en yaygın görülen şiddet türlerindedir. Psikolojik şiddet kavramı temel olarak “çalışma ortamında gerçekleşen her türlü duygusal taciz, korkutma, bağırma, tükürme, tehdit, başkalarının önünde küçük düşürücü söz söyleme gibi çeşitli psikolojik saldırı fiillerini içermektedir” (Aslan vd., 2005; Aydın, 2008; Chappell-Di Martino, 2006; Özen, 2008 ‘den aktaran Nart 2014, s. 251). Literatürde işyerinde psikolojik şiddetin mobbing kavramıyla özdeşleştirildiği görülmektedir. Fakat mobbing (yıldırma) kavramı işyerinde psikolojik şiddet türlerinden yalnızca biridir ve tek bir kavram ile psikolojik şiddeti açıklamak şiddet eylemlerini sınıflamada kısıt oluşturmaktadır. İşyerinde psikolojik şiddeti kendi içerisinde tehdit (threat), taciz (harrasment) ve yıldırma (mobbing) / zorbalık (bullying) şeklinde sınıflandırarak incelemek mümkündür (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 10). Ancak her şiddet eylemi farklı sınıflarda yer alsa da birbiriyle iç içe geçmiş olarak uygulanabildiğinden ayrı sınıflarda incelemek zorlaşmaktadır.

2.2.2.2.1. Taciz (harrasment)

Türk Dil Kurumu Güncel Sözlüğü’nde “tedirgin etme, rahatsız etme” şeklinde anlamlandırılan taciz kavramı, işyerinde ırk, dil, din, cinsiyet, cinsel yönelim, engelli olma durumu, sendikal düşünce gibi sebeplerden dolayı çalışanların manipüle edilmesini içeren eylemleri kapsamaktadır (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 11). İşyerinde taciz eylemleri çalışanın itibarını zedeleme, haklarının ve fikirlerinin değersizleştirilmesi gibi saygınlığını sarsan girişimlerdir (Johnson and Johnson, 1997; Leymann, 1990; Milczarek, 2010’dan aktaran ILO, 2020, s. 10). İşyerinde taciz eylemleri içerisinde yer alan bir başlık da cinsel tacizdir. Cinsel taciz, cinsel nitelik taşıyan sözlü veya fiziksel davranışların onur ve haysiyetini kırma, kişisel alanını ihlal etme, küçük düşürme, utandırma, tehdit amacıyla çalışanlara yöneltilmesini, düşmanca, aşağılayıcı ve saldırgan ortamları yaratmayı içermektedir (European Directive 2002/73/EC’den aktaran Chappel and Di Martino, 2006, s. 19 ve Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 11). Bir başka tanımda ise işyerinde taciz, bir veya bir grup çalışana davranış yoluyla zarar verme niyetiyle gerçekleştirilen eylemlerdir (Bowling ve Beehr 2006; Woodrow ve Guest, 2014’ten aktaran Marcus vd. 2017, s. 521).

2.2.2.2.2. Tehdit (threat)

İşyerinde tehdit, çalışanlar üzerinde fiziksel, cinsel ya da psikolojik zarar görmeleri konusunda korku yaratan, gözdağı vermeyi hedefleyen fiziksel, psikolojik ve sözel saldırıları içerir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 11 ve TDK). Bu saldırılar bir alet kullanılarak çalışanı korkutmayı içerebileceği gibi sözel olarak çalışanın hayatından endişe etmesine de sebebiyet verebilir.

2.2.2.2.3. Yıldırma (mobbing) ve zorbalık (bullying)

İşyeri şiddeti bağlamında literatürde en sık karşılaşılan şiddet türü mobbing, yani yıldırma. Mobbing işyerinde bir veya daha fazla çalışana karşı olumsuz ve zarar veren davranışları uygulama, sindirme ve ortamdaki uzaklaştırma hedefiyle başlayan bir süreçtir (Özkalp ve Kırel, 2018, s. 614 ve Şimşek, 2009'dan aktaran Gültekin ve Deniz, 2016, s. 2). Yıldırma eylemlerinde süreklilik ve tekrar esas alınmaktadır. Olumsuz davranışların en az 6 ay ve daha uzun sürmesi yıldırma eylemlerinin göstergesi olarak kabul edilmektedir (Lutgen-Sandvik, vd. 2008; Bond, vd., 2010'dan aktaran Khubchandani ve Price, 2015, s. 555). Hedef alınan çalışana karşı sistematik şekilde ve belli bir süreç içerisinde uygulanan şiddet eylemlerini alay etmek, küçük düşürmek, eleştirmek, hedef alınan çalışan hakkında dedikodu yaymak, küfretmek, hakaret etmek, sosyal ortamlardan izole etmek, yok saymak, konuşmamak, özgüvenini düşürmeye yönelik davranışlarda bulunmak şeklinde sıralamak ve benzerleriyle artırmak mümkündür (Chappel and Di Martino, 2006, s. 22 ve Özkalp ve Kırel, 2018 s. 614-615 ve Özen Çöl, 2008, s. 111). "Mobbing kavramı, çalışanların üstleri, astları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik olarak uygulanan her tür kötü davranış, tehdit, şiddet, aşağılama gibi anlamlarda kullanılmaktadır" (Einarsen, 1999'dan aktaran Aydın ve Özkul, 2007, s. 171). Zorbalık (bullying) ise yıldırma eylemleriyle benzer eylemleri içerir ancak zorba eylemler genelde gizli ve tanıklardan uzak ortamlarda gerçekleştirilmektedir (Chappel and Di Martino, 2006, s. 21). Zorbalık davranışları iş yapma potansiyeli zorbadan daha yüksek olan çalışanın işini engelleme, sorumluluklarını azaltma, önemsiz görevler verme, yetki vermeme, terfileri engelleme, son tarihleri kısaltma, istifaya sebebiyet verme gibi eylemleri içermektedir (Chappel and Di Martino, 2006, s. 21).

2.2.3. İşyeri şiddeti nedenleri ve risk faktörleri

İşyeri şiddeti nedenleri ve risk faktörlerini birbiriyle paralel konular olmasından dolayı tek bir başlık altında sıralı şekilde incelemek mümkündür. İşyeri şiddetine neden

olan faktörler temel olarak bireysel faktörler, sosyal faktörler ve örgütsel faktörler biçiminde sınıflandırılarak incelenebilir.

Bireysel faktörler, işyeri şiddetinde mağdur ya da failin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumu gibi sosyodemografik değişkenleri, kişilik özelliklerini, çalışma süreleri, yetenekleri, tecrübeleri, eğitim durumları vb. konuları içermektedir (Özkalp ve Kırel, 2018, s. 620). Şiddet faillerinin alkol ve madde kullanımı, psikolojik rahatsızlıkları, iletişim tarzları gibi kişisel durumlar da işyeri şiddetinde etkili bireysel faktörlerdendir (Öztürk ve Babacan, 2014, s. 71). Leymann, mobbing mağdurlarının genellikle kendilerini kurban görmesinden dolayı şiddete maruz kaldıklarını belirtmiştir (Tınaz, 2006'dan aktaran Çögenli ve Karadaş, 2019, s. 35). Dolayısıyla konuşmalarının yanlış anlaşılması ya da çarpıtılması konusunda tedirgin olan, itaat problemleri yaşayan, duygularını dile getirmede sıkıntılar yaşayan ve suçluluk duygusu besleyen bireyler işyerinde şiddet mağduru olmalarında etkili olan kişilik özelliklerine sahiptir (Hirigoyen, 2000: 155-157; Westhues, 2004'ten aktaran Çögenli ve Karadaş, 2019, s. 36). Tüm bu değişkenler tek başlarına ya da bir araya gelerek şiddet eylemlerine neden olmakla birlikte şiddet eylemlerinin yoğunluğunu ve sıklığını da belirlemektedirler. Örneğin yapılan çalışmalar genç yaşlardaki çalışanların şiddete uğrama olasılığının yüksek olduğunu göstermektedir ve dolayısıyla yaş değişkeninin önemli bir risk faktörü olduğuna temel oluşturmaktadır (Hoel ve Cooper, 2000'den aktaran Ersoy, 2020, s. 11).

Sosyal faktörler, bireylerin bulunduğu çevrenin kültürüne göre davranışlarını belirler ve bu bağlamda şiddet eylemlerine yönelmeyi teşvik eder. Ekonomik ve toplumsal faktörleri içeren, işyeri şiddetine temel oluşturan etkenler arasında yoksulluk, işsizlik, gelir yetersizliği, nüfusta yaşanan değişimler ve nüfusun yapısı vb. yer almaktadır (Özkalp ve Kırel, 2018, s. 627-628). Sosyal faktörler içerisinde ekonomik sıkıntıların baş göstermesi bireyleri saldırganlaştırmakta ve dolayısıyla hem örgüt içerisinde hem de örgüt dışarısından çalışanlara yönelik işyeri şiddetine sebep olmaktadır. Tüm bunların yanı sıra şiddet davranışlarına yaklaşımın kültürden kültüre değişmesini temel olarak işyerinde şiddetin de meşru olmasını sosyal faktörler teşvik edebilmektedir. Ayrıca film, dizi, çizgi filmler gibi şiddeti normalleştiren ve silah kullanımını yaygınlaştırabilecek etkenler de dolaylı olarak işyeri şiddetini tetikleyen sosyal unsurlardan birisidir (Ali and Ali, 2014, s. 605).

İşyeri şiddetine neden olan örgütsel faktörleri temel olarak kötü örgüt yönetimi, örgüt yapısı, yerleşmemiş örgütsel kültür şeklinde sıralamak mümkündür (Mamatoğlu, 2019, s. 157 ve Özkalp ve Kirel, 2018, s. 624). Çalışanların kişisel hırsları, kıskançlık, örgüt içindeki yönetici adaylarının kariyer hedeflerini engelleme arzusu çalışanlar arasında işyeri şiddetine neden olan davranışlardandır (Mamatoğlu, 2019, s. 157). Küreselleşme ile birlikte firmaların birbiriyle rekabet etmesi çalışanlar üzerinde iş yükünü artırmakta ve baskı oluşturmaktadır. Dolayısıyla yoğun iş yükü karşısında düşük maaşlar ve azalan sosyal haklar çalışanlar arasında şiddeti tetiklemektedir (Ali and Ali, 2014, s. 605). Bunların yanı sıra işyeri özellikleri de işyeri şiddeti üzerinde büyük etkilere sahiptir. Yetersiz ekipman ve aydınlatma, yetersiz güvenlik elemanı ve personeller, işyerinin çevresi, çalışma koşulları, işin niteliği şiddete sebep olan faktörler arasında yer alır (Ersoy, 2020, s. 10 ve Kapar ve Özen Çöl, 2011, s. 173).

İşyeri şiddetinin nedenleri bağlamında işyeri şiddetini artıran risk faktörleri bulunmaktadır. Risk faktörü, bir ortamda işyeri şiddeti olasılığını artıran durum ya da durumlardır (Semordzie vd., 2017, s. 8). Risk faktörleri yapılan işin niteliğine göre farklılık göstermektedir. Yapılan işin içeriği ve yapıldığı ortam önemli belirleyiciler arasında yer alır. Halkla temas halinde çalışmak, değerli eşyalar ile işi yapmak, tehlikede ve yardıma ihtiyacı olan ya da zor insanlarla çalışmak, askeri ve çatışma bölgelerinde çalışmak, yalnız çalışmak, çok erken veya geç saatlerde çalışmak, yolcuların, malların ya da hizmetin teslimi, değerli mülkleri korumak işyeri şiddeti olasılığını artıran risk faktörleri arasında yer almaktadır (Chappel and Di Martino, 2006, s. 73-74 ve Semordzie vd., 2017, s. 8). Dolayısıyla risk faktörlerini barındıran, işyeri şiddetinin meydana gelebileceği bazı meslekler genel olarak nakit para ile çalışan kasiyerler, tezgahçılar, banka memurları, postane çalışanları, mobil işyerine sahip taksi, otobüs, dolmuş vb. şoförleri, sosyal hizmetlerde çalışanlar, sağlık çalışanları, polis, zabıta ya da bilet kontrolü gibi savunma ve denetleme işlerinde çalışanlar, ruh sağlığı bozuk bireylerle çalışanlar, bar çalışanları, güvencesiz işlerde çalışanlar şeklinde sıralanabilmektedir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 23-24).

Risk faktörleri tek başlarına işyeri şiddeti olasılığını artırabileceği gibi birkaç faktörün bir araya gelmesi şiddet ihtimalini güçlendirebilmektedir. Örneğin normal saatler dışında çalışma ve yalnız çalışma ayrı risk faktörleridir. Ancak yapılan araştırmalarda normal saatler dışında yalnız çalışılan mesleklerde kadın çalışanlara

yönelik taciz ve istismarın yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Chappel and Di Martino, 2006, s. 75).

Yapılan araştırmalarda işyeri şiddetinin en sık karşılaşıldığı sektörün insanlarla etkileşimin fazla olduğu hizmet sektörü olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Mamatoğlu, 2019, s. 157). Müşteriler tarafından gerçekleştirilen işyeri şiddetinde firmanın hizmetinin beğenilmemesi ya da beklentinin altında kalması gibi sebeplerden dolayı firmayı hedef alan şiddetin çalışana uygulanması durumuyla sıkça karşılaşılmaktadır (Chappel and Di Martino, 2006, s. 76).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KAYGI DÜZEYLERİ VE İŞYERİ ŞİDDETİ İLİŞKİSİ

3.1. Çalışanlarda Kaygı

Belirsiz bir endişe hali ve hissedilen bir tehlikeye karşı oluşturulan çaresizlik duygusu olan kaygı, bireylerin hayatlarında her zaman karşılaşılabilecekleri bir durumdur. Endişe haline geçmişte yaşanmış bir olay sebep olabileceği gibi, gelecekte yaşanabilecek olumsuz olayların yaşanma olasılığı da bireyler için kaygı sebebidir. Kierkegaard'a göre kaygı belirsiz ve nesnesi olmayan bir ruhsal durumdur (Yıldırım, 2012, s. 129). Bunun yanı sıra kaygının strese verilen bir tepki ve tehlike hissettiği anda insanı eyleme geçmeye hazırlayan itici bir güç olarak ele alan bir taraf da vardır (Özçelik, 2009).

Bireylerde iç sıkıntısı, korku, endişe, sinirlilik hali ve bunlarla birlikte gelen fiziksel, algısal ve davranışsal etkiler kaygının belirtileridir. Olumsuz duygu ve düşüncelerin bireylerin davranışlarını etkilediğine dair bulgular vardır. Kaygının bilişsel etkileri arasında yaşanan korku ve endişe sebebiyle olayların farklı algılanması ve yorumlanması gibi durumların yaşanması söz konusudur (Özakkaş, 2014, s. 14). Olayların farklı algılanması ya da bir tehdit hissedilmesi sonucunda kaygı, bireylerde sinirlilik hali ve öfke patlamaları gibi sonuçlara sebep olabilmektedir.

İşyerleri toplumdaki, iş piyasasındaki tüm değişim ve dinamiklerden etkilenen, çalışanların ruh sağlığını doğrudan etkileyen mekanlar arasında yer almaktadır (Kıdır, 2018, s. 238). Küreselleşmeyle birlikte yaygınlaşan esnek çalışma modeli, değişen ve gelişen bilgi teknolojisi, firmalar arası rekabet, şirketlerin küçülmesi veya birleşmesi, iş yükünün artması, zaman baskısı gibi etkenler çalışanların ruh sağlığı üzerinde büyük etkileri olan faktörler arasında yaygın olarak yer alır (ILO, 2000'den aktaran Kıdır, 2018, s. 238). Sürekli yenilenen ve gelişen teknolojiyle birlikte çalışma ekipmanlarının güncellenmesi çalışanların sürekli olarak kendilerini geliştirmesini gerektirmektedir. Teknolojiden geri kalan çalışanın emeği eskimekte ve dolayısıyla çalışanın kaygı düzeyini etkilemektedir. Son dönemlerde artan rekabet çalışanlara artan iş yükü olarak geri dönmektedir. Aşırı iş yükü algısı, işi zamanında yetiştirememeye ve kişisel yetkinliklerin işi başarmada yetersiz kalması çalışanların kaygı düzeylerini yükseltmektedir (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019, s. 225). Yorgunluk veya dinlenmeye ayrılan sürelerin de çalışanların kaygı düzeylerine etkisi hissedilir derecededir. Acil

Sağlık Hizmetleri İstasyonları çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada dinlenmek için kendine zaman ayırmayan çalışanların ayıranlara kıyasla daha yüksek kaygı düzeyine sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Atıcı ve Deveci, 2019, s. 310). Bu duruma paralel olarak uyku problemi yaşayan çalışanların kaygı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür (Atıcı ve Deveci, 2019, s. 309).

Yüksek işsizlik oranlarının sebep olduğu iş güvencesizliği ve gelecek planlarındaki belirsizlikler çalışanlarda görülen belirgin stres kaynaklarındandır (ILO, 2000'den aktaran Kıcırcı, 2018, s. 238). Bilişim sektöründe yapılan bir araştırma sonucunda iş güvencesizliği yaşayan çalışanların durumluk kaygı düzeylerinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Aslan, 2011, s. 78). Çalışanların işyerinde geleceğe dair bir olumsuzluk ya da işten çıkarılacaklarına yönelik bir algıya sahip olmaları kaygı düzeylerini yükseltmektedir (Mumlu Karanfil ve Doğan, 2020, s. 149). Sosyoekonomik düzeylerinin düşük seviyede olduğunu düşünen çalışanların da kaygı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür (Atıcı ve Deveci, 2019, s. 310).

Demografik özellikler bireylerin işyerinde kaygı düzeylerini etkileyebilmektedir. Örneğin erkek egemen toplumlarda kadın çalışanlara karşı yaklaşım sebebiyle kadın çalışanlar işten çıkarılma korkusunu sürekli hissetmektedir (Özkalp ve Kirel, 2018, s. 387). Bunun yanı sıra erkek çalışanların algılanan iş güvencesizliği tehdidine yönelik olarak kadınlara kıyasla kaygı düzeylerinin daha yüksek tespit edildiği araştırmalar mevcuttur (Aslan, 2011, s. 79). Bir başka demografik özellik olan yaş değişkeni ise kariyer veya terfi gibi konu başlıklarına göre kaygı düzeylerini etkilemektedir. Yapılan bir araştırmanın bulgularına göre 30-36 yaş arası çalışanların terfi beklentilerine göre yüksek kaygı düzeyine, 44-49 yaş aralığındaki çalışanların ise çalışma hayatlarının stabilliklerinden dolayı düşük kaygı düzeyine sahip olduğunu söylemek mümkündür (Aslan, 2011, s. 82). Çalışanların çocuk sahibi olup olmamalarına göre de kaygı düzeyleri değişkendir. Örneğin bir araştırma sonucunda 1 ya da 2 çocuğu olan çalışanların, hiç çocuğu olmayan ya da 3 çocuğu olan çalışanlara göre sürekli kaygı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Atıcı ve Deveci, 2019, s. 309). İşyerinde kaygı düzeylerini yükseltebilecek bir başka sebep ise işin niteliği ve kaza yaşanma olasılığı yüksek sektörde çalışmaktır (Özkalp ve Kirel, 2018, s. 385). Risk faktörlerini barındıran sektörler çalışanların kaygı düzeyini yükselterek endişe ve korku yaşamalarına sebep olur.

2019 yılı itibariyle başlayan toplumsal bir tehdit olan Covid-19 salgını çalışma hayatında da yeni düzenlemelere ve etkilere sebep olmuştur. Esnek çalışma ve kısa çalışma modellerinin uygulanması, çalışan sayısının azaltılması, ülke genelinde sokağa çıkma kısıtlamaları, çalışma sürelerinin kısaltılması vb. gibi uygulamalar iş piyasasını etkilemiştir. Dolayısıyla çalışanlar üzerinde salgının da kaygı yükseltici bir etkisi ortaya çıkmıştır. Çalışanların kaygı düzeyini yükselten sebepler arasında işsiz kalma ve işini kaybetme gibi iş güvencesizliği, virüs bulaş endişesi, salgının bitişi konusundaki belirsizlik ve buna benzer korkular yer almıştır (Sönmez, 2020, s. 161-162).

3.2. Kaygı Düzeylerinin İşyeri Şiddetine Etkisi

İşyerinde yüksek kaygı düzeyleri gibi ruh sağlığı bozuklukları sonucunda çalışma performansında düşüş, kaza ve hata oranlarında artış, tükenme, devamsızlık ve en önemlisi işyeri ilişkilerinde bozulmalar meydana gelmektedir (Kıcır, 2018, s. 241). İşyeri ilişkileri bağlamında iş arkadaşlarıyla tartışma, gerilim veya çatışmalar yaşanması, müşteriler ile ilişkilerin zayıflaması söz konusudur (Kıcır, 2018, s. 241). Çalışanların yükselen kaygı düzeyleri fiziksel ve psikolojik şiddete eğilimlerinin artmasına sebep olmaktadır (Kapar, 2012'den aktaran Mumlu Karanfil ve Doğan, 2020, s. 149). Yüksek kaygı düzeylerinin şiddet ve öfke patlamalarına sebep olması işyeri şiddetini de yükseltecektir. Dolayısıyla tüm bu bulgular ışığında kaygı düzeyi yüksek çalışanların işyeri şiddetine uğrama ve yönelmesi söz konusudur. Bireysel, örgütsel ya da sosyal faktörlerin çalışanların kaygı düzeylerini yükseltmesi sonucunda farklı işyeri şiddeti tiplerinin görülmesi mümkündür. Örgüt içerisinde kaygı düzeyi yüksek çalışanların şiddete başvurusuyla birlikte Tip III işyeri şiddeti, yani çalışanlar arası işyeri şiddetini görmek mümkündür. Artan iş yükü, rekabet, işsizlik kaygısı ve toplumda sorun teşkil eden birçok olayın kaygı düzeylerine yansımaları çalışanlar arası şiddete sebep olabilmektedir. Şiddete sebep olan bireysel faktörler içerisinde yer alan çalışanların psikiyatrik bozukluklara sahip olması (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 5) işyeri şiddetine yatkınlığını artırdığı söylenebilir.

İşsizlik ve ekonomik sebepler dolayısıyla yüksek kaygı düzeyine sahip çalışanlar işyeri şiddetinin hedefi haline de gelebileceklerdir. Ekonomik endişeler sebebiyle yapılan işi kabullenmek ve işsizlik kaygısıyla elde edilen çalışma ortamını kaybetmemek adına çalışanlar uğradıkları şiddete rıza gösterebilirler. Literatürde kaygı düzeyi yüksek çalışanların işyeri şiddeti hedefi olmaları konusunda bir boşluk bulunmaktadır.

Yüksek kaygı düzeylerinin işyeri şiddetine sebep olabileceği öngörüsünden yola çıkarak toplumsal anlamda kaygı yaratan durumların da çalışanlara yönelik şiddeti artıracakını söylemek mümkündür. Örneğin 2019 yılında başlayan pandemi dönemi ile birlikte hizmet verilen kişilerin virüs bulaş kaygısının hizmet sektöründeki çalışanlara karşı şiddet olarak yansıtılması olasıdır. Dolayısıyla toplum üzerinde etkisi olan ve kaygı düzeyini etkileyen sebeplerin işyeri şiddetine yol açması durumu söz konusu olabilecektir. Bunun yanı sıra müşteri memnuniyetini esas alan, insanlarla birebir iletişime dayanan ve kaliteli hizmet hedeflenen sektörlerde müşterilerin çalışanlara karşı psikolojik şiddet uyguladığı görülmektedir (Özen, 2016, s. 129 ve Aydın ve Özkul, 2007, s. 182). Sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada hasta ve hasta yakınları tarafından şiddete uğrayan hemşirelere karşılaştıkları şiddetin nedenleri sorulduğunda “hastaların psikolojik problemleri, öfke kontrollerinin yetersiz olması, aceleci davranmaları, hasta ve yakınlarının eğitim düzeylerinin düşük olması, uzun bekleme süreleri, hasta ve yakınlarının beklentilerinin fazla olması...” bulgularına ulaşılmıştır (Çelik vd., 2017, s. 8). Bu bulgular ışığında hizmet sektöründe de hizmeti alan bireylerin işyeri şiddeti uygulama sebeplerini sağlık sektörüne paralel nedenler olarak öngörmek mümkündür.

3.3. İşyeri Şiddetinin Kaygı Düzeylerine Etkisi

İşyeri şiddetinin kişisel düzeyde sonuçlarına bakıldığında çalışanlarda performans düşüklüğü, depresyon, anksiyete, sinirlilik hali ve stres görülmektedir (Yıldız, Kaya ve Bilir, 2011, s. 27). Dolayısıyla işyeri şiddeti mağduru olmak ile çalışanların kaygı düzeylerinin artması arasında bir ilişki söz konusudur. Literatürde yer alan çalışmalarda işyeri şiddetine uğrayan çalışanların kaygı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür (Gökçe ve Dündar, 2008, s. 26). İşyeri şiddetinin tespitine ilişkin yapılan bir araştırmada farklı meslek gruplarından katılımcıların %75,2’sinin sözlü şiddete, %35,7’sinin fiziksel şiddete maruz kaldığı bulgusuna ulaşılmıştır (Dursun ve Sokullu Akıncı, 2011, s. 134). Yine aynı çalışmada çalışanların %33’ü yağma ve soyguna, %17,1’i ise cinsel tacize uğramıştır (Dursun ve Sokullu Akıncı, 2011, s. 134). Yapılan araştırmada işyeri şiddetine maruz kalan çalışanların kaygı düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Dursun ve Sokullu Akıncı, 2011, s. 134). Taksi sürücülerine yönelik yapılan bir araştırmada sürücülerin %83’ü sözel şiddete, %40’ı fiziksel şiddete, %16’sı taciz ve istismara, %42’si yağma ve gaspa uğramıştır (Dursun, Aytaç ve Sokullu Akıncı, 2011a, s. 2). İşyeri şiddetine maruz kalan taksi sürücülerinin kaygı düzeylerinin yüksek olduğu bulgusuna

ulaşmıştır (Dursun, Aytaç ve Sokullu Akıncı, 2011a, s. 2). Yine ruh sağlığı çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada %59 oranında sözel şiddete ve %27 oranında fiziksel şiddete uğrayan çalışanlarda işyeri şiddetine uğramalarının kaygı düzeyleriyle doğru orantılı olduğu saptanmıştır (Özdoğru ve Akgül, 2018, s. 23).

İşyeri şiddetine maruz kalmanın çalışanlarda yüksek kaygı düzeylerine sebep olmasının yanı sıra işyeri şiddetine uğrama olasılığı ve yüksek kaygı düzeyleri arasında da bir ilişkiden söz etmek mümkündür. Bu ilişkide en etkili durum çalışanın işyeri şiddetine tanıklık etmesidir. İşyeri şiddetine şahit olan çalışanların kaygı düzeyleri gelecekte işyeri şiddeti mağduru olma endişesiyle yükselmektedir (Dursun ve Aytaç, 2011, s. 24).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. İŞYERİ ŞİDDETİNİN KAYGI DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Teknolojinin gelişmesi ve bilgi teknolojilerin yaygınlaşmasıyla birlikte insanlar istedikleri hizmete internet üzerinden kolayca ulaşabilmektedir. Bu imkanlar ile birlikte evraklar, acil ihtiyaçlar, gıda, ilaç ve buna benzer tüm ürün ve hizmetlerin istenilen zamanda istenilen yere götürülmesini sağlayan bir sektör oluşmuştur. Oluşan bu sektörde net bir veri olmamakla birlikte yüz binlerce motosikletli kurye görev almaktadır. Motosikletli kurye, Türkiye İş Kurumu'nun meslek tanımına göre "kendisine teslim edilen her türlü yemek siparişi, evrak, kargo ve paketlerin alıcı adresine istenilen zamanda ve güvenli bir şekilde ulaştıran kişidir" (http-7). Müşteri memnuniyetinin esas alındığı bu sektörde müşterilerin beklenti ve tatmin düzeyleri arasındaki ilişki ve memnuniyetin sürdürülebilir olması firmaların devamlılığı açısından son derece önemli etkenlerdir (Özdemir, 2017, s. 255). Bu bağlamda şirketler kendileri için fayda analizi yaparak çalışanların risk altında olmasını göz ardı ederler (Özdemir, 2017, s. 257) ve motosikletli kuryeler çalıştıkları firmaya yönelik müşteri memnuniyetinin sürdürülebilir olmasında tüm risk faktörleriyle birlikte görev başına geçerler.

Motosikletli kuryelere yönelik şiddet davranışları üzerine araştırmalar literatürde yer almasa da birçoğu medyaya yansımıştır. Örneğin Temmuz 2020 tarihinde sipariş götürdüğü sitenin kapısında bir arabaya yol vermesine rağmen motosikletli kurye, arabanın sürücüsü tarafından tokatlanarak fiziksel şiddete uğramıştır (http-8). Mart 2021 tarihinde Tekirdağ'ın Çorlu ilçesinde bir motosikletli kurye sipariş teslimi yaptığı apartmandan çıktıktan sonra bıçakla tehdit edilip, gasp edilmiştir (http-9). Şubat 2021 tarihinde bir kuryenin müşteri tarafından alıkonulduğu ve bu süre içinde küfür ve tehditlere maruz kaldığı iddia edilmiştir (http-10). Ekim 2020 tarihinde bir motosikletli kurye, kargosunun geciktiği gerekçesiyle bir müşteri tarafından sokak ortasında darp edilerek beyin kanaması geçirmiş, ardından hayatını kaybetmiştir (http-11). Röportaj veren bir kurye bazı bölgelerde fiziksel saldırıya uğradıklarını, kendisinin iki kez bu konuda mağdur olduğunu aktarmıştır (http-11).

Motosikletli kuryeleri korku ve endişeye sevk eden, dolayısıyla iş yükünü artıran önemli faktörler arasında hız limiti ve puanlama sistemi yer almaktadır (http-12).

Müşterilerin sipariş notlarına kuryenin hızlı gelmesini istediğini belirtmesi sebebiyle kuryelerin hız yaparak trafikte kendilerini tehlikeye atmaları motosikletli kuryelerin zarar görme riskini artırmaktadır. Motosikletli kuryelerle yapılan bir röportajda mobil uygulamalar üzerinden verilen siparişlerde müşterilerin hizmeti puanlamaları motosikletli kuryeler üzerinde baskı oluşturarak trafik kazaları gibi tehlikelere zemin hazırladığı aktarılmıştır. Yine aynı görüşmede röportaj veren bir kurye, iş yüklerinin yanı sıra müşteriler tarafından psikolojik şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Bunun yanı sıra psikolojik şiddete uğrayan çoğu motosikletli kuryenin şiddet failine karşılık vermediği medyaya yansıyan röportajlarda yer almaktadır. Motosikletli kuryelere yönelik bir saldırı olarak da asılsız siparişler verilerek motosikletli kuryelerin araçlarının çalındığını, motosiklet parçalarının satıldığı aktarılmıştır (http-13).

Nakit para ve değerli eşya taşıma, güvensiz semt veya ortamlarda çalışma, halkla yakın temasta bulunma ve iletişim kurma zorunluluğu, gece geç saatlerde ve sabah erken saatlerde çalışma ve benzeri birçok faktörün motosikletli kuryelerin mesleklerini icra ederken karşılaştıkları ve karşılaşılabilecekleri işyeri şiddetine neden olan ve risk faktörü olan durumlar arasında yer alır. Dolayısıyla bu risk faktörleri bağlamında motosikletli kuryelerin işyeri şiddeti mağduru olması konusunda hedef haline gelmesi söz konusudur. Müşteri memnuniyetini esas alan sektörlerde çalışanın güvenliği ve iş tatminden çok firma değerine önem verilmesi müşteri şiddetini tetiklemele birlikte motosikletli kuryelerin can güvenliğini de tehlikeye atmaktadır. Benzer meslek grubu olan kargo çalışanları üzerinde yapılmış bir araştırmada çalışanların %68,5'inin müşteri tarafından küfür, hakaret ve aşağılayıcı ifadeler içeren şiddete maruz kaldıkları bulgusuna ulaşılmıştır (Kavi ve Ceylan, 2016, s. 116). Şiddete uğramanın kaygı düzeylerini yükseltici etkisi motosikletli kuryeler üzerinde de etkili olacaktır. Şiddete uğrayan çalışanın kaygı düzeyinin yükselmesinin yanı sıra iş arkadaşının işyeri şiddetine maruz kaldığına tanıklık eden çalışanın da gelecekte şiddet mağduru olabileceğine ilişkin kaygı düzeyinin yükselmesi söz konusu olabilecektir.

Türkiye'de 2020 yılında işsizlik oranı %13,2, istihdam oranı ise %42,8 olarak açıklanmıştır (Türkiye İstatistik Kurumu). İşsizlik ve istihdam oranlarıyla birlikte işsizlik ve ekonomik kaygılar sebebiyle çalışanların uğradıkları şiddete razı olmaları olasıdır. Aynı zamanda işi kaybetme ve ekonomik kaygılar, kaygının sinirlilik hali ve öfke patlamalarına sebep olmasıyla işyeri şiddeti uygulamaya sevk edebilecektir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Literatürde motosikletli kuryelerin uğradığı işyeri şiddeti türleri ve kaygı düzeyleri ilişkisi konusunda bir boşluk bulunmaktadır. Bu yüzden hayatın her noktasında bulunan motosikletli kuryelerin yaşadıkları zorluklar, uğradıkları işyeri şiddeti ve buna bağlı olarak kaygı düzeylerinin araştırılması gerekmektedir. Bu araştırmada motosikletli kuryelerin uğradıkları işyeri şiddeti ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişki araştırılacaktır. Çalışmada kaygı düzeyleri bağımlı değişken, işyeri şiddeti ise bağımsız değişken olarak ele alınarak işyeri şiddetine uğrayan motosikletli kuryelerin kaygı düzeylerinin ölçülmesi; dolayısıyla işyeri şiddetine uğramanın kaygı düzeylerini yükseltici etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Sınırları

Bu araştırmada işyeri şiddeti ile kaygı düzeyleri ilişkisi incelenmiştir. Ancak bu ilişki saptanırken işyeri şiddeti (fiziksel şiddet ile psikolojik şiddet kapsamında taciz ve tehdit) ile durumluk ve sürekli kaygı düzeyleri ele alınmıştır.

4.3. Araştırmanın Önemi ve Hipotezleri

Literatürde yer almamasına karşılık medyada motosikletli kuryelerin iş yükü, iş kazası, işveren baskısı konuları ve müşteriler, işverenleri, çalışma arkadaşları ya da üçüncü kişiler tarafından uğradıkları şiddet son zamanlarda çok sık yer almaktadır. Bu etkenlerin motosikletli kuryeler üzerinde yarattığı kaygı düzeylerinin ölçülmesi ve işyeri şiddeti kavramıyla ilişkilendirilmesi konusunda ilk olacak bu araştırma gelecek çalışmalara da referans olacaktır. İşyeri şiddeti kavramının yalnızca psikolojik şiddetle ilişkilendirilmesinin önüne geçerek işyeri şiddeti kavramının kapsamını olması gerektiği gibi genişleterek ve literatüre uygun bir kullanımla kaygı düzeyleriyle ilişkilendirilmesi araştırmanın önemli noktalarından biridir. Motosikletli kuryelerin sürekli karşılaştıkları işyeri şiddeti türleri, nedenleri ve sebep olduğu kaygı durumlarının tespiti, çalışanların bu sorunları yaşamasının önlenmesine yönelik yeni çalışmalara bir başlangıç basamağı olacaktır.

Yapılan literatür taramasını temel alarak motosikletli kuryeler üzerinde yapılacak kaygı düzeyleri ve işyeri şiddeti ilişkisini araştıran bu çalışmanın hipotezleri aşağıda açıklanmıştır.

H1: İşyeri şiddeti çalışanların kaygı düzeylerini yükseltmektedir.

H1.1: İşyerinde fiziksel şiddet ile durumluk kaygı düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H1.2: İşyerinde psikolojik şiddet türlerinden taciz ile durumluk kaygı düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H1.3: İşyerinde psikolojik şiddet türlerinden tehdit ile durumluk kaygı düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H1.4: İşyerinde fiziksel şiddet ile sürekli kaygı düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H1.5: İşyerinde psikolojik şiddet türlerinden taciz ile sürekli kaygı düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H1.6: İşyerinde psikolojik şiddet türlerinden tehdit ile sürekli kaygı düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

4.4. Araştırma Yöntemi

Araştırmada karma bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışanların kaygı düzeylerini ölçmek adına Spielberger tarafından geliştirilmiş ve Öner ve Le Compte tarafından Türkçeye uyarlanmış olan Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeyleri Ölçeği kullanılmıştır. Buna ek olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Konunun aydınlatılması ve daha ayrıntılı veriler elde edilmesi adına nitel araştırma yöntemi bu araştırma için uygun görülmüştür.

4.5. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın genel evrenini Eskişehir’de aktif olarak çalışan, motosikletli kurye meslek tanımına uyan profesyonel motosikletli kuryeler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini evren içerisinde seçilen 10 motosikletli kurye oluşturmaktadır. Örneklem görev başındaki profesyonel motosikletli kuryeler arasından rastgele seçilmiştir.

4.6. Araştırmanın Kısıtlılıkları

Araştırmanın kısıtlarından biri Eskişehir’deki tüm motosikletli kuryelerle iletişime geçilmesindeki zorluktur. Pandemi döneminde yapılan bu araştırmanın verilerinde pandemi sürecine yönelik cevapların alınacak olması bir kısıttır. Örneklemin görev

başındaki motosikletli kuryelerden oluşması görüşmelerin hızlı bir şekilde yapılmasını gerektirmesinden dolayı araştırmanın bir diğer kısıtıdır.

4.7. Araştırmanın Veri Toplama Aracı ve Tekniği

Araştırmada veri toplama aracı olarak Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeyleri Ölçeği ve yarı yapılandırılmış görüşme belirlenmiştir. Görüşme öncesinde görüşmeciye yönlendirilecek sorular belirlenmiş ancak görüşmenin akışına uygun ayrıntılı veriler toplamak üzere ek sorulara yer verilmiştir. Görüşme sonrasında kullanılacak ölçek görüşmecilere uygulanmış, görüşme bulguları ve ölçek sonuçları bağdaştırılarak veri analizi yapılmıştır. Görüşmeler sırasında görüşmecilerin de rızasıyla kayıt alınmış, daha sonrasında kayıtlar yazıya dökülmüştür. Toplamda 1 saat 52 dakikalık bir görüşme verisi elde edilmiş, bu verilerin yazıya dökümü sonrasında 49 sayfalık bir çıktı elde edilmiştir.

4.8. Veri Analizi

4.8.1. Demografik özellikler

Yapılan görüşmelerde örnekleme oluşturan motosikletli kuryelerin 9'u erkek ve 1'i kadındır. Tablo 4.1'de de görüldüğü üzere görüşmeciler 20 ile 41 yaş aralığında yer alıp, yaş ortalamaları 26,4'dür. Çalışanlardan 3 erkek ve 1 kadın motosikletli kurye evli, 6 erkek motosikletli kurye bekarıdır. Evli çalışanlardan ikisinin 1 tane çocuğu, bir tanesinin ise 3 çocuğu vardır. Bekar çalışanlar çocuğa sahip değildir.

Tablo 4.1. *Motosikletli kuryelerin demografik özellikleri ve iş deneyimleri*

Görüşme	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	İş Deneyimi
1	24	Erkek	Bekar	11 Yıl
2	25	Erkek	Bekar	7 Ay
3	29	Kadın	Evli	1,5 Ay
4	29	Erkek	Bekar	6 Yıl
5	41	Erkek	Evli	21 Yıl
6	22	Erkek	Bekar	1 Ay
7	20	Erkek	Bekar	7 Ay
8	24	Erkek	Bekar	1 Yıl
9	23	Erkek	Evli	8 Yıl
10	27	Erkek	Evli	2,5 Yıl
Ortalama	26,4			

Görüşmeye katılan motosikletli kuryelerin profesyonel motosikletli kurye olarak çalıştıkları süreler 1 ay ile 21 yıl arasında değişmektedir. Motosikletli kuryelik katılımcıların tümünün ilk işi olmamakla birlikte mevcut mesleklerinin öncesinde işletmecilik, oto kiralama, kasiyerlik, aşçılık, garsonluk, inşaat, yufkacı, kuruyemişçi, terzilik, bilgisayar tamirciliği, dekorasyon, kafe, fabrikalar, marketler, canlı müzik, simit ustalığı, kalıphane, pazarcılık, pazarlamacılık, grafik tasarım, web tasarım gibi çeşitli işlerde kısa ve uzun vadeli çalıştıkları verisine erişilmiştir.

Motosikletli kuryelerin günlük çalışma sürelerinin 10-12 saat aralığında ve ortalama 10,2 saat olduğu saptanmıştır. Gelir düzeylerini belli bir aralık içerisinde belirtmeleri istendiğinde 5 bin Türk Lirası ve 10 bin Türk Lirası arasında cevaplar alınmıştır. Örneklem grubunun ortalama gelir düzeyi 7,2 bin Türk Lirasıdır.

4.8.2. Motosikletli kuryelerin maruz kaldığı işyeri şiddeti

Yapılan görüşmelerde 4 motosikletli kuryenin işyerinde fiziksel şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. İşyerinde fiziksel şiddet motosikletli kuryelere trafikte diğer araç sürücüleri tarafından uygulanmıştır. Fiziksel şiddet motosikletli kuryelerin paket götürmek için yola çıktıklarında ya da dönüşlerinde uygulanmıştır. Trafik taciziyle başlayan fiziksel şiddet itme, tekmeleme, kavga, saldırı gibi eylemlerle sonuçlanmıştır. Yapılan görüşmelerde bir motosikletli kuryenin trafikte taciz sonrasında kaza geçirdiği ve 45 gündür çalışmadığı tespit edilmiştir. Fiziksel şiddete uğrayan motosikletli kuryeler bu tür olayların ortalama ayda bir kere yaşanabildiğini aktarmışlardır.

G4: “Adam tekme atmaya başlıyor. Motoru itmeye başladı, devirmeye çalışıyor. Sonra arabaya yöneliyor. Arabaya yöneldiği anda mesela kestiremiyorsun mesela adamla kavga edebilirsin ama arabadan silah almak için mi döndü, ne yapacağını bilemiyorsun. O yüzden gerekli tepkiyi de veremiyorsun.”

G7: “Tartışma oldu tabi. İtişme, kakışma oldu ama büyük bir kavga yaşamadım daha henüz.”

G9: “Araç sürücüsü. Kavga ettik. O vurdu ben vurdum. Oldu yani, karakolluk. Karşılıklı bir kavga oldu.”

G10: “O olayda adam beni kasıtlı olarak sıkıştırdı, aynasına bakmadan. Ben de kornayla uyarı yapmaya devam ettim. 200-300 metre aralıksız hiç elimi çekmeden. Ben

kornaya basmama rağmen hala üzerime çıkmaya devam etti. En son durduğumuzda bagajına vurdum. Dedim “ne yapıyorsun, beni mi öldüreceksin? Niyetin bu mu?” dedim. Adam buna sinirlendi, indi bana saldırdı. Ben de baktım kavga etmeye gerek yok. İttirdim falan. Ama malıma zarar verip ve manevi değerlerime küfretmeye başlayınca son noktası o oldu. Dedim “tamam artık gel seninle bir kavga edelim”. Karakolluk olduk. Kaskıma da vurdu.”

Yapılan görüşmelerde işyeri şiddeti kapsamında tacize tüm motosikletli kuryelerin benzer ve farklı şekillerde uğradığı tespit edilmiştir. Trafikte araçların seyir halindeyken kuryeleri sıkıştırması, korna tacizlerinde bulunmaları ve hakaret, aşağılama, küçümseme, gülme gibi eylemlerle rahatsızlık verdikleri bilgisine ulaşılmıştır. Taciz genellikle taksi, dolmuş, otobüs ve diğer ticari araçlar tarafından sıkça uygulansa da diğer araç sürücülerinin de tacizine maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Trafikte bu olayların her gün ve her an yaşandığı ve yaşanabileceği motosikletli kuryeler tarafından aktarılmıştır.

G1: “Ya sözlü tacize çok uğradım. Hakaret yiyoruz. Her gün olan şey trafikte. ...Mesela ben bir keresinde caddeden gidiyordum yolda. Taksici sağ şeritten sol şeride sinyalsiz geçmeye çalıştı. Çarpıyordum. Sonra kalktı kendi küfretti falan. Bağırıştı çağırıştı sonra bastı gitti. En sonunda da kaza yaptık. Adam U dönüşü yaptı, U dönüşü olmayan yerde. Sonra ben kaza yaptım. Halimiz bu, yatıyoruz.”

G2: “Genelde trafikte oluyor. Korna şeklinde. Genel olarak taksiciler, otomobiller, bazen de kamyonlar görmüyor. Yani sağına soluna bakmıyorlar. Yani kör noktalarında olmasak da görmüyorlar. O yüzden de kaza riski atlatabiliyoruz. ...biz sinyal verirken soldan sağa geçerken aynamıza bakıp geçiyoruz. Ama arkadaşlar sağa dönecekleri için hızlı geliyorlar arkadan. İşte kornalar vesaireler.”

G6: “Mesela ben yolda gidiyorum, adam diyor ki “o yol benim hakkım”. Sıkıştırıyor. Korna basıyorsun. Biraz kavga, sözlü şiddet birbirimize karşı.”

G9: “Geçen gün mesela yolda bisikletle giden bir bayanla tartıştık. O arada kulak misafiri olan bir araba şoförü önümde gidiyordu. Birden fren yapıp önüme kırdı.”

G10: “Trafikte uğradığım tacizler genelde sözlü olmuyor. Bu direkt fiziksel tacize giriyor. Araç sıkıştırması vb. şeylerle oluyor yani çalışırken bu tarz şeyler. Dil, din, ırk benzeri söylemler değil de direkt uygulamalı olarak, canıma kastederek taciz oluyor.”

İşi yaparken trafikte yayalar ve hayvanları da tedirginlik yaratması ve endişeye sevk etmesi sebebiyle taciz olarak gören motosikletli kuryeler de bulunmaktadır.

G8: *“Trafikte her çeşit insan tarafından, bunun yayası da var, ticari aracı da var, otobüsü de var. Kedi köpeği de var. Onlar bile yani bir anda yola çıktıktan sonra sizi tehlikeye sokan şeyler. Sonuçta taciz olarak bakılabilir.”*

Görüşmeciler arasında yer alan kadın motosikletli kurye trafikte cinsiyeti sebebiyle sıkça tacize uğradığını aktarmıştır. Bu taciz eylemlerinin işini yaptığı sırada yolda diğer erkek sürücüler tarafından uygulandığı tespit edilmiştir.

G3: *“Oluyor tabi motorculardan falan, arabalardan. Kadın olduğunu görünce yapanlar oluyor. Sözlü oluyor, kornaya basıyorlar, gülüyorlar, laf atıyorlar. ... Kadınları hep bir obje olarak görmelerinden, bir kadın gördüklerinde kendilerini başka bir şey zannetmelerinden dolayı oluyor.”*

Müşteriler tarafından motosikletli kuryelerin birçoğu tacize uğramıştır. Bu tacizlerin içeriği küçümsemek, görev tanımında olmayan işleri yaptırmak, eve davet etmek, sonradan iletişime geçmeyi denemek, kuryeyi uygunsuz karşılamak, yanlış anlamak veya yanlış anlaşılmalara sebep olmak gibi çalışanları rahatsız ve tedirgin eden eylemleri içermektedir. Bu tür eylemler genel müşteri profili tarafından gerçekleştirilebildiği gibi, alkollü müşteriler tarafından sıkça gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.

G4: *“Yani müşteriler açısından yaşıyoruz. Çok belli olmasa da ima etmeye çalışıyorlar. Belki çoğu müşteri profilinden daha fazla para kazanıyoruz belki ama onlar o şekilde görmediği için her şeyi yaptırabileceklerini sanıyorlar bize. Öyle bir şey hissettirmeye çalışıyorlar. ...her müşteri farklı bir şey yapıyor. Görevim olmayan şeyleri yapmamı istiyorlar mesela. Mesela hazır kapının önüne çıkmışken aşağı ineceğim için elime çöp vermeye çalışıyorlar. Almıyoruz ama en basiti buydu. Böyle şeyler oluyor.”*

G8: *“Müşterilerle genelde oluyor. Kafası güzel olan müşterilerle bayağı sıkıntılar yaşadım. Eve davet edildim. İşte orada sözlü tartışmalara çok girdim. ... şimdi müşteri Bağlar'da, kimsenin zili çalışmıyor. Kimsenin zili çalışmadığı için aramak zorundayız müşteriyi x uygulamasında telefonumuz açık çıkıyor. Diğer uygulamada gizli bir kod üzerinden müşteriye ulaşıyorsun. Oradan mesaj aldık.”*

G9: “Sipariş götürdüğüm hanımefendinin zili bozuktur mesela. Aradım, kapıyı açtılar. Normal bir afiyet olsun, hayırlı günler. Müşteriyi her gördüğümüzde güler yüzlü olmak bizim vazifemiz. POS’u beklerken POS’u tekrar kapattık açtık. Artık hal hatır sormaya, insanca bir şekilde, art niyetli bir şey yok. Hanımefendiyi de aradığım için iki gün sonra tekrar aradılar numaradan. Ben de baktım acaba kim diye. Ondan sonra aklıma geldi, işletmeden baktım o aynı numara. “Kiminle görüşüyorsunuz?” falan dediler. Evli bir insanım, bana yakışmayacağını düşünerek “kimi aradığınızı bilmiyorsanız lütfen bir daha rahatsız etmeyin, gerekli yerlere başvuracağım” dedim.”

G10: “Kapıya çıkan değişik değişik tipler oluyor. İşte adam donla çıkıyor, öbürü çıplak çıkıyor. Bu kadın erkek fark etmiyor, hepsi. ...Çok diyaloga girmiyoruz. Çünkü müşteriyle çok diyaloga girdin mi ipin ucu kaçıyor. Müşteri bu sefer yanlış anlıyor. Veya senin yanlış anlayabileceğin muhabbetlere girmeye başlıyor.”

Müşteriler tarafından motosikletli kuryeleri tedirgin ve rahatsız etmeye yönelik taciz davranışlarının siparişler üzerinden de uygulandığı saptanmıştır. Paketlerin emek harcanıp adrese ulaşmak üzereyken emeği yok sayıp iptal edilmesinin motosikletli kuryeleri rahatsız ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

G7: “Bizden yana bir gecikme olmadığında biz siparişimizi zamanında ve teslim ettiğimiz sürede yine de bize “neden geç kaldı?”, “gelmeseydi”, “bugün gelecek miydi?”, “ben iptal ettim”. Hani götürdüğümüz siparişi kapıya gidiyorum, zili çalıyorum zili açmıyor. İşletme beni arıyor “sipariş iptal oldu”. Hani ben kapısına kadar geldim kapıda bekliyorum ama bunu hiçe sayıyor ama hani ben o kadar yol gidiyorum iptal ediyor. Bu beni şey olarak çok kötü yapıyor mesela.”

Pandemi döneminde müşterilerin virüs bulaş kaygısı sebebiyle motosikletli kuryelere karşı yaklaşım ve davranışlarının kuryeler üzerinde rahatsız ve tedirgin edici etkisi tespit edilmiştir. Temassız teslimatın ötesinde müşterilerin yeni çözümler üreterek virüsten korunma çabalarının motosikletli kuryelere karşı taciz uygulamalarına dönüştüğü görülmüştür.

G7: “Kredi kartı olsun, diğer ödemelerde kapıdan böyle çubuk uzatıp oraya asmamızı bile isteyen oluyor. Sadece biz mi koronalıyız diye düşünenler bu beni daha çok tedirgin ediyor, üzüyor. Çünkü hani insanların yaklaşım açısı çok farklı bizlere karşı. Sadece korona virüs bizde mi var? O poşeti getirirken biz, servis ederken herkes tamam

eldivenle çalışıyor ben onu elim değiyor ama teslim ederken bile farklı davrananlar çok var.”

Görüşme yapılan motosikletli kuryelerden biri ise fiziksel engeli sebebiyle bir müşteri tarafından sistematik olarak taciz edildiğini aktarmıştır. Müşteriler tarafından taciz eylemleri birçok iletişim kanalı ve dijital platform kullanılarak uygulanmıştır. Tacize uğrayan motosikletli kurye tacizi durdurmak adına ve psikolojik olarak etkilenmesi sebebiyle fiziksel şiddete başvurmak durumunda kaldığını belirtmiştir.

G5: “Benim engelikle dalga geçti ben de bundan dolayı, bir kez değil yani. Bir kerede kimse zaten bunu yapmaz. 6 kez fiziki engelikle dalga geçti. Bir de sosyal medyada, yorumlarda artı verdiği siparişin notlarında altıncı kereden sonra dövme durumunda kaldık durdurmak için. ...Normalde ben kompleksli bir insan değilim. Eksikliğimin kompleksini çok küçük yaşlarda atmış biriyim. Ama üstü üstüne birkaç kez bu yapıldığı zaman haliyle, doğal olarak insanın bir dakikadan sonra psikolojisini etkiliyor. Bundan dolayı elinde olmayan sebeplerden dolayı bu şiddete eğilim duyabiliyor bazen çok da nadir olsa”

Müşterilerin motosikletli kuryeyi aracı olarak kullanarak firmayı hedefleyen tacizler uyguladığı saptanmıştır. Müşterilerin firmaya iletmek istedikleri sözel şiddeti motosikletli kuryeye uygulayarak çalışanı tedirgin ve rahatsız ettikleri bulgusuna ulaşılmıştır. Siparişin tekrarlanmayacağına yönelik söylemler, hakaret, rahatsız edici sesle argo konuşmaların motosikletli kuryelere yöneltildiği görüşmeciler tarafından aktarılmıştır.

G7: “Mesela sürekli aynı yerden sipariş veriyor yine eksik gelmiş. “Bunu kaç kere işletmeye tekrarlıyorum yine” diyor. Bunu yüksek sesli, argo kullanarak karşılık veriyor. ...Burada müşteri size sitem edemiyor, biz sipariş teslim ederken bize karşı sert konuşuyor. ...“Bir daha söylemeyeceğim”, “bu işi yapamıyorsanız yapmayın” gibisinden. O tabi işletmelere yönelik sitemler ama bana karşı, işletmeye karşı sinirlenip bana karşı tehdit, taciz değil de dediğim gibi sadece sitem. Yüksek sesle argo konuşmalar oluyor.”

Müşterilerin motosikletli kuryeyi karşıladıkları zaman ve hizmeti beğenmediklerinde çalışana karşı tutumları da kuryeler üzerinde taciz etkisi yarattığı görülmüştür.

G8: “Harbiden ölümüne gidiyoruz. Ne için? 3 liralık 5 liralık yemeği adama teslim etmek için. 3 liralık 5 liralık yemek söyleyen adamlar 3 liralık 5 liralık insan oluyor çoğu zaman. Öyle insanlara denk geliyoruz. “Neden geç geldi, neden şöyle oldu?” Kar yağıyor, buz olmuş etraf “neden geç kaldı, yemeğim soğudu” diyor. Sen Batıkent’e Bağlar’dan yemek siparişi verirsen zaten o soğuyacak. Yani bunun mantıklı bir açıklaması yok.”

Görüşmelerden elde edilen verilere göre motosikletli kuryelerin tehdit olaylarıyla çoğunlukla trafikte karşılaştıkları saptanmıştır. Bu tehditlerin motosikletli kurye seyir halindeyken gözdağı vermek amaçlı araç sıkıştırması, takip mesafesini korumama, trafik kurallarını ihlal etme vb. olduğu görülmektedir. Bu tür tehditlerin motosikletli kuryeleri hedef alarak gerçekleştirildiği görüşmeciler tarafından aktarılmıştır.

G2: “Genel olarak korna tacizleri. Arkadan yaklaşıyorlar. Zaten motor gidecek, adam gelmiş, zaten sağ şeritten gidiyorum, soldan geçse geçer ama geçmiyor. ... Bazıları gerçekten kuryelere yapıyor bunu. Normal motosikletlilere karşı yapan çok, ama kuryelere karşı daha çok tepkisi var.”

G3: “Ya işte bu arabalar çok sıkıştırıyor. Bunda kadın olduğum için değil fark etmiyor. Hepimizi sıkıştırıyorlar. Yol vermiyorlar, yön vermiyorlar bize. Görmüyorlar daha doğrusu. Günde en az 5-6 kez görmüyorlar. O yüzden araya sıkışıyorum.”

Trafikte yaşanan tehdit olaylarının sözel biçimde de motosikletli kuryelere yöneltildiği bulgusuna ulaşılmıştır. Görüşme yapılan motosikletli kuryelerin maruz kaldığı tehdit söylemleri arasında araçla zarar vermek, tedirgin etmek ve ölüm tehdidi yer almaktadır. Yapılan görüşmelerde bir motosikletli kurye trafikte araç sıkıştırılmalarının açık bir şekilde canlarını tehdit ettiğini belirtmiştir.

G6: “Adam işte “üstüne sürerim, sıkıştırırım seni” direkt mesela. Yapan oluyor. Bir de karşılığını veriyorsun. İlla biri dönüyor.”

G8: “...İş de yoğun biraz hızlanmam lazım. Normal seyir hızımın iki katında 100-110 civarında gidiyorum. Bir tane boşluk buldum, boşluktan gireceğim. Boşluktan girerken bir tane taksi bilerek orayı kapattı hızlıca. Daha sonra ışıklarda yanına geldim. Dedim hani “niye böyle yapıyorsun?” harbiden güzel bir dille söyledim. Sonra “sen kaç yaşındasın, ben kaç yaşındayım” falan saçma bir muhabbete başladık. Daha sonrasında “kardeşim böyle şeyler yapma, ölürsün, öldürürler adamı” dedi.”

G10: “Sağ şeritte giderken birden sinyalsiz üstüme doğru çıkmaya başladı. Korna çaldım, biraz hızımı artırdım, önüne geçtim, şeridi gösterdim. “Bak burası benim şeridim, orası senin şeridin. Gitmemiz gereken yerler burası.” Işıklarda durdu, kapısını açtı. Üstüme saldırmaya çalıştı falan. “Bekle polisi çağırıyorum” deyince korktu kaçtı yani. Tehdit bu şekilde. Zaten koca otobüsle tehdit edilince canından olacağını düşünüyorsun.”

Motosikletli kuryelere karşı müşteriler tarafından uygulama üzerinden düşük puanlama ve olumsuz yorumların tehdit oluşturduğu ve müşterilerin de bu konularda motosikletli kuryeleri tehdit ettiği saptanmıştır. Müşteriler tarafından yapılan olumsuz yorumların motosikletli kuryelerin işten çıkarılmalarına sebep olabildiği yapılan görüşmelerde elde edilen bulgular arasındadır. Olumsuz yorumların motosikletli kuryelerde moral düşüklüğüne sebep olurken işlerini kaybetme endişesine sevk ettiği görülmüştür.

G4: “Yani trafikte yaşadığımız tehdit dışında, bu zaten önceki anlattığım olayların hepsinde tehdit oluyor. Ama onun dışında müşteriler mesela puanlama konusunda tehdit ediyorlar. Yani işte “geç gelirse düşük veririm” yazıyor.”

G7: “İster istemez yorumlar kırıcı olabiliyor. İşimizden edilebiliyoruz bazı yorumlar yüzünden. Bu üzücü. Hani çok x uygulamasına girdiğinizde her kuryeye güzel yorumlar bizi mutlu ediyor, işimize sahip çıktığımızı görüyor herkes. Ama onun dışında 100 yorumdan 1 tanesi bile kötü olsa orada insan ister istemez yaptığı işi tekrar sorguluyor yani. “Ben bu işi yapmalı mıyım?”, “yapamıyor muyum?” ya da hani kırıcı cümleler işimizden bile edebiliyor yani.”

Yapılan görüşmelerde bir motosikletli kurye tehditler zincirine maruz kaldıklarını aktarmıştır. Bu zinciri işverenler, trafikte sürücüler ve müşteriler oluşturmaktadır. İşverenin işten çıkarma tehdidiyle başlayarak motosikletli kuryelerin trafikte kural çiğnemesine sevk etmesi, trafik tehditleriyle karşılaşılmasına ve müşteri tarafından firmaya şikayet, uygulama puanlarını düşük verme gibi tehditlerle devam ettiği verisine erişilmiştir.

G5: “Önce firmalardan, firma sahiplerinden, patronlardan oluyor. Eğer geç gittiğinizde, hızlı olmadığınızda ya da ne bileyim onlara göre kural çiğnemediğinizde. Kural çiğnemenizi istiyorlar sizden. “Hızlı gidin de nasıl gidiyorsanız gidin”. “Kırmızıda da geçin, kaldırımdan da gidin, nereden gidiyorsanız gidin ama hızlı gidin” diyor

patronlar. Gitmediğiniz takdirde sizi tehdit ediyorlar işten çıkarmakla. İkinci tehlike trafikte yarışyorsunuz. Hızlı gittiğiniz taktirde, haliyle patronun isteği üzerine hızlı gidiyorsunuz. Trafikte de başka taşıtlarla sıkıntı yaşıyorsunuz. Bunların tehditleri, hakaretleri, saldırımları, hatta sopayla bile inenleri var. Kuryelere çoğu sosyal medyada görmüşsünüzdür darp olayları falan. Sırf bunlardan yaşıyor. Artı geciktiğinizde, yine de gecikiyorsanız, bunları yapmazsanız, gecikirseniz müşteriden geç getirdiğinize dair firmaya sizi şikayet etme, atıyorum uygulama puanında puan kırma gibi falan tehditler olabiliyor. Ve çok sık bir şekilde olabiliyor.”

4.8.3. Motosikletli kuryelerin uğradığı işyeri şiddeti ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişki

Yapılan görüşmelerde motosikletli kuryelerin durumluk kaygı puanları ortalama 46,4 olarak ölçülmüştür. Tablo 4.2’de de görüldüğü gibi görüşme yapılan motosikletli kuryelerin sürekli kaygı puanları ise ortalama 43,8’dir. Tüm erkek motosikletli kuryelerin durumluk ve sürekli kaygı düzeyleri orta düzey ve yüksek olarak tespit edilmiştir. Kadın motosikletli kuryenin durumluk kaygı puanı 38 iken, sürekli kaygı puanı 39’dur. Erkek motosikletli kuryelere kıyasla kadın motosikletli kuryenin düşük kaygı düzeyine sahip olduğu saptanmıştır.

Tablo 4.2. Motosikletli kuryelerin yaş ve cinsiyetlerine göre durumluk ve sürekli kaygı puanları

Görüşmeci	Yaş	Cinsiyet	Durumluk Kaygı Puanı	Sürekli Kaygı Puanı
1	24	Erkek	51	47
2	25	Erkek	41	49
3	29	Kadın	38	39
4	29	Erkek	44	43
5	41	Erkek	48	45
6	22	Erkek	50	43
7	20	Erkek	48	41
8	24	Erkek	49	35
9	23	Erkek	47	47
10	27	Erkek	48	49
Ortalama	26,4		46,4	43,8

Görüşmeye katılan evli ve fiziksel şiddete maruz kalmış motosikletli kuryelerin durumluk ve sürekli kaygı düzeyleri yüksek bulunmuştur. Ailenin işten ön planda tutulması ve can sağlığının önemine bağlı olarak fiziksel şiddete uğramış olmak çalışanlarda endişe ve kaygıya sebep olmaktadır. İşyerinde fiziksel şiddete maruz kalan

motosikletli kuryeler olaylar sonrasında pişmanlık ve saygı görmedikleri hissine kapılmaktadırlar.

G9: *“Bizim canımız önemli. Önceden düşünmüyorduk iş iş iş diyorduk. Evlendikten sonra insan artık iş önemli değil, işi her yerde bulurum ama evdeki ailen... O yüzden canımızı ön plana sürüyoruz. Hiçbir şey canımızdan değerli değil aslında bunu daha yeni öğreniyor insan. Hayatta yaşaman gereken o kadar çok şey var ki. Birinin altında kalıp ölmektense o işi yapmak yerine hamallık yap daha az para kazan, canın yerinde olsun.”*

İşyerinde fiziksel şiddete maruz kalan motosikletli kuryelerin geleceğe yönelik olarak ise fiziksel şiddete maruz kalabilecekleri konusunda kaygılandıkları tespit edilmiştir. Fiziksel şiddete maruz kaldıklarında huzursuzluk, haksızlığa uğramış ve canları tehlikeyeymiş hissine kapıldıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Bunların yanı sıra fiziksel şiddete uğrayan motosikletli kuryelerde işi doğru yapıp yapmadıklarına ilişkin kendilerini sorgulama yoluna gittikleri, sinirlendikleri, küçümsedikleri ve aşağılık görüldükleri algılarının oluştuğu verileri elde edilmiştir. Bu veriler doğrultusunda fiziksel şiddete uğramanın ve yarattığı etkilerin kaygı düzeylerini yükseltici etkisi olduğu görülmüştür. Bu kaygılarının nedenleri arasında trafik kazası geçirme ihtimali, trafikte tacize uğrama, saldırıya uğrama, gasp edilme gibi konular yer almaktadır.

G10: *“O hep var. Yani motorun üstüne oturduğumda, kontağı çevirdiğimde evimden çıkıp işyerime giderken başlıyor zaten tüm her şey. Diyorum “acaba şuradan biri çıkacak çarpacak mı? O sıkıştıracak mı? Veya biri gelip saldıracak mı?” Özellikle kuryesin. Dışarıdan gözle bakıyorsun. “Bunlar kurye, üstlerinde nakit para taşıyorlar.” İşte acaba gece vakti bir yerde tutup, boğazımıza bıçağı dayayıp, cebimizdeki parayı almaya çalışacaklar mı, başka bir şey olacak mı? Bunların tedirginlikleri var aslında.”*

G4: *“Yani sinirleniyorum. Haksızlığa uğramış gibi hissediyorum. Bir de en önemlisi canım tehlikeyeymiş gibi hissediyorum yani. Büyük ihtimalle tehlikede zaten. Böyle huzursuzluk yaratan belirsizlik hissi aslında.”*

G7: *“Diyorum hani “biz bu işi yapıyoruz ama bizi böyle sadece kurye olarak, kuryeyi böyle aşağılık görüyorlar, küçümsüyorlar. Yani bu bir meslek. Bizim mesleğimiz bu. Ama biraz da insanlık gözünden aşağıdan bakıyorlar. Biraz daha böyle insan gözüyle, emekçi gözüyle bakmıyorlar bize. Öyle bir tartışmada çıkıyorum, her işyerinde illaki*

böyle patronlarla falan tartışma olur ama araçlar tarafından böyle bir sözlü şiddet olsun, taciz olsun orada insan ister istemez kendini kötü hissediyor. Böyle bir inciniyor. Duygusal olarak da kötü oluyorum şahsen ben.”

İşyerinde tacize uğramış erkek motosikletli kuryelerin tümünün durumluk kaygı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yalnızca bir erkek motosikletli kuryenin sürekli kaygısı orta düzeydedir. Durumluk kaygı düzeylerinin sürekli kaygı düzeylerine kıyasla daha yüksek ölçülmesi çalışma saatlerinde görüşmeye katılmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Yaşamış oldukları taciz olaylarından sonra psikolojik olarak etkilendiklerini, moral bozukluğuna sebep olduğunu ancak işlerine devam etmek durumunda oldukları için durumu idare etmek zorunda oldukları görüşmeler sonucunda çıkarılan bulgular arasındadır.

G5: “Olayı yaşadığınızdan dolayı, öyle bir insanla karşılaştığınızdan dolayı bir pişmanlık yaşıyorsunuz. Tabi ki bir süre bunun sendromunu yaşıyorsunuz. Ama diyorsunuz ki “bu benim işim, ekmeğim, mecburen ben bundan ekmeğimi rızkımı kazanıyorum devam etmem lazım”. O psikolojide fazla kalmamanız lazım. Profesyonellik bunu gerektiriyor.”

G1: “Valla insanın morali bozuluyor ya böyle insanlara. İnsanın morali bozuluyor yani başka bir şey değil. Yani motosikletlileri kimse fark etmiyor Eskişehir’de. Böyle bir şey var yani. Yol motosikletin olduğu halde bile adam öncelik istiyor. Yani o hakaret eden insanlar evine sipariş verip 10 dakika geç gitse yine hakkımızda hakaret edecekler. İnsanlarda anlayış yok başta. ...Ekmek davası olunca sessiz kalıyorsunuz.”

Pandemi sürecinde müşterilerin temastan kaçınmak adına sergiledikleri birtakım davranışların motosikletli kuryeleri tedirgin ve rahatsız etmesi sebebiyle taciz olarak algılandığı görülmüştür. Müşterilerin bu yaklaşımı motosikletli kuryeler üzerinde virüsü yayma ihtimallerine ilişkin bir kaygı oluşturmalarına neden olmuştur. Dolayısıyla pandeminin doğurduğu yeni bir taciz biçiminin motosikletli kuryeler üzerinde kaygı yaratan ve kaygı düzeylerini yükselten bir etkisi olduğu görüşmeler sonucunda elde edilen veriler arasındadır.

Görüşmeye katılan evli ve işyerinde tehdit edilen motosikletli kuryelerin durumluk ve sürekli kaygı düzeyleri yüksek olarak tespit edilmiştir. Ailesine ve evine ulaşamama

kaygısının işyerinde uğradıkları tehditler sonucunda oluştuğu görüşmeler sonucunda ortaya çıkmıştır.

G10: Tehdit edildiğim anda hissettiğim işte o an şey yapabilecek miyim, eve, eşimin yanına geri dönebilecek miyim hissi geliyor sadece. Bir tek onu düşünebiliyorum yani.

Bekar motosikletli kuryelerin bir kısmı karşılaştıkları tehditleri umursamadıklarını dile getirirler de puanlama ve yorum tehditlerinin işten çıkarılmayla sonuçlanabileceği ihtimaline karşın kaygılandıkları görülmüştür. Bu tür tepkilerle karşılaştıklarında sessiz kalarak durumu atlattıkları görüşmeler sonucunda elde edilen verilerdendir. Sözlü tehdit ve trafikte karşılaştıkları tehditlerle mücadelede de polisi aramak veya uzaklaşmak gibi eylemlere başvurup olay dışında kalarak çözüm ürettikleri görülmüştür.

Örneklem grubundaki motosikletli kuryelerin işyeri şiddetine bağlı olarak kaygı düzeylerinin yüksek olmasında motosikletli kurye olarak iş deneyimlerinin belirgin bir etkisi olmadığı görülmüştür. 1 aydır motosikletli kurye olarak çalışan görüşmeci ile 21 yıldır motosikletli kuryelik yapan görüşmecinin durumluk ve sürekli kaygı düzeyleri arasında yalnızca 2 puan fark olduğu tespit edilmiştir. Ancak görüşmeye katılan motosikletli kuryelerin tümünün geçmişte de hizmet sektöründe belli işlerde çalışarak deneyim kazanmış olmaları işyeri şiddetiyle karşılaştıklarında tepkilerini etkilemesi ve işyeri şiddeti algılarını zayıflatması mümkündür. Yapılan görüşmelerde müşteriler tarafından uğradıkları sözlü tacizi ve işletmeyi hedef alan hakaretleri yalnızca sitem olarak adlandırmaları bu bulgunun temelini oluşturan veriler arasında yer almaktadır. Deneyimin işyeri şiddeti algısını zayıflatması çalışanların karşılaştıkları durumu görmezden gelmelerine ve kabullenmelerine yol açması mümkündür.

G8: “Yani bunlar yaşanabilir. Artık hani bir şey hissetmemeye başladım. Her gün insan gördükçe, yaşadıkça çok umursamamaya başlıyor. Günde 100 tane insanın içine giriyorsunuz. Sipariş götürmesi olsun, işletmeler onlarla birlikte o yüzden illaki denk geliyor. O yüzden çok şey yapmıyoruz artık yani.”

Motosikletli kuryeler çalışma hayatında her ne kadar deneyimli olsalar da hayati tehlike yaratabilen trafik tacizleriyle karşılaşmaları sonucunda kaygı düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Dolayısıyla kontrolleri dışında gelişen ve canlarını tehlikede hissetmelerine sebep olan işyeri şiddeti olaylarının kaygı düzeylerini yükseltici etkisi olduğu söylenebilir.

Motosikletli kuryelerin çalışma saatlerinin uzun olması çalışanlarda gerginliğe sebep olarak işyeri şiddetinin gerçekleşmesine zemin hazırlaması söz konusu olabilecektir. Dolayısıyla uzun çalışma saatleri ve işyeri şiddetinin kaygı düzeyleri üzerinde etkisi olduğunu söylemek mümkündür.

Motosikletli kuryelerin gece geç saatlerde ve sabah erken saatlerde yalnız çalışmaları işyeri şiddeti riskini artırarak kaygı düzeylerinin yükselmesine sebep olduğu görülmektedir. Özellikle nakit para taşımaları ve motosiklet ile çalışmaları gasp riskini artırarak çalışanların kaygı düzeylerini yükseltmektedir.

Hizmet sektöründe “müşteri her zaman haklıdır” mantığıyla işleyen firmalarla çalışan motosikletli kuryeler maruz kaldıkları işyeri şiddetlerine sessiz kalarak yalnızca sinirlendiklerini belirtmişlerdir. Tepki veremedikleri ya da vermemeleri gereken olaylarla karşılaşma ihtimalinin de kaygı düzeylerini yükselttiğini söylemek mümkündür.

Görüşme yapılan motosikletli kuryelerin gelir düzeyleri ile işyeri şiddetine uğramaları ve bu bağlamda kaygı düzeylerinin yükselmesi konusunda bir ilişki bulunmamıştır. Örnekleme yer alan motosikletli kuryeler gelir düzeylerinden memnundur ve herhangi bir şikayetleri bulunmamaktadır. Örneklem grubunu oluşturan motosikletli kuryelerin paket başı ücret alması, belirli bir işverene bağlı olmadan çalışmaları sebebiyle ve pandeminin de motosikletli kuryelerin işlerinde yoğunluğa sebep olmasının gelir düzeylerini olumlu yönde etkilediğini söylemek mümkündür. Yüksek gelir düzeyine sahip motosikletli kuryelerin ağır şartlar ve işyeri şiddetini göz ardı etmelerini kolaylaştırdığı ve dolayısıyla olumsuz durumlarla daha rahat başa çıktıklarını söylemek mümkündür. Elde edilen veriler doğrultusunda örneklem grubunun iş deneyimi ve gelir düzeyi arasında doğru orantı olduğu saptanmıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kaygı temelde bireylerin geçmişte yaşadıkları ya da şahit oldukları, tehlike yaratabilecek durumların gerçekleşme ihtimaline karşı ve bu tehlike durumlarıyla karşılaştıklarında yarattığı duygusal tepkilerdir. Emek piyasasında çalışanların da geçmişte yaşadıkları, gelecekte yaşayabilecekleri ya da hali hazırda algıladıkları tehlikeler sebebiyle kaygılandıkları görülmektedir. Çalışanların kaygı düzeylerinin bireysel, toplumsal ve örgütsel faktörler sebebiyle etkilenecek yüksek düzeylere eriştiği literatürdeki çalışmalarla ispatlanmıştır. Çalışanların kaygı düzeylerini etkileyen faktörler arasında işyeri şiddeti de yer almaktadır. İşyeri şiddeti çalışanın işi ile ilgili bulunduğu ortamlarda, işe giderken veya işten dönerken maruz kaldığı şiddet eylemlerinin tümünü içermektedir.

Bu çalışmada motosikletli kuryelerin uğradıkları işyeri şiddetinin kaygı düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda motosikletli kuryelerin işyerinde fiziksel şiddete uğradıkları tespit edilmiştir. Fiziksel şiddet, trafikte sürücüler tarafından motosikletli kuryelere karşı uygulanmıştır. Dolayısıyla işyerinde fiziksel şiddete maruz kalan motosikletli kuryelerin şiddeti uygulayanla arasında ilişki bulunmaması ve şiddeti uygulayanların suç işleme amacına sahip olması sebebiyle Tip I işyeri şiddetine uğradıkları şeklinde yorumlamak mümkündür. Ancak şiddetin çift yönlü sebeplerle oluşması ve motosikletli kuryelerin zamanla yarışından dolayı trafik kurallarını ihlal etmeleri diğer sürücüleri de şiddet uygulamaya sevk etmesi mümkündür. Dolayısıyla trafikte diğer sürücülerin suç işleme amacıyla şiddet eylemlerine başvurmamasından dolayı Tip I işyeri şiddetini uyguladıkları sonucuna varmak tartışmaya açıktır. Fiziksel şiddete uğrayan çalışanların durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel şiddete uğrayan çalışanların kaygının bilişsel belirtileri arasında yer alan saygı görmedikleri hissine kapılmaları işyeri şiddetinin kaygı düzeyleri üzerindeki etkisine temel oluşturmaktadır.

Motosikletli kuryelerin trafikte sürücüler ve müşteriler tarafından tacize uğradıkları tespit edilmiştir. Trafik tacizleri genel olarak ticari ve sivil araçların sürücüleri tarafından korna ve araçla sıkıştırma eylemleriyle uygulandığı verilerine ulaşılmıştır. Trafikte yayaları ve hayvanları da motosikletli kuryeleri tedirgin etmeleri sebebiyle taciz olarak algıladıkları tespit edilmiştir. Trafik tacizine maruz kalan çalışanların da tacizi uygulayanla bir ilişkisi bulunmaması sebebiyle Tip I işyeri şiddetine maruz kaldığını

söylemek mümkündür. Ancak yaya ve hayvanların bu sınıflama içine alınması suç işleme ve rahatsız etme amacı taşımadıkları için tartışmaya açıktır. Tacizin öznesinin suç işleme amacı taşıması, ancak tehlikeye yol açması işyeri şiddeti tiplerinden hiçbirine dahil edilememektedir. Trafik tacizine uğrayan motosikletli kuryelerin tacize uğradıklarında sinirlenmeleri, huzursuzluk ve canları tehlikeyeymiş hissine kapılmaları kaygının duygusal belirtileri arasında yer almaktadır. Dolayısıyla tacize uğramanın motosikletli kuryelerin durumluk ve kaygı düzeylerinin yüksek olmasında etkili olduğunu söylemek mümkündür. Motosikletli kuryelerin müşteri tarafından uğradıkları taciz eylemleri arasında görev tanımı dışında iş yaptırmak, küçümsemek, yanlış anlaşılmalara sebebiyet vermek, fiziki engel ile alay etmek, emeği yok saymak gibi eylemlerin yer aldığı tespit edilmiştir. Müşteri tarafından uygulanan taciz eylemleri arasında firmayı hedef alıp motosikletli kuryeyi rahatsız etmeye yönelik taciz uygulamanın yer aldığı görülmüştür. İşyeri şiddetine neden olan sosyal faktörler arasında yer alan pandeminin de motosikletli kuryelere karşı müşteriler tarafından tacizin uygulanmasına yol açtığı görülmüştür. İşyerinde müşteri tarafından tacize uğrayan motosikletli kuryelerin Tip II işyeri şiddetine uğradıklarını söylemek mümkündür. Bu taciz eylemlerine maruz kalan motosikletli kuryelerin sürekli ve durumluk kaygı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hizmet sektöründe müşterinin ön planda olması müşterilerin hizmet beklentilerine göre çalışanlara karşı davranışlarını belirlediği ve bu davranışların taciz boyutuna ulaşarak çalışanların kaygı düzeylerini yükseltici etkisinin olduğu şeklinde yorumlamak mümkündür. Örnekleme dahilindeki kadın motosikletli kuryenin cinsiyeti sebebiyle trafikte tacize uğradığı tespit edilmiştir. Ancak bu tacizlere rağmen kadın motosikletli kuryenin sürekli ve durumluk kaygı düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Bu durumun kaygının kişisel özelliklere göre değişiklik göstermesi sebebiyle olabileceği gibi, kadın çalışanın motosikletli kuryelik öncesinde hizmet sektöründeki çalışma deneyiminin de etkili olabilmesi mümkündür. Bunların yanı sıra kadınların çalışma hayatındaki yeri ve kadına yönelik şiddetin yaygınlığından dolayı kadın motosikletli kuryenin uğradığı tacizlere normalleştirerek bakması kaygı düzeyinin düşük olmasına sebep olduğu şeklinde yorumlanabilir. Kadın motosikletlinin trafikte cinsiyeti sebebiyle tacize uğramasının sebebi ise trafikte sürücü olmanın toplumda yaygın olarak eril bir eylem olarak görülmesinin sonucu olduğu düşünülebilir. Kadın motosikletli kuryenin müşteriler tarafından işyeri şiddeti adına bir problem yaşamaması ve olumlu geri dönüşler almasının

toplumun motosikletli kuryeliğe yönelik gelecekte cinsiyet ayrımı algısının ortadan kalkacağına işaret ettiği şeklinde yorumlamak mümkündür.

Motosikletli kuryelerin trafikte sürücüler tarafından ve müşteriler tarafından tehdit edildikleri öğrenilmiştir. Trafikte hakaret ve ölüm tehdidi gibi sözlü tehditlerin yanı sıra motosikletli kuryelerin bazıları canlarını tehlikeye atması sebebiyle araç sıkıştırmalarının da tehdit olduğunu öne sürmüşlerdir. Trafikte yaşadıkları tehdit olaylarından dolayı endişelendiklerini açıkça belirtmişlerdir. Müşteriler tarafından yapılan olumsuz yorumlar ve uygulama üzerinden düşük puanlamaları tehdit olarak algıladıkları tespit edilmiştir. Olumsuz yorumların ve düşük puanlamaların çalışanların işi kaybetme riskini artırması motosikletli kuryelerde endişe ve kaygıya sebep olmaktadır. Yorumların motosikletli kuryelerin duygu durumları üzerinde ciddi bir etkiye sahip olduğu bu araştırmanın sonuçlarından birisidir. Tüm bu tehdit olayları sonrasında motosikletli kuryelerin kendilerini sorgulamaya başlama yoluna gitmeleri kaygının bilişsel belirtileri arasında yer almaktadır. Tehdide uğrayan motosikletli kuryelerin sürekli ve durumluk kaygıları yüksek tespit edilmiştir. Tehdit eylemlerine uğrayan motosikletli kuryelerin şiddeti uygulayanlar bakımından Tip I ve Tip II işyeri şiddetine maruz kaldıkları söylenebilecektir. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmanın tüm hipotezleri doğrulanmıştır.

Bu çalışmayla işyeri şiddetinin literatürde yaygın kullanımı olan psikolojik şiddet kısıtlamasından çıkarılarak fiziksel şiddet eylemlerinin de kapsama alınmasıyla motosikletli kuryelerin kaygı düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. İşyeri şiddeti kavramının sınırlı araştırmalara konu olması ve belirli sektörler üzerinde çalışılması literatürde bir eksikliğe yol açmaktadır. Bu çalışma günümüzde hizmet sektörünün kilit noktası haline gelen motosikletli kuryelerin uğradıkları işyeri şiddetinin medyadaki haberlerin yanı sıra bilimsel bir temele oturtularak bu soruna çözüm üretilebilmesi adına gelecek çalışmalara basamak oluşturacaktır. İşyeri şiddetinin hayati endişe ve kaygıya sebep olduğu bu çalışmada açıkça tespit edilmiştir. Çalışanları kaygıya sürükleyen üçüncü kişilerin genellikle trafikte yer alması gerekli düzenlemeler için yol gösterici olabilecektir. Bunun yanı sıra paket siparişlerinde hız puanlamasının motosikletli kuryelerin trafikte taciz ve tehditlerle karşılaşma olasılığını artırmasının yanı sıra müşterilerin de bunu bir tehdit aracı olarak kullanması kuryelerin kaygı düzeylerinin artışında ciddi bir etkisinin olduğu gözlenmiştir. Dolayısıyla hız puanlaması konusunda

da çalışanların kaygı düzeylerinin seviyesinin azaltılmasına ilişkin gerekli düzenlemelerin yapılması için gerekli bilimsel temel yapılan bu araştırmada mevcuttur.

Bu çalışmanın örneklem grubunun profesyonel motosikletli kuryelerden oluşması çalışanların kaygı düzeyleri yüksek olsa bile orta düzeye yakın puanlarda bir seviyede bir sonuç alınmasına sebep olmuştur. Örneklemi oluşturan motosikletli kuryelerin ekstrem durumlar yaşamadıkça işlerini kaybetme riskiyle karşılaşmadıkları, dolayısıyla profesyonel olarak motosikletli kuryelik yapmayanlara kıyasla iş güvencesine sahip oldukları gözlemlenmiştir.

Yapılan çalışmanın örneklemine genişletilerek daha kapsamlı bir araştırma yapılması motosikletli kuryelerin uğradıkları işyeri şiddetinin daha ayrıntılı görülmesini ve işyeri şiddetinin kaygı düzeyleri üzerindeki etkilerinin genellenmesinde daha sağlıklı sonuçlar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akçakanat, T. ve Uzunbacak, H. H. (2019). Aşırı iş yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi üzerinde sürekli kaygının aracılık rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 3(3), 215-230.
- Akçınar, B. (2017). Aile sistemlerinde şiddetin döngüsü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(4), 40-64.
- Akgül, G. (2020). Siber zorbalığın nedenleri üzerine kuramsal açıklamalar. *Gelişim ve Psikoloji Dergisi*, 1 (2), 149-167.
- Akın, U., Baloğlu, M. ve Karşlı, M. D. (2014). Türkiye'deki kadın üniversite yöneticilerinin stres ve kaygı düzeylerinin incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 39(174), 160-172.
- Akınalp, D. (2013). *Çalışanların kaygı düzeylerinin performans algılarına etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Algur, V. (2019). *Üniversite öğrencilerinin anksiyete ve depresyon düzeyleri ile fiziksel saldırganlık, öfke, düşmanlık ve sözel saldırganlık arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ali, S. R. and Ali, M. S. (2014). A riview of the causes of workplace violence and its preventive measures- the management perspective. *Journal of Social Science Research*, 4(3), 604-607.
- Aslan, K. (2011). *Çalışanlarda iş güvencesizliği ve işini kaybetme kaygısının iş verimi ve iş üretkenliği üzerindeki etkilerinin incelenmesi: bilişim sektöründe bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atıcı, E. ve Devenci, S. E. (2019). Elazığ merkeze bağlı acil sağlık hizmetleri istasyonları çalışanlarının durumluk/sürekli kaygı durumunun incelenmesi. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 4(3), 301-313.

Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J. ve Hoeksema, S. N. (2002). Kişilik. (Çev: Y. Alogan), *Psikolojiye Giriş* içinde (s. 458-485). Ankara: Arkadaş Yayınları.

Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J. ve Hoeksema, S. N. (2002). Anormal Psikoloji. (Çev: Y. Alogan), *Psikolojiye Giriş* içinde (s. 523-568). Ankara: Arkadaş Yayınları.

Aydemir, S. R. (2005). Şiddet. *Mevzuat Dergisi*, Yıl 8 (91).

Aydın, Ş. ve Özkul, E. (2007). İş yerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 169-186.

Aydoğdu, H. (2016). Kierkegaard ve heidegger’de ölümün eksistensiyal-ontolojik çözümlemesi. *Kaygı Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi*, (27), 127-150.

Bilgin, H. (tarihsiz). Kişilerarası şiddetin arka planı. H. Bilgin ve F. Y. Kutlu (Editörler), *Kişilerarası Şiddet Yönetimi* içinde (s. 1-16). http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/hemsirelik_ao/kisilerarasisy.pdf

Boz Eravcı, D. (2014). *Şiddet: sağlık çalışanları üzerindeki etkisi, risk faktörleri “bir kamu hastanesi örneği”*. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Eğitim Ve Araştırma Merkezi.

Chappel, D. and Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.

Çamcı, O. ve Kutlu, Y. (2011). Kocaeli’nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(1), 9-16.

Çelik, A. B., Akış, N., Düzgün, F. ve Türkkın, A. (2017). Üçüncü basamak bir hastanede hemşirelerin hasta/hasta yakınlarından şiddete uğrama sıklığı, risk faktörleri, nedenleri ve çözüm önerileri. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, (11), 1-16.

Çetinay Aydın, P. (2017). Kaygı ve endişe. *Türkiye Klinikleri*, 10(4), 228-236.

Çögenli, M. ve Karadaş, Y. (2019). Belediye çalışanlarının karşılaştıkları mobbing davranışları: Akşehir belediyesinde ampirik bir çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (BOR Özel Sayısı), 33-48.

Çuvadar, A. (2017). *Edirne merkez ilçede yataklı tedavi kurumlarında çalışan hekim ve hemşirelere yönelik şiddetin boyutu ve nedenleri Edirne/2013*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Dinç, S. ve Erden Çınar, S. (2019). Bilişsel davranışçı yaklaşıma dayalı grupla psikolojik danışma uygulamasının üniversite öğrencilerinin gelecek kaygıları ve yetkinlik inançları üzerine etkisi. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 15-28.

Doğan, A. (2010). Ekolojik sistemler kuramı çerçevesinde akran zorbalığının incelenmesi. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 17(3), 149-162.

Dursun, S. ve Aytaç, S. (2011). İşyerindeki şiddet davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkisi: bir uygulama. *TİSK Akademi*, (1), 7-29.

Dursun, S. ve Sokullu Akıncı, F. (2011). Mesleğe bağlı şiddet: bir alan araştırması. *Suç Önleme Sempozyumu*, 7-8 Ekim, s. 134-142.

Dursun, S., Aytaç, S. ve Sokullu Akıncı, F. (2011a). İşe bağlı şiddet ve stres: taksi sürücülerine yönelik bir uygulama. *Journal of Social Policy Conferences*, (61), 1-20.

Dursun S., Aytaç S. ve Sokullu Akıncı, F. (2011b). Mesleğe ilişkin şiddet üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 59-69.

Erden, S. ve Hatun, O. (2015). İnternet Bağımlılığı ile Başa Çıkmada Bilişsel Davranışçı Yaklaşımın Kullanılması: Bir Olgu Sunumu. *Addicta: The Turkish Journal On Addictions*, 2(1), 53-83.

Ersoy, F., Edirne, T. ve Oğuz, T. F. (2003). Birinci basamakta anksiyete bozuklukları – 2. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 12(9), 326-327.

Ersoy, T. (2020). *Hemşirelerin maruz kaldığı iş yeri şiddeti ile iş doyumu ve motivasyon arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Geçtan, E. (1989). *Çağdaş yaşam ve normal dışı davranışlar*. (7. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Gorman, F. O. (2016). *Kaygı*. (Çev: Pınar Akkoç). İstanbul: İKÜ Yayınevi.
- Göç, E. (2017). *Sürekli kaygının yordayıcıları olarak belirsizliğe tahammülsüzlük, endişe ile ilgili inançlar ve kontrol odağının incelenmesi ile yaşam doyumunun araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gökçe, T. ve DüNDAR, C. (2008). Samsun ruh ve sinir hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerde şiddete maruziyet sıklığı ve kaygı düzeylerine etkisi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 15(1), 25-28.
- Güleç, H., Topaloğlu, M., Ünsal, D., Altıntaş, M. (2012). Bir kısır döngü olarak şiddet. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4 (1), 112-137.
- Gültekin, N. ve Deniz, Z. (2016). İşyerinde mobbing: çalışanlar üzerine yapılan bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 1-11.
- Güneri Yöyen, E. (2017). Şiddet türleri ve kişilik özellikleri, *Yaşam Becerileri Sosyoloji Dergisi*, 1(1), 35-50.
- Gürhan, N., Erdoğan, G. ve Seyran, F. (2020). Cinsel şiddet. *MEYAD akademi*, 1(1), 59-65.
- Hamilci, F. (2014). *Örgütsel stres kaynaklarının ve sürekli kaygının iş tatmini üzerine etkisi (s.d.ü. kadın akademisyenlerine yönelik bir araştırma)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Han, C. H. (2017). *Şiddetin topolojisi*. (Çev: S. Fischer Foundation). İstanbul: Metis Yayınları.
- Haran, S. ve Aydın, O. (1995). Depresyon, umutsuzluk, sosyal beğenirlik ve kendini kurgulama düzeyinin intihar fikirleri ile ilişkisi. *Kriz Dergisi*, 3 (1-2), 218-222.
- Horney, K. (2007). *Psikanalizde yeni yollar*. (Çev: S. Budak). İstanbul: Öteki Yayınevi.
- International Labour Organization (2020). *Safe and healthy working environments free from violence and harassment*. Geneva.

- Karabacak, M. (2013). *Teknolojik değişimin işgörenler üzerinde yarattığı durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaya, H. ve Kubar, Y. (2020). Lise döneminde şiddet algısı ve nedenleri üzerine bir saha çalışması: Elazığ örneği. *Journal of Analytic Divinity*, 4(2), 71-98.
- Kavi, E. ve Ceylan, Ş. (2016). Çalışanlara yönelik müşteri saldırganlığı ve Yalova ilindeki kargo çalışanlarına yönelik bir araştırma. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 5 (13), 102-125.
- Kıcır, B. (2018). İşyerinde psikolojik bozukluklar, nedenleri, yaygınlığı ve etkileri. *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2), 234-244.
- Köknel, Ö. (1985). *Kaygıdan mutluluğa kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar Basımevi.
- Köknel, Ö. (1996). *Bireysel ve toplumsal şiddet*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Körük, S. (2020). Saldırganlık ve şiddeti açıklayan yaklaşımlar. N. Ş. Özabacı (Editör), *Çağımızın çözüm arayan sorunu şiddet içinde* (s. 93-104).
- Mamatoğlu, N. (2019). İş çevresinin psikolojik sonuçları. S. L. Bilgin ve A. A. Cengiz (Editörler), *Çalışma Psikolojisi içinde* (s.138-166). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.
- Merkit, N. (2016). Sigmund freud'da uygarlığın temel dinamikleri ve birey üzerindeki etkisi. *F L S F / Süleyman Demirel Üniversitesi Felsefe Dergisi*, 11(21), 123-140.
- Morgan, C. T. (2011). Genel Uyarılmışlık, Duygu, Farkındalık. S. Karakaş ve R. Eski (Editörler), *Psikolojiye giriş içinde* (s. 193-220). Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Mumlu Karanfil, S. ve Doğan, A. (2020). Çalışanların iş güvencesizliğine yönelik algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisinde kaygının aracı rolü. *Alphanumeric Journal*, 8 (1), 143-162.
- Özcan, Ö. Ve Gül Çelik, G. (2017). Bilişsel davranışçı terapi. *Türkiye Klinikleri*, 3(2), 115-120.

Özçelik, B. (2009). *Belediyelerde çalışan işgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdemir, A. (2017). Tüketim toplumunda müşteri memnuniyeti ve çalışanların iş güvenliği: moto-kuryeler üzerine bir alan araştırması. M. Ç. Özdemir (Ed.), *Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar* içinde (s. 249-268). Sakarya.

Özdoğru, A. A. ve Akgül, Ö. (2018). Ruh sağlığı çalışanlarının yaşam boyu şiddet deneyimleri. *Türk Psikoloji Dergisi*, 33(82), 20-29.

Özen, S. (2016). Toplumsal cinsiyet perspektifinden işyerinde psikolojik şiddet. *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, (4), 123-141.

Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2018). *Örgütsel davranış*. (8. Baskı). Bursa: Ekin Yayınevi.

Özkan, S. (2020). *Belirsizliğe tahammülsüzlük ve sürekli kaygı arasındaki ilişkide psikolojik esnekliğin aracılık rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Öztürk, H. ve Babacan, E. (2014). Hastanede çalışan sağlık personeline hasta/yakınları tarafından uygulanan şiddet: nedenleri ve faktörler. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(2), 70-80.

Kapar R. ve Özen Çöl, S. (2011). Vatandaşlar tarafından belediye zabıtasına yöneltilen işyeri şiddeti. *Çalışma ve Toplum*, (3), 167-200.

Karaca, B. K. (2014). *Samsun ilinde hekimlerin şiddete uğrama sıklığı, uğradıkları şiddetin özellikleri ve şiddet konusundaki düşünceleri*. Uzmanlık Tezi. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Tıp Fakültesi.

Karadağ Ak, Ö. (2019). *İş tatmini ve kaygı düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: banka çalışanları üzerine ampirik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Khubchandani, J. and Price, J. H. (2015). Workplace harassment and morbidity among us adults: results from the national health interview survey. *J Community Health*, (40), 555-563.

Kocabaşoğlu, N. (2008). Anksiyete bozukluklarına genel bir bakış. *İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri*, Mart, 175-184.

Limnili, G. ve Özçakar, N. (2017). Farklı boyutlarıyla şiddet. *Klinik Tıp Aile Hekimliği Dergisi*, 9(2), 55-60.

Marcus A., Zhou, H. C., Adams, P., Moir, F., Hobson, J., Hallett, C., Webster, C. S. (2017). Workplace harassment among staff in higher education:a systematic review. *Asia Pacific Educ. Rev.* (18), 521–539.

Nart, S. (2014). İş ortamında şiddet, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkileri: sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12 (23), 248-268.

Özakkaş, T. (2014). Normal anksiyete. T. Özakkaş (Ed.), *Anksiyete bozuklukları ve tedavisi* içinde (s. 9-14). İstanbul: Psikoterapi Enstitüsü Eğitim Yayınları.

Özalp, A. (2009). Yoksulluk, yoksunluk, yurttaşlık: sosyal hak(sızlık)ları politik düşünmek.https://www.academia.edu/1352472/Yoksulluk_Yoksunluk_Yurtta%C5%9Fl%C4%B1k_Sosyal_Hak_s%C4%B1zl%C4%B1k_lar%C4%B1_Politik_D%C3%BC%C5%9F%C3%BCnme_k

Özen Çöl, S. (2008). İşyerinde psikolojik şiddet: hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 4 (19), 107-134.

Özpoyraz, N. (Tarihsiz). Anksiyete bozuklukları. *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Ders Notları*, 21-27.

Pehlivan Barış, N. (2020). *Ankara şehir hastanesinde klinik branşlarda çalışan doktorların, şiddete maruz kalma durumlarının ve şiddete karşı çözüm önerilerinin değerlendirilmesi*. Uzmanlık Tezi. Ankara: Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Tıp Fakültesi.

Polat, O. (2017). Şiddet. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22 (1), 15-34.

Sarıkaya, G. S. (2018). *İşgören kaygı düzeyinin örgütsel adalet algısı ile örgütsel bağlılık ilişkisinde aracılık rolü: yiyecek içecek işletmeleri örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Semordzie, D., Asamini, L., Fia, D. S. and Amponsah, M. O. (2017). Workplace violence the ripple ecological effects. *British Journal of Psychology Research*, 5(1), 1-20.

Sönmez, R. (2020). Covid-19 kaygısının iş gören performansı ve motivasyonu üzerine etkisi: hizmet sektöründe bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (12), 155-175.

Subaşı Baybuğa, M., Irmak, Z., Talas, M. S., Savran, M. B. (2012). Adli tıp şube müdürlüğüne başvuran fiziksel ve cinsel şiddet mağduru kadın olgularının değerlendirilmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 15(3), 173-180.

Şirvanlı Özen, D. ve Temizsu, E. (2010). Anksiyete ve depresif bozukluklarda örtüşen ve ayrışan belirtiler. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 2(1), 1-14.

Taneja, S. (2014). Violence in the workplace: a strategic crisis management issue. *Journal of Applied Business and Economics*, 16(1), 32-42.

Tatlılıoğlu, K. (2012). Sosyal bir gerçeklik olarak intihar olgusu: Sosyal psikolojik bir değerlendirme. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 135-157.

Tufan, İ. (2003). Medya ve şiddet: medyanın sunduğu saldırganlık sahneleri insanları şiddet eylemine sürükler mi?. *Polis Bilimleri Dergisi*, 5(3-4), 131-142.

Türkçapar, M. H. ve Sargın, A.E. (2011). Bilişsel davranışçı psikoterapiler: tarihçe ve gelişim. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, <https://www.jcbpr.org/fulltext/77-1334216734.pdf> Erişim Tarihi: 06.12.2020

USDA (2001). The USDA Handbook on Workplace Violence Prevention and Response. <https://www.dm.usda.gov/workplace.pdf>

Violance Prevention Initiative (2014). Nine types of violence and abuse. https://www.gov.nl.ca/vpi/files/nine_types_of_violence.pdf (Erişim tarihi: 28.01.2021)

Yazıcı, M. (2013). Toplumsal değişim durumunun şiddet biçimiyle ilişkisi: ABD/Avrupa- Türkiye karşılaştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 350-369.

Yenilmez, K. ve Özbey, N. (2006). Özel okul ve devlet okulu öğrencilerinin matematik kaygı düzeyleri üzerine bir araştırma. *Eğitim Fakültesi Dergisi*, XIX(2), 431-448.

Yeniyol, Z. D. (2018). *Sağlık çalışanlarının iş doyumunu, kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldırım, T. (2012). Sören aabye kierkegaard'ın yazarlığı ve eserleri üzerine. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 2(4) , 119-136.

Yıldız, A. N., Kaya, M. ve Bilir, N. (2011). *İşyerinde şiddet*. Ankara: Ziraat Gurup Matbaacılık A.Ş.

Yılmaz, E. (2017). *Bir fabrikada çalışan işçilerin kaygı ve iş doyumunu düzeyleri*. Halk Sağlığı Uzmanlık Tezi. Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi.

Yılmaz, K. (2020). *Adana ilinde sağlık çalışanlarının şiddete uğrama sıklığı ve sağlıkta şiddet konusundaki düşünceleri*. Uzmanlık Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi, Tıp Fakültesi.

http-1: <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 20.11.2020)

http-2: <https://gelecekbilimde.net/davranisci-yaklasim-davraniscilik/> (Erişim tarihi: 27.11.2020)

http-3: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/violence-and-injuries/areas-of-work/violence> (Erişim tarihi: 04.01.2021)

http-4:

https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/chap1.pdf
(Erişim tarihi: 29.01.2021)

http-5: Violence Prevention Alliance
<https://www.who.int/violenceprevention/approach/ecology/en/> (Erişim tarihi: 02.02.2021)

http-6: <https://www.osha.gov/workplace-violence> (Erişim tarihi: 29.01.2021)

http-7: <https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=8321.02>
(Erişim tarihi 04.04.2021)

http-8: <https://www.hurriyet.com.tr/video/tuzlada-kuryeye-meydan-dayagi-kamerada-41564493> (Erişim tarihi: 04.04.2021)

http-9: <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/gasp-ettikleri-motosikletle-magazadan-hirsizlik-anlari-guvenlik-kamerasinda-41774505> (Erişim tarihi: 04.04.2021)

http-10: <https://www.hurriyet.com.tr/kelebek/magazin/kuryeyi-saatlerce-alikoymakla-suclanan-ipek-hattatin-32-yila-kadar-hapsi-istenyor-41764708>(Erişim tarihi: 04.04.2021)

http-11: <https://www.milliyet.com.tr/gundem/olumcul-hiz-puani-baskisi-6343336> (Erişim tarihi: 04.04.2021)

http-12: <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/motosikletli-kuryeler-duyarli-olunmasini-istiyor-41744129> (Erişim tarihi: 04.04.2021)

http-13: <https://www.indyturk.com/node/294126/haber/motokuryeler-anlat%C4%B1yor-pandemiyle-i%C5%9F-y%C3%BCk%C3%BCm%C3%BCzy%C3%BCzde-40-artt%C4%B1-ama-hayat%C4%B1m%C4%B1z-sudan> (Erişim tarihi: 04.04.2021)

EK-1 ve EK-2: <https://www.eduolog.com/durumluk-ve-surekli-kaygi-olcegi/>

EK-1

STAI FORM TX-I

Görüşmeci:

Cinsiyet: Kadın () Erkek () Diğer ()

Yaş:

Tarih:/..../20....

YÖNERGE: Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları birtakım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da o anda nasıl hissettiğinizi ifadelerin sağ tarafındaki parantezlerden uygun olanını işaretlemek suretiyle belirtin. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarfetmeksizin **anında** nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyin.

		Hiç	Biraz	Çok	Tamamiyle
1	Şu anda sakinim.	(1)	(2)	(3)	(4)
2	Kendimi emniyette hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
3	Şu anda sınırlarım gergin.	(1)	(2)	(3)	(4)
4	Pişmanlık duygusu içindeyim.	(1)	(2)	(3)	(4)
5	Şu anda huzur içindeyim.	(1)	(2)	(3)	(4)
6	Şu anda hiç keyfim yok.	(1)	(2)	(3)	(4)
7	Başıma geleceklerden endişe ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
8	Kendimi dinlenmiş hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
9	Şu anda kaygılıyım.	(1)	(2)	(3)	(4)
10	Kendimi rahat hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
11	Kendime güvenim var.	(1)	(2)	(3)	(4)
12	Şu anda asabım bozuk.	(1)	(2)	(3)	(4)
13	Çok sinirliyim.	(1)	(2)	(3)	(4)
14	Sınırlarımın çok gergin olduğunu hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
15	Kendimi rahatlamış hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
16	Şu anda halimden memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)
17	Şu anda endişeliyim.	(1)	(2)	(3)	(4)
18	Heyecandan kendimi şaşkına dönmüş hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
19	Şu anda sevinçliyim.	(1)	(2)	(3)	(4)
20	Şu anda keyfim yerinde.	(1)	(2)	(3)	(4)

STAI FORM TX- 2

YÖNERGE: Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını kullandıkları birtakım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da o anda nasıl hissettiğinizi ifadelerin sağ tarafındaki parantezlerden uygun olanını işaretlemek suretiyle belirtin. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarfetmeksizin anında nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyin.

		Hemen Hemen Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
21	Genellikle keyfim yerindedir.	(1)	(2)	(3)	(4)
22	Genellikle çabuk yorulurum.	(1)	(2)	(3)	(4)
23	Genellikle kolay ağlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)
24	Başkaları kadar mutlu olmak isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)
25	Çabuk karar veremediğim için fırsatları kaçıırım.	(1)	(2)	(3)	(4)
26	Kendimi dinlenmiş hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)
27	Genellikle sakin, kendine hakim ve soğukkanlıyım.	(1)	(2)	(3)	(4)
28	Güçlüklerin yenemeyeceğim kadar biriktiğini hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)
29	Önemsiz şeyler hakkında endişelenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)
30	Genellikle mutluyum.	(1)	(2)	(3)	(4)
31	Her şeyi ciddiye alır ve endişelenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)
32	Genellikle kendime güvenim yoktur.	(1)	(2)	(3)	(4)
33	Genellikle kendimi emniyette hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)
34	Sıkıntılı ve güç durumlarla karşılaşmaktan kaçınırım.	(1)	(2)	(3)	(4)
35	Genellikle kendimi hüzünlü hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)
36	Genellikle hayatımdan memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)
37	Olur olmaz düşünceler beni rahatsız eder.	(1)	(2)	(3)	(4)
38	Hayal kırıklıklarını öylesine ciddiye alırım ki hiç unutamam.	(1)	(2)	(3)	(4)
39	Aklı başında ve kararlı bir insanım.	(1)	(2)	(3)	(4)
40	Son zamanlarda kafama takılan konular beni tedirgin ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)

EK-3

KAYGI DÜZEYLERİ İLE İŞYERİ ŞİDDETİ İLİŞKİSİ VE BİR ARAŞTIRMA

GÖRÜŞME SORULARI

-Yaşınız, memleketiniz, medeni durumunuz, varsa çocuk sayınız hakkında bilgi verebilir misiniz?

- Ne kadar süredir motosikletli kurye olarak çalışıyorsunuz?

-Motosikletli kuryelik yaptığınız ilk iş mi?

-Günlük çalışma süreniz nedir?

-Gelir düzeyinizi belli bir aralık içerisinde belirterek söyleyebilir misiniz?

-Fiziksel şiddet, işyeri bağlamında çalışanlara karşı güç kullanılarak uygulanan saldırı eylemlerini içerir. Bu eylemler genel çerçevede itme, yumruk, ısırma, dayak, herhangi bir aletle saldırma, ateş etme vb. kapsar. Fiziksel şiddet eylemleri ile genellikle fiziksel bir zarar verme amaçlanmaktadır. İşe giderken, işi yaptığınız esnada ya da işten dönerken hiç fiziksel şiddete uğradınız mı?

-İşyerinde fiziksel şiddet kim/kimler tarafından uygulandı?

-Uğradığınız fiziksel şiddet olayını/olaylarını aktarır mısınız?

-Fiziksel şiddete uğradığınızda nasıl tepki verdiniz?

-Fiziksel şiddete uğradığınız an/anlarda neler hissettiniz?

-Uğradığınız fiziksel şiddet olayı/olayları sonrasında neler hissettiniz/hissetmeye başladınız?

-Taciz temel olarak tedirgin ve rahatsız etmeyi amaçlayan eylemleri içerir. Bu eylemler temel olarak ırk, dil, din, cinsiyet, cinsel yönelim, engelli olma, itibarı zedeleme, fikirlerin değersizleştirilmesi vb. gibi konuları hedef almaktadır. İşe giderken, işi yaptığınız esnada ya da işten dönerken hiç taciz edildiniz mi?

-İşyerinde taciz kim/kimler tarafından uygulandı?

-Uğradığınız taciz olayını/olaylarını aktarır mısınız?

- Tacize uğradığınızda nasıl tepki verdiniz?
- Tacize uğradığınız an/anlarda neler hissettiniz?
- Uğradığınız taciz olayı/olayları sonrasında neler hissettiniz/hissetmeye başladınız?
- Tehdit, fiziksel, cinsel ya da psikolojik zarar vermek adına korku yaratan ve gözdağı veren fiziksel, psikolojik ve sözel saldırıları içerir. İşe giderken, işi yaptığınız esnada ya da işten dönerken hiç tehdit edildiniz mi?
- Kim/kimler tarafından tehdit edildiniz?
- Maruz kaldığınız tehdit olayını/olaylarını aktarır mısınız?
- Tehdide maruz kaldığınızda nasıl tepki verdiniz?
- Tehdit edildiğiniz an/anlarda neler hissettiniz?
- Maruz kaldığınız tehdit olayı/olayları sonrasında neler hissettiniz/hissetmeye başladınız?
- İşinizi yapmak hedefiyle bulunduğunuz ortamlarda yaşadığınız şiddet olayları sonucunda gelecek günlerde yaşayabilecekleriniz hakkında hisleriniz/düşünceleriniz nelerdir?
- İşyerinde şiddete uğramanızın nedenleri sizce nelerdir?