

## Vatandaşlar Tarafından Belediye Zabıtasına Yöneltilen İşyeri Şiddeti\*

Recep KAPAR\*\*  
Serap Özen ÇÖL\*\*

**Özet:** Bu çalışmanın amacı, zabıta memurlarına karşı vatandaşlar tarafından gerçekleştirilen işyeri şiddetinin yaygınlığını, biçimlerini, nedenlerini ve etkilerini belirlemektir. Bu amaçla, Ankara, İzmir ve Muğla ilinde, toplam 9 belediyede görevli 500 zabıta memuruna anket uygulanmıştır. Ayrıca, mağdurlar, kurum yöneticileri ve meslek örgütü temsilcileri olmak üzere, toplam 22 kişiyle derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bulgular, mesleki yaşamları süresince, zabıtalardan yüzde 52,2'sinin fiziksel şiddete, yüzde 68,2'sinin sözel şiddet ve tehdide ve yüzde 4,4'ünün cinsel tacize uğradıklarını göstermiştir. Fiziksel şiddet sonucunda, mağdurların yüzde 43,6'sı yaralanmış, ankete katılanların yüzde 82,7'si ise iş arkadaşlarının yaralandığını görmüştür. Bununla birlikte, zabıta memurlarının yüzde 79,6'sı fiziksel şiddet, yüzde 81,8'i sözel şiddet ve tehdit bakımından yaptıkları işi riskli olarak algılamaktadır.

İşyeri şiddeti, zabıtalardan verimlilik, performans, işe bağlılık, iş tatmini ve motivasyonlarını azaltırken; aynı zamanda mağdurlarda öfke, kızgınlık, endişe, güvensizlik, korku, kaygı, depresyon ve baş ağrısı gibi şikâyetlere neden olmuştur. Elde edilen anket ve görüşme verileri, mevcut literatür de göz önüne alınarak, detaylı olarak tartışılmış ve birçok açıdan yorumlanmıştır.

Alanında ilk olan bu çalışmanın sonuçlarına göre; işyeri şiddeti, zabıtalardan birçok açıdan dramatik boyutlarda tehdit etmektedir. Bu nedenle, zabıtalardan için işyeri şiddeti, mesleki sağlık ve güvenlik riski olarak kabul edilerek, gerekli yasal ve idari önlemlerin mümkün olan en kısa sürede alınması önerilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İşyeri şiddeti, fiziksel şiddet, sözel şiddet ve tehdit, mesleki sağlık ve güvenlik, belediye zabıtası

---

\* Bu makale, TÜBİTAK (107K533 No'lu Proje) tarafından desteklenmiştir.

\*\* Yrd. Doç. Dr. Muğla Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

\*\* Yrd. Doç. Dr. Muğla Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

## Workplace Violence Towards Municipal Police Officers by Citizens

**Abstract:** The objective of this study is to determine the prevalence, forms, causes and impacts of the workplace violence directed towards the municipal police officers by the citizens. To reach this goal, a survey was applied to 500 municipal police officers employed in 9 municipalities located in the cities of Ankara, İzmir and Muğla. Also, the oral interviews were conducted in depth with a total of 22 people including the victims, managers and representatives of the labor organizations. The results indicate that, during the course of their professional life, 52,2 % of the municipal police officers have been exposed to physical violence, 68,2 % to verbal abuse and threat and 4.4% to sexual harassment. In a consequence of the physical violence, 43.6 % of the victims were injured and 82.7 % of the participants witnessed their colleagues injured. In addition, 79,6% and 81,8% of the municipal police officers find their occupation hazardous in terms of physical violence and verbal abuse as well as threat, respectively.

The workplace violence results in decline in the efficiency, performance, job involvement, job satisfaction and motivation of the municipal policers, while at the same time, causing anger, resentment, anxiety, insecurity, fear, depression and complaints such as headaches to the victims. The results obtained from the survey and interviews were discussed and interpreted in a number of ways by taking into account the current literature as well.

According to the results of this study, which is uniquely the first in the field, the workplace violence dramatically threatens the municipal police officers in numerous ways. Therefore, the work place violence should be accepted as an occupational health and safety hazard for the municipal officers and it was also suggested that legal and admistrative precautionary measures should be taken as soon as possible.

**Keywords:** Workplace violence, physical violence, verbal abuse and threat, occupational health and safety, municipal police officers

## GİRİŞ

Çalışanlar işyerlerinde veya işlerini yaparken sağlıklarını etkileyen çok sayıda ve farklı nitelikte tehditle karşı karşıya kalabilmektedir. İşyeri şiddeti bu tehditlerden biridir. Son yıllarda yaygın bir sorun olduğu kabul edilen işyeri şiddetinin, çalışan sağlığını ve örgüt üzerindeki etkilerini konu alan çalışmaların arttığı görülmektedir.

İşyeri şiddetinin bir kavram olarak açık ve üzerinde uzlaşılan bir tanımını yapmak güçtür, bu yüzden farklı tanımlara rastlanmaktadır. İşyeri şiddeti işyerinde

meydana gelen terörist saldırılar, taciz, fiziksel saldırılar, eşyaya zarar verme, tehdit, sözel saldırı, soygun, hırsızlık, ailevi şiddet gibi konusu suç olan davranışları ve tehditleri içermektedir. Çalışanın herkesin önünde azarlanması, sabotaj veya mülkiyete yönelik bir saldırı sonucunda zarar görmesi gibi olgular işyeri şiddetinin gözden kaçan örneklerinden sadece bir kaçıdır (Keim, 1999: 17). Avrupa Komisyonu işyeri şiddetini “*çalışmayla ilgili durumlarda çalışanların güvenliklerine, huzur ve sağlıklarına açıkça ya da örtük olarak zarar veren suiistimal, tehdit ve saldırı olayları*” olarak tanımlamıştır (Di Martino vd., 2003: 3).

İşyeri şiddeti farklı biçimlerde sınıflandırılmaktadır. Fiziksel ve psikolojik şiddet ayrımı bunlardan biridir. Bir başka sınıflandırma ise saldırgan ya da şiddetin kaynağına göre yapılmaktadır. Buna göre;

(i) *işle ilgisi olmayan soygun vb. gibi suç işleme amacıyla dışarıdan gelenlerin çalışma sırasında neden oldukları,*

(ii) *çalışanların birbirlerine yönelttikleri,*

(iii) *işle ilgisi bulunan müşteri, vatandaş, veli, hasta veya yakınları gibi kimselerin çalışanlara uyguladıkları,*

(iv) *çalışanın kişisel ve özel ilişkilerinde ortaya çıkan saldırının işyerine taşınmasıyla gerçekleşen, şiddet biçimlerinde olabilmektedir (Zuzelo, 2007: 228–229; Wendling, 2005: 1).*

Çalışanların mesleki sağlık ve güvenliklerini tehdit eden etmenler çalıştıkları sektör, işyeri ve mesleğe göre büyük bir çeşitlilik göstermektedir. Bir sanayi işyeri ile bir hizmet işyeri ortak riskler yanında, sektörel koşullara özgü riskler içerebilmektedir. İşyeri şiddeti rastlantısal olarak ortaya çıkmamaktadır Belirli mesleklerde, işyerlerinde veya sektörlerde çalışanların diğerlerine göre daha fazla ve sık işyeri şiddetine maruz kaldıkları söylenmektedir (Di Martino vd., 2003). Yapılan araştırmalara göre özellikle belirli kamu hizmetlerinde *işyeriyle ilgisi bulunan müşteri, vatandaş, hizmet alan veya hizmetten etkilenen, veli, hasta veya yakınları gibi kimselerin uyguladıkları şiddet, çalışanlar için önemli bir sağlık ve güvenlik sorunu oluşturmaktadır.*

Zabitanın hizmetleri de bunlardan biridir. Çalışma koşulları, zabitanın hem mağdur, hem de saldırgan olabildiği kısır döngü haline gelmiş bir şiddet unsuru barındırmaktadır. Bu makalede belediye zabıta memurlarının işlerini yaparken veya işleri nedeniyle maruz kaldıkları vatandaştan kaynaklı işyeri şiddeti ve bu işyeri şiddetinin sonuçları incelenmektedir.

## BELEDİYE ZABITASINA YÖNELİK İŞYERİ ŞİDDETI

Belediye zabıtası genel kolluktan ayrılarak oluşturulmuş özel bir kolluktur. Kolluk kavramı, kamu düzenini korumak ve kollamak amacıyla hareket eden örgütü, görevli personeli ve üretilen hizmetleri kapsamaktadır. Belediye kolluk hizmetleri ve örgütlenmesi, daha çok kent yaşamında sağlığın korunması ve esenliğinin sağlanmasına yönelik hizmetlerden sorumludur (Derdiman, 1997a: 106).

Türkiye’de belediyelerde zabıta hizmetleri önemli bir yer teşkil etmektedir. Belediye zabıtasının görevleri kentsel yaşamın tüm alanlarını yakından ilgilendirmektedir. Belediyelerin özel kolluk gücü olan zabıta memurları; sağlık, bayındırlık, ulaştırma, tarım, veterinerlik ve ekonomiye ilişkin çok sayıda görevi yerine getirmektedir (Yaşamış, 1996: 229). Bu anlamda belediye zabıtasının üstlendiği işlevler kentsel yaşam kalitesinin sağlanmasında olmazsa olmaz bir unsurdur.

Halkla sürekli yüz yüze ve sosyal etkileşim içinde olan kamu hizmetlerinde çalışanlara yönelik toplumdaki bireylerden kaynaklanan işyeri şiddeti, belirgin bir sorundur. Genellikle çalışma koşulları bu tür özellik taşıyan polis, zabıta gibi kolluk hizmetlerini yerine getiren çalışanların, vatandaşın yönelttiği işyeri şiddetine maruz kaldıkları bilinmektedir (EUROFOUND, 2010: 13; Adamson, 2002: 16; Meadows, 2007: 113–114, 117).

Çok sayıda zabıta görevini yaparken veya görevi nedeniyle vatandaşın fiziksel, sözel şiddet ve tehdit içeren saldırılarına uğramaktadır. Bir anlamda kamu düzenini sağlamakla görevli zabıta memurları, uğradıkları bu saldırılar sonucunda kimi zaman yaralanmakta, sakat kalmakta ve hatta ölmektedir. Çalışma koşulları dolayısıyla zabıta, can güvenliğine ilişkin ciddi kaygı duymaktadır (Yeter, 1996: 54; TÜMBELSEN, 2006: 1; Kılıç, 2008: 29). Aynı zamanda sadece belediye zabıtasına yönelik değil, belediyedeki diğer çalışanlara ve seçilmiş belediye yöneticilerine yönelik şiddetin de arttığına dair işaretler bulunmaktadır. Ancak bu konuda yıllara göre yaygın, kapsamlı ve karşılaştırılabilir veriler bulmak olanaklı değildir.

Belediye zabıtasının uğradığı işyeri şiddeti konusunda bilgi ve veri eksikliği önemli bir sorundur. Belediye zabıtası hakkında yapılan çalışmalarda sorunun varlığı kabul edilmekte, ancak sadece bir iki cümle ile bahsi geçmektedir. ABD ve bazı Avrupa ülkelerinde kolluk kuvveti olarak polislerin uğradığı şiddet konusunda çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Polisler ve belediye zabıtalılarının kolluk kuvveti olarak birçok ülkede yerel yönetimlerde aynı örgütlenme içerisinde yer aldıkları bilinmektedir. Ancak bu kolluk araştırmalarının bulgularını Türkiye’deki belediye zabıtalılarının yaşadığı şiddeti açıklamada kullanmak zordur. Çünkü Türkiye’deki belediye zabıta hizmetlerinin kendine özgü bir gelişimi, yapısı, işlevleri, yetki ve sorumlulukları vardır. Genel bir kolluk kuvveti olan polisler ve özel bir kolluk örgütü olan belediye zabıta memurlarına yönelen şiddetin ortak olduğu kadar, kendine özgü nedenleri de bulunmaktadır.

Yeterli istatistikî veri ve çalışma olmamakla birlikte, belediye zabıtalılarının görevlerini yaparken veya görevleri nedeniyle vatandaşların fiziksel, sözel şiddet ve tehdit içeren saldırılarına maruz kaldıkları ve bunun ihmal edilmiş önemli bir mesleki sağlık ve güvenlik sorunu olduğu ileri sürülmektedir.

ABD’de özel sektör işverenleri gibi kamu kesimindeki işverenlerin de işyeri şiddetini kurumlarına ait bir sorun olarak kabul etmemek için direndikleri

belirtilmektedir. Özellikle işyeri şiddetini sadece “*polisije bir olay*” veya “*talihsizlik*” olarak gören işveren yaklaşımı eleştirilmektedir (Nigro-Waugh, 1996: 326).

Türkiye’de zabitanın mesleki güvenliğinin sağlanması, sınırlı bir çevrede dile getirilen bir konu olmuştur. Zabitanın silah taşıma ve kullanımına ilişkin tartışmalar, gerçekte zabitalara yönelmiş şiddet eylemlerinin ve zabıta güvenliğinin oldukça eski bir konu olduğunu kanıtlamaktadır. 1956 yılında zabitanın görevi sırasında kendi güvenliğini sağlaması ve görevini etkili bir biçimde yapması için silah taşıması gerekliliği tartışılmıştır. “*Belediye zabitasına da silah kullanma salahiyetini tanıtmak lazımdır. (...) bir balıkçının caddeyi işgalini men etmek isteyen bir belediye Zabıta Memuruna bıçakla taarruzda bulunulması ihtimali karşısında müdafaa-i nefis için kullanmak üzere memurun silahla teçhiz edilmesinde zarardan ziyade faide olduğu herkes tarafından tereddütsüz olarak kabul edilir. Ayrıca; silahla zabitanın kanununu teyit ve tatbiki elbette silabsız zabitanın teyit ve tatbikiinden çok farklıdır*” (Gürtav’dan aktaran Aslan vd., 2002: 56). Bu görüşün aksine, ilerleyen yıllarda belediye zabitasının silah taşımasına karşı çıkan görüşler de savunulmuştur (Ersoy, 1967: 146)

Belediye zabitasının silah taşımasına ilişkin olarak 1970’li yılların başında İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanmış bir Raporda “*...günümüzde, silahı da bulunmayan kolluk görevlisinin görev yapamayacağı, yapsa da ancak bugünkü kadar yapacağı göz önüne alınarak belediye zabıtası silahlandırılmalıdır*” denilmiştir (Rapordan aktaran Aslan vd., 2002: 197-198).

Çeşitli yasa tasarısı ve taslaklarında zabitanın silahlandırılması gündeme alınmış, ancak sonradan vazgeçilmiştir. Gelinek noktada halen savunucuları (Güllüce, 2004: 107; Yeter, 1996, 53-54; Derdiman, 1997b: 53) olmakla birlikte, zabitanın silah taşıması yönünde (Aslan vd., 2002: 198) genel bir kanunun oluştuğu söylenebilir. Silah taşıma yetkisinin tanınması yerine, belediye zabitasına karşı gelenlerin, şiddet yönelenlerin, genel kolluğa karşı gelen ve saldıranlar gibi cezalandırılması yoluna gidilmesi halinde belediye zabitasının güvenliğinin sağlanabileceği savunulmaktadır. Ağır cezalandırıcı yasal hükümlerin getirilmesi önerilmektedir. (Aslan vd., 2002: 198).

Bu çerçevede, yasa hükmü belediye zabitasına karşı gelenlerin devlet zabitasına karşı koyanlar gibi ceza görmelerini düzenlemiştir. Ancak uygulamada, bu kural çoğu durumda ihlal edilmekte ve belediye zabitasına yönelmiş saldıranlar, iki kişi arasında gerçekleşmiş kolluk göreviyle ilgisi olmayan bir durum olarak algılanmaktadır. Aynı zamanda, görevini yaparken zabıta ile yurttaş arasında çıkan yargısal ihtilaflarda belediye zabıtası, bağlı olduğu belediye tarafından yalnız bırakılmakta, yargısal süreçte ortaya çıkan avukatlık bedeli gibi maliyetleri yüklenmek zorunda kalmaktadır. Bu durum zabıta memurunun ikinci defa mağdur olmasına yol açmaktadır. Bu mağduriyetin önlenmesi için zabitanın görevi ile ilgili olan karakola veya adliyeye yansımış konularda belediye yönetiminin kurumsal olarak avukatlık ve hukuk müşavirliği gibi destek hizmetleri zabıtaya sağlaması önerilmektedir (Yeter, 1996: 53).

Ancak kamu görevini yerine getiren çalışanlara yönelik saldırılara ilişkin yapılan çalışmalar ve elde edilen bulgular bu sorunun “silah taşıma” veya “cezaların arttırılması” ile çözülebilecek nitelikte olmadığını göstermektedir. Türkiye’de ve diğer ülkelerde silahla ve özel teçhizatlarla donatılarak ve saldırıların ağır cezai yaptırımlara bağlanarak güvenlikleri sağlanmaya çalışan polis memurları da fiziksel, sözel şiddet ve tehditlere maruz kalmaktadır.

Genelde işyeri şiddeti, özelde ise kamu görevlileri ile vatandaşlar arasındaki gerilim ve çatışmalar karmaşık ve çok boyutlu bir olgudur. Zabitanın silahlandırılması veya tek başına cezaların arttırılması, hukuki destek verilmesi ile çözülemez. Öncelikle şiddeti ortaya çıkaran ekonomik ve sosyal sorunların, belediye ve zabıta örgütünün yetersizliklerinin, bireysel ve durumsal özelliklerin olumsuz etkilerinin azaltılması veya bütünüyle ortadan kaldırılması amaçlanmalıdır. Bu nitelikleri itibarıyla işyeri şiddeti bir halk sağlığı sorunu olarak ele alınmalıdır.

İşyeri şiddeti çalışmaları ve önleme çabaları insan kaynakları yönetimi, çalışma ilişkileri, işletme ve iş hukuku, mesleki sağlık ve güvenlik psikoloji, sosyoloji, suç bilimi ve tarih gibi çok sayıda alanı içeren disiplinler arası bir yaklaşımı gerektirmektedir (Layden, 1999: 479).

### İŞYERİ ŞİDDETİNİN NEDENLERİ

Vatandaşların belediye zabıtasına yönelttiği işyeri şiddeti, tek bir nedenle açıklanamayacak kadar çok boyutlu karmaşık bir sorundur. İşyeri şiddetinin nedenlerini “*ekonomik ve sosyal koşullar*”, “*işin niteliği*”, “*örgütsel özellikler*” ve “*bireysel ve durumsal özellikler*” biçiminde dört başlıkta toplamak yerindedir.

#### **Ekonomik ve Sosyal Koşullar**

Görevlerini yerine getirdikleri ekonomik ve sosyal çevre koşulları, zabıtaya yönelik şiddetin temel nedenlerinden biridir. Çarpık ve hızlı kentleşme ile birlikte büyük nüfus gruplarını etkileyen işsizlik, yoksulluk, enformel ekonomi, insanın yaşamasına elverişli konut yoksunluğu ve geçim olanaklarının yetersizliği gibi sorunlar bu çevrenin temel unsurlarıdır. Zamanla çözülemeyen ekonomik ve sosyal sorunlar etkilerini giderek arttırmakta, karmaşık ve yapısal bir hal almakta, kamu düzenini, halkın huzurunu ve sağlığını korumakla görevli zabıta için şiddet içeren güvensiz bir ortam doğurmaktadır.

Kent ekonomisinde izin almaksızın açılan veya gerekli kurallara uymayan işyerleri, sokak satıcıları, işportacılar gibi geniş bir alana yayılan enformel ekonomik ilişkiler ciddi boyutlarda bir çatışma ve şiddet yaratmaktadır. Örneğin; İstanbul Üsküdar’da belediye zabıtası 1993 yılında bölgede 2500 sıhhi müessese\* belirlemiş ve bunların yüzde 68’inin ruhsatsız olduğunu görmüştür (Varol, 1993).

\* Bakkal, şarküteri, süpermarket, kuruyemişiçi, kurukahveci, ekmek bayii, manav, lokanta, pizzacı, yemek satış yerleri, pastaneler, çay bahçeleri, taksi yazıhaneleri vb gibi çok çeşitli adlar altında faaliyet gösteren işletmelerdir.

1967 yılında belediye zabıtasını ilgilendiren kanun tasarılarına ilişkin yapılan bir değerlendirmede “*İşportacı veya gezici esnaf, zabıta memurunu gördüğü zaman selameti kaçırmakta bulan veya yakalanırsa silah kullanmayı gerektirecek şekilde karşı koymada bulunmaktan çok, malının alınmaması, serbest bırakılması için yalvaran kimselerdir*” denilmektedir (Ersoy, 1967: 146). Ancak gelinen noktada zabıta memurları ile gezici esnaf, seyyar satıcı kovalamacısının yaralanma ve ölümlerle sonuçlanan saldırılara ve çatışmalara dönüştüğü bilinmektedir. Özellikle enformel ekonominin suç ekonomisi ile kesiştiği alanlarda ve faaliyetlerde şiddet riski artmaktadır. Şiddet sadece yumruklar veya itişmelerle sınırlı kalmamakta, birçok olayda ateşli silah, kesici ve yaralayıcı aletlerin de kullanıldığı görülmektedir.

Zabıtaya karşı vatandaşın direnişini, şiddetini besleyen bir diğer sorun da kaçak yapılaşma ve yıkımlardır (Derdiman, 1997b: 53). Yıllardır kentlere gelen yoksul göçmenlerin barınma gereksinimleri için başvurabilecekleri tek yol kaçak yapılaşmadır. Ancak bu sorun günümüzde gittikçe karmaşık ve içinden çıkılmaz bir hal almıştır. Kentlerdeki yoksul ve çaresiz göçmenler yanında, irili ufaklı suç örgütleri ve yoksul olmayan toplumsal grupların da imar düzenlemelerine aykırı davranışlarla kaçak yapılaşmadan rant sağladıkları bilinmektedir. Böylece kaçak yapılaşmanın önlenmesi, denetlenmesi ve yıkımı gibi görevler belediye zabıtasına yönelik şiddete neden olmaktadır.

Sosyal çözülme ve zayıflayan bütünleşme eğilimi ile artan sosyal dışlama zabıtaya yönelik şiddeti doğuran bir başka sorun alanıdır. Çok yönlü olan sosyal dışlama süreci bir yönüyle evsizlerin (metruk binalarda veya sokaklarda yaşayanlar gibi), atık toplayıcılarının, dilencilerin, madde bağımlılarının, psikolojik ve akıl sağlığı sorunları yaşayanların sayısını arttırmakta, kentin sağlık ve esenliği için çeşitli sorunlar yaratmaktadır. Böylece yaşanan ekonomik ve sosyal değişim “*kentleri şekillendirmekte; görevi bir nevi ticaret polisine indirgenen zabıtalara, binlerce kent yoksulu ile sokaklarda köşe kapmaca oynamaya mecbur edilmektedir*” (Kılıç, 2008: 29).

Aynı zamanda, kolluk güçleri ve diğer kamu çalışanları terörist grupların, bürokratlara kızgın, haksızlığa ve adaletsizliğe uğradığını düşünen kamu ve hükümet karşıtı bireylerin tehdit ve saldırılarına da maruz kalmaktadır (Nigro-Waugh, 1996: 326).

### İşin Niteliği

Toplumdaki kolluk hizmetleri kamu yönetimi ve organları arasında özelliklerine göre dağıtılmıştır. Belediye zabıtası veya kolluğu olarak, kolluk hizmetleri içinde özel bir sınıfı oluşturur. Tarih boyunca zabitanın genel kollukla ilişkisi ve kolluk içindeki yeri değişiklik göstermiştir.

Belediye zabıtasının geniş bir alana yayılan görevleri ve yetkileri tam olarak belirgin değildir. Belediye kolluk görevleri nitelikleri itibarıyla “emir ve ihtarlar”, “izin ve bildirimler”, “denetim ve gözetim”, “tedbirler”, “yaptırımlar”, “can ve malın korunması” ile “sosyal yardım” olarak sınıflandırılabilir (Derdiman, 1997a:

114–118). Belediye zabıtası kentin sağlığı, düzeni ve esenliği kapsamındaki görevlerini yerine getirirken, doğrudan ekonomik sonuçlar üzerinde de belirleyici olmaktadır. Bu görevler temel olarak üretim, ticaret ve hizmet gibi ekonomik unsurları düzenlemekte, piyasa aktörlerinin piyasaya girişini, karlılığı ve rekabeti etkilemektedir. Yıkım, ticaret ve sanattan men cezaları ve çeşitli para cezaları bu görevlere ilişkin verilebilecek birkaç örnektir.

Belediye zabıtasına yönelen işyeri şiddetinin nedenleri, zabitanın görevleri ve bu görevlerin önemi ile bağlantılıdır. Zabitanın görevleri hukuki belgelerde sıklıkla “...bakmak”, “...denetlemek”, “...kestirmemek”, “...bulundurmamak”, “...yaptırmak”, “...menetmek”, “...izin vermek”, “...yıkırmak”, “...kapattırmak”, “...muhafaza etmek”, “...tayin ve tahdit etmek”, “...temin eylemek”, “...icra etmek”, “...tetkik etmek”, “...mani olmak”, “...uygulamak”, “...kapatmak”, “...önlemek”, “...gözetmek”, “...kontrol etmek”, “...tedbirleri almak”, “...yapmamak” veya “...yapılmasını sağlamamak” gibi ifadelerle sıralanır (Aslan vd., 2002: 74-75).

Görüldüğü üzere zabitanın görevlerinin büyük bir kısmı emredici, yasaklayıcı, zorlayıcı, engelleyici veya sınırlayıcı niteliktedir (Derdiman, 1997a; Derdiman, 1997b). Zabitanın görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi, çok sayıda kişinin hukukla çatışan amaçlarına ulaşması önünde bir engeldir. Belediyenin emredici kuralları ve zorlayıcı yaptırımları kentte yaşayan veya ekonomik faaliyette bulunan, ancak kent suçu işleyen kişilere ekonomik maliyet yüklemekte veya zorlama ile engel olmaktadır. Bu nedenle işyerlerinin ve kişilerin zabıtalar tarafından uyarılması, denetlenmesi, tutanak hazırlanması veya yaptırım uygulanmasına ilişkin süreçler sadece enformel ekonomide değil, bazı koşullarda kurumsal ekonomide de şiddet ve tehdit riski içermektedir.

### Örgütsel Özellikler

Belediyelerin kurumsal, yönetsel ve halkla ilişkiler alanlarında yapısal ve örgütsel sorunları bulunmaktadır. Bu sorunlar belediyenin yürütme, hizmet üretme kapasitesini ve toplumla ilişkilerini zayıflatmaktadır. Bunlar aynı zamanda zabıta örgütünün ve bu örgütte çalışanların da önemli güçlüklerle karşılaşmasına neden olmaktadır (Aslan vd., 2006). Bu anlamda zabıtaya yönelik işyeri şiddetinin açıklanmasında belediyelerin ve zabıta örgütlerinin içsel yapı ve koşulları dikkate alınmalıdır.

Zabitanın şiddetle iç içe geçmiş çalışma koşulları, ekonomik, sosyal, yönetsel, eğitsel, siyasi, hukuki ve psikolojik birçok sorunu barındırmaktadır (Erkul-Karakılıç, 2000: 94-98). Diğer yandan, belediyelerin kurumsal güç ve işlevlerindeki yetersizlik, yaptırım ve uygulamalarındaki adaletsizlik algısı, saygınlığının olmaması veya azalması zabitanın uğradığı işyeri şiddetini pekiştirmektedir.

Belediye yönetiminin belirlenmesi siyasi bir süreci ve seçim mekanizmasını gerektirmektedir. Bu durum birçok belediye yönetiminin zabıta birimi üzerinde siyasi nedenlerle dışlayıcı veya baskı kurucu girişimlerine yol açmaktadır. Bu



girişimler bir kolluk gücü olarak belediye zabıtasının kimi zaman kamu adına tarafsız ve eşit davranma ilkelerini zedeleyebilmektedir. Bu tür siyasal olumsuzluklar belediye zabıtasının etkililiğini ve yaptırımlarını zayıflatmaktadır (Erkul-Karakılçık, 2000: 95, 97).

Belirli durumlarda belediye yönetiminde ekonomik ve siyasal çıkarların ön plana çıkması, toplumda belediyece sunulan hizmetlerde ve yapılan işlemlerde eşitlik, tarafsızlık ve adalet ilkelerinin göz ardı edildiği algısının yerleşmesine neden olmaktadır. Bu algıya sahip vatandaş olumsuz bir durumla karşılaşınca, ilk tepkisini en kolay ulaşılabildiği belediye çalışanı olan zabıtaya yöneltebilmektedir.

Diğer yandan, belediye yapılanmasındaki sorunlar da doğrudan zabitanın çalışma koşullarını ve görevlerini daha da karmaşık hale getirmektedir. Zabıtalının, hem belediyenin genel örgütlenmesinden, hem de zabıta biriminin iç örgütlenmesinden kaynaklanan birçok sorunu vardır (Aslan vd. 2006; Yaşamış, 1996). Bu koşullar doğrudan ve dolaylı olarak zabıta-halk ilişkilerini etkilemekte ve zabıtaya yönelmiş şiddet eylemlerinin belirli bir kısmı için açıklayıcı olmaktadır.

Buna göre zabitanın örgütlenmesi, görev tanımı, yetki ve görevlerinin yasal dayanağı, zor kullanma yetkisi belirsizdir. Aynı zamanda kolluk gücü olarak genel kolluğun yararlandığı yasal haklardan tam olarak yararlanamazken, saldırılara karşı kendilerini nasıl savunacaklarına ilişkin mekanizmalar ise, yeterince açık değildir. Bu belirsizlik ve sorunlar uygulamada zabitanın “*ceza kesen*”, “*denetleyen*”, “*korumalık yapan*”, “*törenlerde başkanın yanında bulunan*”, “*belediye binasında koruma görevini üstlenen*”, “*yıkımlara gönderilen*”, “*şikâyetleri değerlendiren*”, özellikle küçük belediyelerde “*getir-götür işlerini yapan*”, belediye başkanının “*özel askeri*” olarak algılanmasına neden olmaktadır. Üniformalı özel kolluk gücü olmasına karşılık, zabitanın toplumsal kabulü ve saygınlığı zayıf kalmaktadır (Erten, 1999: 157–158). Belediye zabıtası hizmet verdiği halk gözünde çarşı esnafını ve seyyar satıcıları korkutan, gecekondu yıkımlarında vatandaşlarla kavga eden, siyasi bir örgütün kamu görevlisi olarak görünmekte (Erkul-Karakılçık, 2000: 94–98) ve kullandığı kamu gücü ve görevini suiistimal edebilen kişiler olarak algılanabilmektedir.

Çoğunlukla eğitim ve gelir düzeyi düşük kadrolardan “alaylı” olarak yetişen (Erten, 1999: 157–158) zabıtalının yaşam standartları insanca olmaktan uzaktır (Aslan vd., 2002). Toplumdaki bireyler eğitim, gelir ve yaşam standardı gibi ölçütler temelinde zabıtaya statü yükledikleri için, değerlendirmeleri de olumsuz olmaktadır. Ayrıca, zabıta görevi dolayısıyla, fiziksel sağlığını bozucu olduğu kadar ruhsal sağlığını da tehdit eden koşul ve etmenlere maruz kalabilmektedir. Bu bağlamda bazı zabıta memurları kalıcı veya geçici olarak çeşitli psikolojik ve davranışsal sorunlar yaşayabilmektedir (Erkul-Karakılçık, 2000: 95, 97–98).

Ayrıca, zabıta personelinin sayısal olarak kentsel nüfus büyüklüğü karşısında yetersiz kalması ise, bir başka örgütsel sorundur. Personel eksikliği aşırı çalışma ve iş yoğunluğuna neden olurken, bu durum zabitanın kent suçlarını tespit etme, yaptırım veya caydırma gücünü zayıflatmaktadır.

## Bireysel ve Durumsal Özellikler

Şiddet araştırmaları saldırganın ve kurbanın bireysel özelliklerini ve şiddet olayının gerçekleştiği durumun unsurlarını merkeze almaktadır. Buna göre saldırganın veya mağdurun cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum gibi sosyo-demografik değişkenler ile dış görünüş, deneyim, sağlık, alkol kullanımı, beceri düzeyi, kişilik, davranış ve beklentiler gibi kişisel özellikleri öne çıkmaktadır (Özen, 2004: 297).

Bu bağlamda, bir araştırmada saldırgan profili genç, geçmişte şiddete başvurmuş, çocukluğunda sorunlar yaşamış, psikolojik ve akıl sağlığıyla ilgili sorunları olan, ateşli silah bulunduran ve kullanabilen kimseler olarak ifade edilmektedir. Mağdurların ise genç olmaları, üniforma giymeleri, kişisel görüntü ve davranışlar, tutum ve kişilik özelliklerinin etkili olduğu söylenmektedir. Gerçekten de üniformanın belirleyiciliği konusunda iki yönlü bir süreç etkilidir. Toplumda bir grup insan üniformalı çalışanlara şiddet uygulama eğilimindeyken, aynı zamanda üniformalı çalışanların bazı davranış ve tutumları da vatandaş şiddetini tetiklemektedir (Di Martino vd., 2003: 13-14).

Durumsal özelliklere bakıldığında “*tek başına çalışan*”, “*gece çalışan*”, “*çalışırken halk ile iletişim ve yakın temas kuran*”, “*nakit veya değerli eşya bulunduran*”, “*tehlükeli sorunları bulunan, zor durumdaki insanlarla ilgili işlerde çalışan*”, “*iş güvencesi olmayan*” ve “*adaletsiz davrandığı düşünülen*” çalışanların daha çok işyeri şiddetine maruz kaldıkları söylenmektedir (Di Martino vd., 2003: 14). Ekonomik ve sosyal bakımdan güç durumda olan, ceza ve yaptırıma maruz kalan, kimi zaman da şiddet geçmişi bulunan insanlarla ilgili görevler de yapmaktadır.

Zabitanın adil ve hakkaniyet ölçüsünde davranıp davranmadığına ilişkin toplumsal ve bireysel değerlendirme ve algılar önemlidir. Kişinin, zabitanın adaletsiz ve haksız uygulamalarına maruz kaldığını düşünmesi, benzer durumdaki başkalarına farklı davranıldığına dair algısı şiddetin oluşumundaki bir başka etkidir.

## İŞYERİ ŞİDDETİNİN ETKİLERİ

İşyeri şiddeti ilk ve doğrudan etkisini saldırıya uğrayan çalışan üzerinde gösterir. Ancak saldırının doğrudan ve dolaylı sonuçları, dereceli olarak diğer çalışanları, hizmet sunulan vatandaşları, çalışanın örgütünü ve toplumu etkisi altına alır (Adamson, 2002: 16). İşyerinde şiddet etkilerini anlık veya uzun dönemde gösterebilir. İşyeri şiddeti sağlık, ekonomi ve harcamalar ile örgüt üzerinde olumsuz etkiler doğurmaktadır.

### Sağlık Üzerine Etkileri

Çalışan, ailesi, çalışma arkadaşları, örgütü ve toplum bakımından çalışanın yaralanması, sakat kalması ve yaşamını kaybetmesi işyeri şiddetinin en önemli

sonuçlarındandır. Ayrıca çalışana yöneltilen şiddet, demokratik toplumun ve kamu düzeninin temel değerlerinden olan insan yaşamının kutsallığına yönelmiş ciddi eylemlerden biridir.

Şiddetin birey, örgüt ve toplum üzerindeki etkilerinin bir kısmı somuttur, ancak somut olmayan etkileri de bulunmaktadır. Şiddetin somut olmayan ve duygusal unsurları da vardır. Kısa ve uzun dönemli olan ağrı, acı çekme ve yaşam kalitesinin bozulması bunlardan birkaçıdır. Mağdurun çektiği acı ve ızdırabın derecesini ölçmek oldukça güçtür. Belki de saldırı sonrasında mağdurun hayatı asla eskisi gibi olmayacaktır (Meadows, 2007: 12–13).

Şiddete bağlı olarak çalışanın kendi içinde yaşadığı acı çekme, küçük düşme ve onurun kırılması gibi sonuçlar meydana gelmektedir. Aynı zamanda psikolojik iyilik halinin bozulması, çalışmadan elde edilen tatminin azalması, motivasyon kaybı, kendine olan güvende ve saygıda gerileme, yoğunlaşma eksikliği, depresyon, kızgınlık, kaygı, korku ve sinirlilik gibi sorunlar olarak dışa yansır (Chappell- Di Martino, 1998: 48; Di Martino vd., 2003: 59).

Özellikle travma sonrası stres bozukluğu işyeri şiddetine bağlı olarak ortaya çıkan başlıca sağlık sorunlarından biridir. Bunların sonuçları ve maliyetleri oldukça ağırdır. İşyeri şiddetini ortaya çıkaran nedenler ve şiddetin etkileri giderilmezse fiziksel hastalıklar, psikolojik bozukluklar, tütün ve alkol kullanımı, madde bağımlılığı gibi sorunlar belirginleşir. Hatta iş kazası, malullük ve intihar gibi dolaylı sonuçlarla karşılaşmak da olasıdır (Chappell- Di Martino, 1998: 48).

Strese bağlı bu tür sağlık sorunları sadece mağdur üzerinde değil, aynı zamanda saldırıya uğramayan veya saldırı olduğu sırada orada bulunmayan diğer çalışanlar üzerinde de etkili olmaktadır (Chappell- Di Martino, 1998: 48).

### **Ekonomik Maliyetler**

Şiddetin önlenmesi ve sağlık sorunlarının giderilmesi için yapılan harcamalar, iş günü kayıpları somut nitelikli etkilerdir (Meadows, 2007: 12–13). Benzer biçimde, işe bağlılıkta azalma ve işe devamsızlığın artması birey ve örgüte ekonomik yükler getirmektedir. İşyerlerinde örgütsel veya bireysel üretkenlik düşüşlerine yol açmaktadır. Çalışanların görev yerlerinin veya görevlerinin değiştirilmesi istekleri artmaktadır. Aynı zamanda, işyeri şiddeti riski yüksek olan hizmet ve meslek alanlarından nitelikli işgücünün kaçmasına neden olmaktadır (ABD’de ki maliyet tahminleri için bkz.: NIPWV, ?).

Şiddetin önlenmesi, zararlarının giderilmesi ve örgütsel yeniliklere gidilmesi için güvenlik harcamaları yapılması zorunlu hale gelmektedir. İşyerinin fiziksel olarak düzenlenmesinden hizmet görme prosedürlerine kadar uzanan bir dizi değişiklik işletmelere ek maliyet doğurmaktadır. Ayrıca, zarar gören çalışanın zararının tazmini için yapılan ödemeler de bu maliyetler içinde değerlendirilmektedir (Verdugo-Vere, 2003: 3–4).

İşyeri şiddetinin doğurduğu ekonomik maliyetler, birey, örgüt ve topluma çeşitli biçimlerde yüklenir. İşyeri şiddeti sonucunda fiziksel veya psikolojik sağlığı kalıcı veya geçici olarak bozulan çalışanın sağlığına yeniden kavuşması veya rehabilite edilmesi için yapılan sağlık harcamaları da önemli bir ekonomik maliyettir. Şiddet, engellilik, malullük gibi nedenlerle işsiz kalan ve çalışmayanlara sunulan sosyal koruma destek harcamalarına da yol açmaktadır (Chappell- Di Martino, 1998: 49).

Diğer yandan işyeri şiddeti ceza hukukunun bir konusu olarak örgüt, mağdur ve saldırganın hukuk harcamalarında artışa neden olurken, aynı zamanda adli kolluğun ve yargının harcama ve iş yükünü artırır (Verdugo-Vere, 2003: 3-4).

### **Örgütsel Etkiler**

Kolluk işlevi belediyelere “*yürütme güvencesi*” sağlayan bir unsurdur. Belediyelerin serbestçe karar alıp uygulayabilmelerinin bir güvencesi olarak kolluk zorunlu görülmektedir. Belediyenin aldığı kararların uygulanması, denetlenmesi ve yaptırımların gerçekleştirilmesi için belediye kolluğuna gereksinim bulunmaktadır. Belediye kararlarının yürütümünde ortaya çıkacak direnmelerin belirlenmesi, giderilmesi ve direnenler için gereğinin yapılması özel bir kolluk gücünün oluşturulmasına neden olmaktadır. Buna göre belediyelerin görevleri ile ilgili konularda özel bir kolluk gücüne sahip olmaları elde ettikleri özerkliğin bir sonucudur (Derdiman, 1997a: 108; Derdiman, 1997b: 52).

Bu anlamda, zabıta hizmetlerinde ortaya çıkan sorunlar, yetersizlikler, zabıtalara çalışma koşulları ve görevleriyle ilgili uğradıkları şiddet ve tehditler belediyenin özerkliğini, yürütme işlevi ve güvencesi, sunduğu hizmetlerin niteliğini olumsuz etkilemektedir. Bir başka deyişle, zabıta hizmetlerindeki sorunlar belediyenin kapasitesini sınırlamakta, kentsel yaşam kalitesini, kamu düzenini, toplumsal sağlık ve esenliği bozmaktadır. Bunlarda kamunun refahını tehdit ederek adaletsizliklere neden olmaktadır.

İşyeri şiddeti aynı zamanda işe devamsızlıkta artma, çalışma performansında ve üretkenlikte azalma, çalışma koşullarının niteliği ve ürün/hizmet kalitesinde bozulma ve etkinlik kayıpları gibi çok sayıda olumsuz sonuca da yol açmaktadır. Çalışma koşullarına egemen olan şiddet ve yarattığı güvensiz ortamda çalışan-işyeri, işyeri-vatandaş veya müşteri ilişkisi zayıflatmakta veya bozabilmektedir. Bu olumsuzlukların devamındaki işgücü devrindeki artışlar, işe alma ve çıkarma, mesleki eğitim ve oryantasyon harcamalarını da arttırmaktadır. Böylece çalışanlar kendilerini korumak için işyeri şiddeti riskinin yüksek olduğu iş ve sorumluluklardan kaçınma eğilimi gösterebilmektedir (Perrone, 1999: 6-7; Chappell- Di Martino, 1998).

## UYGULAMA

Bu araştırmanın amacı görevi başındayken ya da yaptığı iş nedeniyle belediye zabıtalara karşı vatandaşlar tarafından gerçekleştirilen işyeri şiddetinin yaygınlığını, biçimlerini, nedenlerini ve etkilerini belirlemektir. Bu amaçla, veri toplamada anket ve derinlemesine görüşme yöntemleri bir arada kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini Muğla, İzmir ve Ankara illeri kapsamında Büyükşehir ve ilçe belediye başkanlıklarına bağlı zabıta müdürlüklerinde görev yapan zabıta memurları oluşturmaktadır. Bu kapsamda anket Muğla Belediyesi, Marmaris Belediyesi, Bodrum Belediyesi, Milas Belediyesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Altındağ Belediyesi, Çankaya Belediyesi, İzmir Büyükşehir Belediyesi ve Konak Belediyesi'ne bağlı zabıta müdürlüklerinde görev yapan zabıtalara uygulanmıştır. Kimliklerinin gizli kalacağı güvencesi ve gönüllü katılım ilkesine uygun olarak toplam 680 anket araştırmacılar tarafından birimlere tek tek dağıtılmış ve toplanmıştır. Toplanan 500 anket formu ile yüzde 73,6 oranında geri dönüş sağlanmıştır.

Nicel örnekleme yöntemi olarak, “basit tesadüfi örnekleme” yöntemi kullanılmıştır. Katılımcıların önceden bilinen bir olasılıkla, tesadüfi olarak seçildiği bu yöntem sayesinde, çalışma evrenindeki isteyen herkesin (N) örnekleme (n) dâhil edilmesini sağlamıştır (Arıkan, 2004, s.141). Nitel araştırmada ise, araştırma evreninden “amaçlı örnekleme yöntemi” ile bireysel, kurumsal ve mesleki örgütler bazında on dört mağdur, altı amir ve iki meslek örgütü temsilcisi ile yüz yüze derinlemesine görüşmeler yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan *işyeri şiddeti anketi\** Uluslararası Çalışma Örgütü ile Dünya Sağlık Örgütü'nün işyeri şiddeti araştırma raporları ve ilgili literatür esas alınarak geliştirilmiştir. Anket beş bölümden ve 48 sorudan oluşmaktadır. Bu soruların 16'sı sosyo-demografik özelliklere, 11'i fiziksel şiddete, 9'u sözel şiddet ve tehdide 4'ü cinsel tacize ve 8'i işyeri şiddetine tanıklık ve şiddetin etkilerine ilişkindir.

Görüşmeler ise, araştırmanın temel sorularına yanıt alabilmek ve işyerinde şiddete maruz kalmış çalışanların, yöneticilerin ve meslek örgütü temsilcilerinin yaşanan şiddet olaylarını kendi perspektiflerinden anlatması ve tarafların gelecek öngörülerini ve eğilimlerini yansıtmak üzere yapılmıştır. Anketlerin uygulamasında olduğu gibi kurum amirlerinin izni ve katılımcıların gönüllük esaslı çerçevesinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Anket verileri SPSS istatistik paket programı (Statistical Package for Social Sciences Version 16.0 for Windows) yardımıyla analiz edilmiştir. Anket uygulamasında katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim ve kıdemlerine göre fiziksel ve sözel şiddete ve cinsel tacize maruz kalma ve/veya tanıklık etme durumlarını; iş güvenliği açısından şiddet riski algılarını, işyeri şiddetinin kişisel sağlıkları, işleri, aile

---

\* Bu anket 107K533 Nolu TÜBİTAK projesi kapsamında geliştirilip, kullanılmıştır.

ve sosyal yaşamları üzerindeki etkilerini belirlemek hedeflenmiştir. Mağdurların sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesinde tanımlayıcı istatistikler kullanılmış, işyeri şiddetinin yaygınlığı ve şiddet olayları incelenirken frekans dağılımları alınmıştır.

Görüşmeler ayrıntılı metinler üzerinden sık tekrarlanan kelimeler, şiddet içeren duygu ve ifadeler aracılığı ile en çok yaşanan şiddet biçimleri, saldırgan ve mağdurların profili, mağdur ve tanıkların gözünden şiddetin nedenleri, yaşadıkları şiddetin fiziksel ve zihinsel sağlıklarına, işteki verimliliklerine, işyerlerine ve toplumsal yaşamdaki konumlarına etkileri analiz edilmiştir.

## **BULGULAR**

### **Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri**

Ankete katılan 500 zabıtanın çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. **Tablo 1**'de görüldüğü gibi, erkek katılımcıların oranı yüzde 75,4; kadınların oranı ise yüzde 24'tür. Kolluk hizmetlerinde çalışan kadın sayısının az olması nedeniyle ankete katılan kadın zabıtaının sayısı ve oranı düşüktür.

Katılımcıların yüzde 39,4'ü 21–30 yaş aralığında iken, yüzde 20,8'i 31–40 yaş ve yüzde 35,4'ü ise 41 yaş ve üzerindeki kilerden oluşmaktadır. Yaş sorusuna yanıt verenlerin ortalama yaşı 35,1'dir. Medeni durumlarına bakıldığında katılımcıların yüzde 62,8'i evli, yüzde 34,8'ü ise bekârdır.

**Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri**

<i>Değişken</i>	<i>n 500 (%)</i>	<i>Değişken</i>	<i>n 500 (%)</i>
<b>Cinsiyet</b>		<b>Medeni Durum</b>	
Kadın	120 (24,0)	Evli	314 (62,8)
Erkek	377 (75,4)	Bekar	174 (34,8)
Yanıt yok	3 (0,6)	Diğer	7 (1,4)
<b>Yaş</b>		Yanıt yok	5 (1,0)
20 ve altı	5 (1,0)		
21–30	197 (39,4)		
31–40	104 (20,8)	<b>Kıdem</b>	
41 ve üzeri	177 (35,4)	1–10 yıl	208 (41,6)
Yanıt yok	17 (3,4)	11–20 yıl	118 (23,6)
<b>Eğitim</b>		21 ve üzeri	127 (25,4)
Ortaokul	18 (3,6)	Yanıt yok	47 (9,4)
Lise	199 (39,8)		
Ön Lisans	117 (23,4)		
Lisans	150 (30,0)	<b>Yaş ortalaması</b>	35,1 yıl
Yüksek Lisans	14 (2,8)	<b>Kıdem ortalaması</b>	12,0 yıl
Yanıt yok	2 (0,4)		

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre dağılımı, ortaokul yüzde 3,6; lise yüzde 39,8; ön lisans yüzde 23,4; lisans yüzde 30 ve yüksek lisans yüzde 2,8 oranındadır. Zabıtalının yüzde 43'ünün bir kısmı lise veya ortaöğretim mezunudur. Ankete katılan zabıtalının yüzde 41,6'sı 1–10 yıl arasında, yüzde 23,6'sı 11–20 yıl arasında ve yüzde 25,4'ü 21 yıl ve üzerinde kıdeme sahiptir. Katılımcıların kıdem ortalaması ise, 12 yıldır.

### İşyeri Şiddetinin Yaygınlığı

Zabıtalının fiziksel ve sözel şiddete, tehdide ve cinsel tacize maruz kalma durumları **Tablo 2** ve **3**'te gösterilmektedir. Buna göre, araştırmaya katılanların yüzde 52,2'si çalışma yaşamları boyunca görevleri nedeniyle veya işlerini yaparken vatandaşın *fiziksel şiddetine* maruz kaldıklarını söylemiştir. Ankete katılan zabıtalının yüzde 18,3' ü son bir yıl içinde fiziksel şiddete uğramıştır.

**Tablo 2: İşyeri Şiddetine Maruz Kalan Zabıta Memurları**

	Fiziksel Şiddet		Sözel Şiddet ve Tehdit		Cinsel Taciz	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%
Mağduriyet	261	52,2	341	68,2	22	4,4
<b>Maruz kaldım</b>	225	45,0	131	26,2	399	79,8
<b>Yanıt yok</b>	14	2,8	28	5,6	79	15,8
Toplam	500	100	500	100	500	100

Erkek zabıtaların vatandaşın fiziksel şiddetine maruz kalma oranı, kadınlara göre belirgin olarak yüksektir. Erkeklerin yüzde 64,5'i fiziksel şiddete uğrarken, kadınların yüzde 13,3'ü fiziksel şiddete uğradığını belirtmiştir. Vatandaşın fiziksel şiddetine uğradığını söyleyenlerin oranı yaş ve kıdeme bağlı olarak artmaktadır. 21–30 yaş aralığındaki zabıtalarda fiziksel şiddete uğrama oranı yüzde 34 iken, bu oran 31–40 yaş aralığında yüzde 64,5'e ve 41 yaş ve üzeri için yüzde 67,7'ye çıkmaktadır. Kıdem süresine göre fiziksel şiddete maruz kalma oranları da yaşa benzer bir eğilimle 1–10 yıl arası yüzde 37,9; 11–20 yıl arası yüzde 58,4 ve 20 yıl ve üzeri kıdem süresine sahip zabıta için yüzde 73,2 olmuştur.

**Tablo 3: Çeşitli Özelliklerine Göre Zabıta Memurlarının İşyeri Şiddetine Maruz Kalma Oranları**

	Fiziksel Şiddet	Sözel Şiddet ve Tehdit	Cinsel Taciz
	Kişi (%)	Kişi (%)	Kişi (%)
<b>Cinsiyet (n)</b>			
Erkek (377)	243 (64,5)	291 (77,1)	20 (5,30)
Kadın (120)	16 (13,3)	48 (40,0)	1 (0,83)
Yanıt yok (3)	2 (66,6)	2 (66,6)	1 (33,3)
<b>Yaş (n)</b>			
20 ve altı (5)	0 (0,00)	2 (40,0)	0 (0,00)
21–30 (197)	67 (34,0)	107 (54,3)	7 (3,55)
31–40 (104)	64 (61,5)	84 (80,0)	3 (2,88)
41 ve üzeri (177)	120 (67,7)	138 (77,9)	10 (5,6)
Yanıt yok (17)	10 (58,8)	10 (58,8)	2 (11,7)
<b>Kıdem (n)</b>			
1–10 yıl (208)	79 (37,9)	126 (60,5)	6 (2,88)
11–20 yıl (118)	69 (58,4)	88 (74,5)	5 (4,23)
21 ve üzeri (127)	93 (73,2)	99 (77,9)	8 (6,29)
Yanıt yok (47)	20 (42,5)	0 (0,00)	3 (6,38)

*Sözel şiddet ve tehdide uğrama oranları fiziksel şiddete göre daha yüksektir. Ankete katılanların 341'i (yüzde 68,2) görevleri nedeniyle veya işlerini yaparken vatandaşın sözel şiddet ve tehdidine uğradıklarını söylemiştir (Tablo 2). Son bir yıl içinde sözel şiddet ve tehdide uğrayan katılımcıların oranı yüzde 33'dür.*



Cinsiyete göre oranlara bakıldığında erkeklerin kadınlara göre neredeyse iki kat daha fazla sözel şiddet ve tehdide maruz kaldıkları görülmektedir. Erkeklerin yüzde 77,1'i, kadınların yüzde 40'ı sözel şiddet ve tehdide uğradığını belirtmiştir. Yaş ve kıdem yılı arttıkça sözel şiddete ve tehdide uğrama oranı artmaktadır. Mağduriyet oranları (31–40) yaş aralığında yüzde 80 ile kıdem süresi 21 yıl ve daha fazla olanlarda yüzde 77,9 ile en yüksek düzeydir (**Tablo 3**).

Görevleri nedeniyle veya işlerini yaparken vatandaşın *cinsel tacizine* uğrama oranı fiziksel ve sözel şiddet ile tehdide uğrama oranlarına göre oldukça düşüktür. Ankete katılan 500 zabitanın sadece 22'si (yüzde 4,4) vatandaşın cinsel tacizine maruz kaldığını belirtmiştir. Cinsel taciz mağdurlarının neredeyse tamamına yakını erkekler oluşturmaktadır (**Tablo 3**).

Zabıta vatandaşın kendilerine yönelttiği şiddeti işlerinin bir parçası olarak görmektedir. Derinlemesine görüşmelerde bir zabitanın meslek yaşamında birçok defa fiziksel şiddetle karşılaştığı, ancak maruz kalınan sözel şiddetin sayısız olduğu belirtilmiştir. Görüşülen zabıta işyeri şiddetinin yaygınlığını anket bulgularını destekler nitelikte farklı ve çarpıcı ifadelerle dile getirmiştir:

“Zabıta olarak yaşadığımız fiziksel şiddetin hesabı belli değil. Sözel şiddet işimizin bir parçası olmuş. Sözel şiddete maruz kaldığımızda şikâyetçi oluyoruz, dava açıyoruz. Ancak fiili bir olay olmadığı için hâkim suç unsuru teşkil etmediği için cezalandırılmıyor” (Mağdur).

“Bizler kelle koltukta çalışan insanlarımız” (Mağdur).

“Meslek yaşamım boyunca vücudumun çeşitli bölgelerinde kalıcı yaralar/izler bırakan 5–6 fiziksel saldırıya maruz kaldım” (Mağdur).

“18 aylık zabıta memuruyum, altı davam var” (Mağdur).

“Bir yıllık zabıta memuruyum, beş davam var” (Mağdur).

Şiddeti işlerinin bir parçası olarak kabul eden zabıta, şiddeti kanıksamış görünmekte, “*esnaftan gördüğümüz şiddetin müptelası olduk*” örneğinde olduğu gibi sıradanlaştırıcı ifadeler kullanmaktadır. Kendisinin ve çalışma arkadaşlarının yaşadığı fiziksel şiddet için bir zabıta amiri “*yüzlerce olaydan bahsedebilirim*” ifadesini kullanırken, sözel şiddet için “*sayısı belli değil, iki saat birlikte görev yapalım anlarsınız*” diyerek şiddet olaylarının sıklığını vurgulamıştır.

Zabıta olarak masa başında görev yapanlar hariç, halkın içinde göreve çıkanların tamamına yakınının şiddetle iç içe çalışmak zorunda kaldığı söylenmiştir. Zabıta için işyerinin fiziksel sınırlarını belirlemenin zor olduğu kentin her yerinin işyeri olduğu, bunun da sorunları ağırlaştırdığı ifade edilmiştir. Bu mekânsal genişliğin ve çeşitliliğin zabıtaları her türlü tehlikeye açık hale getirdiğini belirtmişlerdir. Çalıştıkları koşullar göz önüne alındığında ve yaptıkları işin zorluğu da eklenince şiddetle karşılaşmalarını kaçınılmaz bir durum olarak değerlendirmektedirler. Zabıta sadece görev yaptıkları sırada değil, günün 24 saati işyeri şiddeti riski ile karşı karşıya olduklarını söylemekte ve “*şiddet zabıtamın kaderi*”dir biçiminde düşünmektedir.

Cinsiyet açısından erkeklerin kadınlara göre şiddet türlerindeki mağduriyet oranları daha fazladır. Derinlemesine yapılan görüşmelerde bu durumun kadınların işyeri denetimlerinde daha az görevlendirilmesi ve “*kadın zabıtalarn şiddet risk düzeyi düşük büro işlerinde*” görevlendirme eğiliminden kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Ancak halkın içinde, kamuya açık alanlarda görev yapan kadın zabıtalara erkek çalışanlara göre daha güç durumlarla karşılaşabildiklerini belirtmektedir.

“Kadın zabıta olmak erkeklere göre daha zordur. Güç dengesini korumak ve savunma açısından zorlanıyoruz. Muhatap olduğumuz insanlar bizi ciddiye almıyor” (Kadın zabıta memuru).

### Şiddet ve Tehdit Davranışı

Mağdurların en son uğradıkları şiddet davranışına ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı **Tablo 4**'te gösterilmektedir. Fiziksel şiddete uğradıklarını söyleyen katılımcılar *en son uğradıkları* şiddetin türüne ilişkin toplam 416 yanıt vermiştir. Bu sorulara verilen yanıtlara bakıldığında fiziksel şiddet olaylarında en çok “*dayak, yumruk, tokat, tekme, ısırma, kafa atma gibi*” (yüzde 37,0) vatandaşın vücudunu veya organlarını kullandığı saldırılar öne çıkmaktadır. İkinci sırada ise yüzde 35,3 oranıyla “*bıçak, taş, sopa, tornavida gibi bir aletle gerçekleşen saldırılar*” bulunmaktadır. Fiziksel şiddet içinde ağır bir saldırı niteliği taşıyan “*ateşli bir silahla saldırı*” nın oranı yüzde 2,4'dür.

**Tablo 4: En Son Maruz Kalınan Şiddet Davranışı**

Değişken	Davranış (%)
<b>Fiziksel Şiddet Davranışı (n=416)</b>	
Ateşli bir silahla saldırı	10 (2,4)
Bir aletle saldırı (bıçak, taş, sopa, tornavida vb)	147 (35,3)
Dayak, yumruk, tokat, tekme, ısırma, kafa atma vb.	154 (37,0)
Sıkıştırma, tırmalama, saç çekme, çimdikleme	37 (8,89)
Tükürme, su fırlatma veya dökme	36 (8,65)
Diğer	32 (7,69)
<b>Sözel Şiddet ve Tehdit Davranışı (n=1724)</b>	
Ateşli silah veya kesici alet göstererek tehdit	96 (5,56)
Saldırgan ve tehditkâr bir duruş şekli takınma	178 (10,3)
Telefon veya posta ile çirkin mesajlar	22 (1,27)
Açıkça tehdit	174 (10,0)
Sinsice, düşük bir sesle tehdit	53 (3,07)
Meydan okuma, kavgaya çağırma	160 (9,28)
Küfür, hakaret	198 (11,4)
Bağırarak konuşma	212 (12,2)
İmalı konuşma veya bakışlar	154 (8,97)
İsim takma, alay etme, küçük düşürme	39 (2,26)
Kasıtlı sessizlik	21 (1,21)
İftira	82 (4,75)
Dedikodu	40 (2,32)
Gereksiz yere amirlere şikâyet	72 (4,17)
Politikacılara şikâyet	58 (3,36)
Kaba el kol hareketleri	124 (7,19)
Sahip olunan maddi varlıklara zarar verme	34 (1,97)
Diğer	7 (1,97)

\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

*En son uğranılan sözel şiddet ve tehdidin türüne ilişkin sorulan soruya ise toplam 1724 yanıt verilmiştir. Buna göre en belirgin sözel şiddet ve tehdit türleri “bağırarak konuşma” (yüzde 12,2) “küfür ve hakaret” (yüzde 11,4), “saldırgan ve tehditkâr bir duruş şekli takınma” (yüzde 10,3), “açıkça tehdit” (yüzde 10,0) ve “meydan okuma, kavgaya çağırma” (yüzde 9,3) olarak sıralanmıştır. Bunları “imalı konuşma ve bakışlar” (yüzde 8,9), “kaba el kol hareketleri” (yüzde 7,2) ve “ateşli silah veya kesici alet göstererek tehdit” (yüzde 5,6) izlemektedir (Tablo 4).*

Diğer yandan özellikle büyükşehirde zabitanın kolluk kuvveti olarak kamu emrini yerine getirirken, seyyar satıcılarla veya konutun yıkılmasına engel olmak isteyenlerle karşılıklı grup halinde çok sayıda kişinin katıldığı şiddet olaylarının olduğu görülmektedir. Derinlemesine görüşmelerde “döner bıçağıyla saldırı”, “grup halinde dövmeyle kalkma”, “gece eve telefon ederek konuşmama veya tehdit” veya “kaynar su dökmek” gibi çok geniş bir çeşitlilikte şiddet eylemlerinin gerçekleştiği anlaşılmaktadır.

“Adamın ekmek teknesini elinden alıyorsunuz, mısır tezgâhından çıkarıp közü üzerinize atıyor” (Mağdur).

Zabıtayı güç durumunda bırakmak ve yıldırım için vatandaşların iftira gibi yersiz suçlamalara yönelmesi derinlemesine görüşmelerde zabıtalara şikâyet etkileri bir başka sorundur.

“Vatandaş pek çok yerli yersiz şikâyeti için bizi arıyor. Bir kadın vatandaşımızın üst kattan gelen su sızıntısı şikâyeti üzerine zabıta arkadaş eve çağrılmıştır. Su sızıntısını görmek için eve giden arkadaşımız, ev sahibinin eşi tarafından çirkin bir iftiraya maruz kalmıştır” (Zabıta amiri).

### Şiddetin Gerçekleştiği Yer, Nedenleri ve Saldırgan

Fiziksel şiddete uğradığını belirten katılımcılar en son maruz kaldıkları şiddetin gerçekleştiği yere ilişkin toplam 282 yanıt vermiştir. Fiziksel şiddet en çok “kamuya açık bir alanda (sokak, çarşı vb.)” yüzde 70,2 oranıyla gerçekleşmiştir. İkinci sırada ise yüzde 17,7 oranı ile “hizmet sunduğum vatandaşın işyerinde/evinde” gelmektedir. Benzer oranlar sözel şiddet ve tehdidin gerçekleştiği yer için de geçerlidir. Sözel şiddet ve tehdidin gerçekleştiği yere ilişkin sorulara toplam 430 yanıt verilmiştir. Bu yerler sırasıyla “kamuya açık bir alanda (sokak, çarşı vb.)” yüzde 53,5; “hizmet sunduğum vatandaşın işyerinde/evinde” yüzde 23,5 ve “belediye/zabıta noktası önünde/içinde” yüzde 19,1 izlemektedir (**Tablo 5**).

Bu verilere bakıldığında dar anlamda mekânsal olarak zabıtalara işyerinin görece olarak daha güvenli olduğu söylenebilir. Zabıtaya yönelik işyeri şiddetinin büyük bir kısmı zabıtanın görev yaptığı kamuya açık alanlarda veya üçüncü kişilerin konut ve işyerlerinde gerçekleşmektedir. Fiziksel saldırıların yüzde 88’i böylesi yerlerde ortaya çıkmıştır. Görevi gereği sürekli olarak halka açık alanda veya başkalarının işyeri ve konutlarında bulunan zabıta, işyeri şiddeti bakımından özel ve yüksek bir risk grubunu oluşturduğu doğrulanmaktadır.

Ankete katılanlar yaşadıkları en son fiziksel şiddet olayında saldırganların yarısından fazlasını, hizmet sundukları vatandaş olarak tanımlamıştır. Fiziksel şiddet olaylarında tanımlanan 308 saldırganın yüzde 53,2’si zabıtanın “hizmet sunduğu vatandaş”, yüzde 15,6’sı “hizmet sunulan vatandaşın yakını”dır. Sözel şiddet ve tehdit olaylarında ise 412 saldırgan tanımlanırken, bunların yüzde 60,2’si “vatandaşın kendisi”; yüzde 19,9’u “vatandaşın yakını”dır. Saldırgana ilişkin verilen yanıtlarda “diğer” seçeneği fiziksel şiddette yüzde 31,2, sözel şiddet ve tehditte ise yüzde 19,9 olmuştur (**Tablo 5**). “Diğer” yanıtlarının önemli bir kısmını “üçüncü şahıslar” olarak nitelendirilebilecek grup ve kişiler oluşturmaktadır.

Görüşmelerden ve diğer seçeneğine yazılan ifadelerden anlaşıldığına göre, belediye zabıtası özellikle kamuya açık alanlarda “ekonomik, sosyal veya fiziksel ve ruhsal bakımdan çeşitli zayıflık ve güvensizlik içinde olan” kent suçu işleyen kişilere karşı kolluk gücünü kullanırken, o sırada bunu gören vatandaşların sözlü veya fiziksel müdahalesine maruz kalmaktadır.

“Adam hırsızlık mı yapayım? deyince her şey alt üst oluyor. “benim elimden ekmeğimi kimse alamaz” deyince çevredeki vatandaş da bize karşı ayaklanıyor” (Zabıta Memuru).

Seyyar satıcı, dilenci, sokakta çalıştırılan çocuklar konusunda vatandaşların bir kısmından şikâyet geldiği, bir başka kısmının ise bunlara acıdığı ve zabıtayı haksız gördüğü için sorunlar yaşandığı anlaşılmaktadır. Bu tür olayların çok ağır sonuçları doğurma olasılığı bulunduğu her zaman göz önünde bulundurulmalıdır.

“İzmir’de yaşanan bir olayda seyyar satıcıya müdahale eden zabıtaya, oradan geçen bir vatandaş karşı çıkıyor. Zabıtaya engel olmak istiyor. Çıkan kavgada vatandaş ölüyor. Zabıta şimdi ölüme sebep olmaktan yargılanıyor” (Sendika Avukatı).

Zabıtaya yönelmiş şiddetin bekli de en önemlilerinden biri organize veya konusu suç olan eylemleri gerçekleştiren ve bu sırada da kent suçu işleyen kişi ve gruplardan gelmektedir. Büyük şehirlerde görev yapan zabıtalara ve amirleriyle yapılan derinlemesine görüşmelerde en şikâyetçi oldukları konu, kentsel alanda, uyuşturucu ve yasal olmayan madde, çocuk pornografisi ürünleri satıcılarının yanı sıra mafya, çete benzeri suç ile ilintili koşulların varlığıdır. Zabıtaya göre bir çok durumda sokaktaki enformel ekonomi ile suç ekonomisi birbirine girmekte, enformel ekonomik uğraş suç konusu olan eylemleri örtmek için kullanılmaktadır.

“Bizden korkmuyorlar. Hepsi deneyimli, hem organize suçlu. Yaşı büyük olanlar küçükleri üzerimize salıveriyor. Onlar da ceza almıyor”(Zabıta Memuru).

“Örneğin, siz sokakta gezerken korsan CD satıcısı görüyorsunuz. Adanı gariban, yoksul olarak algılıyorsunuz. Gördüğünüz bildiğiniz popüler filmler. Ancak çete kontrolündeki bazı korsan CD işlerinde çocuk pornografisi içeren CD’ler el altından satılır. Bunu sıradan vatandaş bilmez. Biz müdahale etmeye kaktığımızda bir yandan vatandaş tepki gösterir, bir yandan çete.., Sadece CD işi değil, bu tür örnekler çoğaltılabilir” (Zabıta Müdürü).

Belediye zabıtasının uğradığı şiddetin nedenlerine bakıldığında, kolluk gücü görevini yapan mesleklerin karşılaştığı şiddetin nedenlerine benzerdir. Bu özel kolluk çalışanları, uğradıkları fiziksel şiddetin nedenlerinin başında “*kamu görevini engelleme amacı*” (yüzde 35,5), “*cezadan kaçınma isteği*” (yüzde 20,0)’ni saymaktadır. Diğer yandan, “*madde bağımlılığı ve alkol kullanma*” ve “*akıl hastalığı ve psikolojik sorunlar*” ın toplamı yüzde 14,7’dir.

**Tablo 5: Zabıta Memurlarının Maruz Kaldığı Şiddetin Özellikleri**

	Fiziksel Şiddet	Sözel Şiddet ve Tehdit
<b>Şiddetin Gerçekleştiği Yer</b>	n=282	n=430
İşyerimin içinde/önünde	23 (8,2)	82 (19,1)
Hizmet sunduğum vatandaşın işyerinde /evinde	50 (17,7)	101 (23,5)
Kamuya açık bir alanda (sokak, çarşı vb.)	198 (70,2)	230 (53,5)
Evimde/evimin önünde	2 (0,7)	3 (0,7)
Diğer	9 (3,2)	14 (3,3)
<b>Saldırgan</b>	n=308	n=412
Hizmet sunduğum kişi/kişiler	164 (53,2)	248 (60,2)
Hizmet sunduğum kişilerin yakın/yakınları	48 (15,6)	82 (19,9)
Diğer	96 (31,2)	82 (19,9)
<b>Şiddetin Nedenleri</b>	n=575	n=884
Kamu görevini engelleme amacı	204 (35,5)	228 (25,8)
Uzun bekleme saatleri	13 (2,3)	31 (3,5)
Kötü haber almak	5 (0,9)	13 (1,5)
Sunulan hizmetten memnuniyetsizlik	33 (5,7)	64 (7,2)
İhmal edildiği düşünmek	11(1,9)	24 (2,7)
Ödeme yapmaktan kaçınma isteği	29 (5,0)	81 (9,2)
Cezadan kaçınma isteği	115 (20,0)	166 (18,8)
Ayrıcalıklı davranılma talebinin reddedilmesi	38 (6,6)	85 (9,6)
Hırsızlık amacıyla davranma	4 (0,7)	6 (0,7)
Yanlış anlama ve iletişim sorunları	29 (5,0)	46 (5,2)
Madde bağımlılığı ve alkol kullanma	59 (10,3)	80 (9,0)
Akil hastalığı ve psikolojik sorunlar	23 (4,0)	47 (5,3)
Diğer	12 (2,1)	13 (1,5)

\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Görüşme notlarının analizinden zabıtalara maruz kaldığı işyeri şiddetinin nedenlerini, zabıtalara şiddet içeren ve şiddet kısır döngüsü yaratan çalışma koşullarının ayrıntılarını gösterebilmek olanaklıdır.

Zabıta kendilerine yönelmiş şiddeti öncelikle *sosyoekonomik değişkenlere* bağlı açıklamaktadır. Ekonomik kriz ve artan işsizlik oranları nedeniyle seyyar satıcıların çoğalması, aynı zamanda suç eğilimi yüksek, “kaybedecek bir şeyi kalmamış” kişilerin seyyar satıcı olması zabıtalara saldırı riskini arttırmaktadır.

Şiddetin nedeni olarak belirtilen görüşlerin bir kısmı *belediye ve zabıta örgütüne* ilişkindir. Buna göre zabıtanın görev ve sorumluluğunun fazla olmasına rağmen yetkileri kısıtlıdır. Vatandaş, esnaf ve seyyar satıcılar zabıtanın görev ve yetkisinden çekinmemektedir. Zabıtanın korumasızlığı ve yasal gücündeki yetersizliklerin zabıta için kolay bir hedef haline getirdiği savunulmaktadır. Aynı zamanda zabıta sıklıkla kamu görevlerinin gerekleri ile seçilmiş yönetici ve vatandaşlar arasında

“sıkışık” kalmaktan şikâyetçidir. Bu durumun çatışmayı ve gerilimi arttırdığı söylenmektedir.

Zabitanın uyguladığı mevzuatın çok dağınık ve karışık, görevlerinin fazla olması belirsizlikler doğurmaktadır. Bunun da vatandaşla ilişkilerde gerilim ve çatışma yarattığı ifade edilmektedir.

Ügradıkları şiddetin nedeni olarak yapılan açıklamaların bir kısmı *yargıya ve emniyet teşkilatına* ilişkindir. Genel kolluk olan ve gerekli görüldüğünde zabıta ile işbirliği içinde birlikte çalışması gereken emniyetin kendilerini korumakta çekingen durduğu, olaylara zamanında veya hiç müdahale etmediği belirtilmektedir. Yargı sürecinde saldırganların ceza almadan kurtulmaları veya düşük ceza almalarının yeni saldırıları teşvik ettiği değerlendirilmesi de yapılmaktadır.

Görüşmelerden çıkarılan bir başka nedenler grubu ise daha çok *saldırganın amaçsal unsuru ve çıkar çatışmasıdır*. Buna göre zabitanın uygulamaya çalıştığı kurallar esnaf ve seyyar satıcıların çıkarları ile örtüşmemektedir. İçinde buldukları ekonomik sorunlar ve yer sıkıntısı nedeniyle esnaf ve seyyar satıcılar kurallara uymak istememektedir. Bu kimseler kuralları ve sınırlamaları sıkıntılarının kaynağı ve amaçlarına ulaşmada bir engel olarak görmektedir.

### Mağdurların Tepkileri

Ankette yaşadıkları en son işyeri şiddeti olayı sonrasında zabıta memurlarının neler yaptıkları sorulmuş ve alınan yanıtlar **Tablo 6**'da verilmiştir. Mağdur zabıtalardan en son yaşadıkları fiziksel şiddet olayı sonrasında ilk sırada yüzde 27,3 “*amirime/ kurumuma bildirdim*”, yüzde 18,5 “*iş arkadaşlarıma anlattım.*”, yüzde 17,2 “*savcılığa/ karakola bildirdim.*” ve yüzde 10 “*dava açtım*” olmuştur. Mağdurun sözel şiddet olayı sonrasındaki davranışları ise, yüzde 28,0 ile “*amirime/ kurumuma bildirdim*”, yüzde 22,9 ile “*iş arkadaşlarıma anlattım*”, yüzde 12,5 ile “*hiç olmamış gibi davrandım*” olmuştur.

Derinlemesine görüşmelerde şiddet olayında polise başvurulup şikâyetçi olunmasına rağmen, daha sonra adli makamlara iletilmeden taraflar arasında sulh olunan pek çok durumun da yaşandığını belirtmişlerdir. Gerçekten de anket sonuçlarına bakıldığında, hem fiziksel, hem de sözel şiddet karşısında “*savcılığa, karakola başvurudum*” seçeneğinin “*dava açtım*” seçeneğinden daha yüksek oranda işaretlendiği görülmektedir. Derinlemesine görüşmelerden anlaşılan çoğu işyeri şiddeti olayı enformel biçimde çözülmektedir.

“En az yirmi kez adli vaka yaşamış olan zabıta arkadaşlarımız var. Karakolda biten olaylar var. Özür dileyenler var (Zabıta Memuru).

**Tablo 6: İşyeri Şiddeti Sonrasında Zabıta Memurlarının Tepkileri**

En Son Yaşadığı Şiddet Olayından Sonra	Fiziksel Şiddet n= 557(%)	Sözel Şiddet ve Tehdit N= 646(%)
Hiç olmamış gibi davrandım	40 (7,2)	81 (12,5)
Hiç kimseye söz etmedim	9 (1,6)	18 (2,8)
İş arkadaşlarıma anlattım	103 (18,5)	148 (22,9)
Aileme anlattım	32 (5,7)	39 (6,0)
Amirime/kurumuma bildirdim	152 (27,3)	181 (28,0)
İzin/rapor kullandım	17 (3,1)	14 (2,2)
İşyerindeki görev yerimin değiştirilmesini istedim	16 (2,9)	16 (2,5)
Üye olduğum sendika/meslek örgütüne bildirdim	19 (3,4)	21 (3,3)
Savcılığa/karakola başvurdum	96 (17,2)	70 (10,8)
Dava açtım	56 (10,1)	41 (6,3)
Tazminat aldım	1 (0,2)	2 (0,3)
Diğer	16 (2,9)	15 (2,3)

\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

### Fiziksel Sağlık Üzerindeki Etkileri

En son uğradıkları fiziksel şiddet saldırısında mağdurların yüzde 35,2'si “yaralanmadığını”, 27,2'si “yaralandığını ancak tedavi gerektirmediğini”, yüzde 14,9'u “ayakta tedavi gerektiren düzeyde yaralandığını” belirtmiştir. “Yatarak tedavi görenlerin” oranı ise yüzde 1,1 olmuştur. Buna göre uğradıkları fiziksel şiddet sonucunda yaralananların oranı yüzde 43,6'dır.

**Tablo 7: İşyeri Şiddetinin Zabıta Memurlarının Fiziksel Sağlıkları Üzerindeki Etkileri**

En Son Yaşadığım Fiziksel Şiddet Olayı Sonucunda	n=261 (%)	En Son Yaşadığı Fiziksel Şiddet Olayı Sonucunda Arkadaşım	n=565 (%)
Yaralanmadım	92 (35,2)	Yaralanmadı	98 (17,3)
Yaralandım, ancak tedavi gerekmedi	71 (27,2)	Yaralandı, ancak tedavi gerekmedi	136 (24,1)
Yaralandım, ayakta tedavi gerekti	39 (14,9)	Yaralandı, ayakta tedavi gerekti	155 (27,4)
Yaralandım, yatarak tedavi gördüm	3 (1,1)	Yaralandı, yatarak tedavi gördüm	119 (21,1)
Sakatlandım	1 (0,4)	Sakatlandı	35 (6,2)
Belirtilmedi	55 (21,1)	Öldürüldü	22 (3,9)

\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir

Ankete katılanlara, hizmet sunduğu vatandaşın fiziksel şiddetine maruz kalan çalışma arkadaşlarının durumu sorulmuştur. Toplamda arkadaşlarının durumu ile



İlgili 565 yanıt verilmiştir. Buna göre, arkadaşlarının en son yaşadıkları fiziksel şiddet sonucunda “*yaralandı, ancak tedavi gerekmedi*” seçeneğinin oranı yüzde 24,1; “*yaralandı, ayakta tedavi gerekti*” yüzde 27,4, “*yaralandı, bir süre yatarak tedavi gördü.*” yüzde 21,1’dir. Buna karşılık vatandaştan gördükleri şiddet sonucunda çalışma arkadaşlarını “*sakatlandı*” seçeneği yüzde 6,2 ve “*öldürüldü*” ise yüzde 3,9 olmuştur. Ankete katılanların büyük bir çoğunluğu meslektaşlarının uğradığı fiziksel şiddet ve sonucunda zarar gördüğüne tanıklık etmiştir.

Derinlemesine görüşmelerde özellikle yaralanan ve öldürülen, meslektaşlarına değinmişlerdir. Sonucu yaralanma veya ölümlerle biten delici, kesici veya ateşli silah kullanılan saldırıların sadece mağdur değil, diğer çalışanlar üzerinde de önemli etkisi olduğu görülmektedir.

“Kaç arkadaşımız bıçaklandı, yaralandı. Bir arkadaş beyninden bıçaklandı, beyin felci oldu. Biri midesinden bıçaklandı” (Zabıta Memuru).

“Mağduriyet konusunda dert yanan çok arkadaşımız var. Birçok arkadaş eve giderken otobüsten iner inmez dayak yedi” (Zabıta memuru).

“Yaralanan, bıçaklananlar, hayati tehlike geçiren çok. Yüzlerce olaydan bahsedebilirim. Bir arkadaşımız öldürüldü” (Zabıta amiri).

### İş, Ruhsal Sağlık ve Aile Yaşamı Üzerindeki Etkileri

Ankete katılanlara işyeri şiddeti olaylarının işlerini, ruhsal durumlarını ve aile yaşamlarını nasıl etkilediğine yönelik üç soru sorulmuştur. Bu sorulara alınan yanıtların dağılımı **Tablo 8**’de düzenlenmiş biçimde sunulmaktadır.

Şiddet sonrasında “*verimlilik ve performansta azalma*” (yüzde 17,5), “*işe bağlılıkta azalma*” (yüzde 13,9), “*işe gitme isteğinde azalma*” (yüzde 9,4), ve “*iş tatmininde azalma*” (yüzde 11,4), “*tek başına çalışmak istememe*” (yüzde 11,9) ve “*başka saldırıların yaşanmaması için dikkatli olma*” (yüzde 11,1) etkilerinin görüldüğü belirlenmiştir. Yaşadıkları ya da tanıklık ettikleri işyeri şiddetinin işleri üzerinde herhangi bir şekilde “*etkili olmadığını*” söyleyenlerin oranı sadece yüzde 4,3 olmuştur.

Görüşmelerde zabıta memurlarının işe bağlılıklarını ve çalışma isteklerini de olumsuz etkilediği ortaya çıkmaktadır. Ekonomik zorunluluklar dolayısıyla bu görevi yaptıklarını söyleyenlere sıklıkla rastlanmaktadır.

“Hayatın bu kadar acımasız olduğu dönemde işe gelmemek, ben çalışmıyorum demek lükstür. Ev sahibi kira bekler, çocuk ekmek bekler” (Zabıta memuru).

Sadece kendi kişisel deneyimlerinin değil, arkadaşlarının maruz kaldığı şiddetin de motivasyonlarını azalttığı ve çalışma şevklerini kırdığını belirtmişlerdir. Özellikle anlatılan geçmiş deneyimler, göreve yeni başlayanların korkmalarına, çekinmelerine neden olmaktadır.

**Tablo 8: İşyeri Şiddetinin Zabıta Memurlarının Ruhsal Sağlıkları, İşleri ve Aile Yaşamları Üzerindeki Etkileri**

<b>İş Üzerine</b>	<b>n= 647</b>	<b>Ruhsal Durum ve Sağlık Üzerine</b>	<b>n=644</b>
Verimlilik ve performansta azalma	113 (17,5)	Olayı unutamama	68 (10,6)
İşe bağlılıkta azalma	90 (13,9)	Endişe ve Güvensizlik	79 (12,3)
İşe gitme isteğinde azalma	61 (9,4)	Yalnızlık duygusu	26 (4,0)
İş tatmininde azalması	74 (11,4)	Kendine güvende azalma	19 (3,0)
Tek başına çalışmak istememe	77 (11,9)	Korku ve Kaygı	47 (7,3)
Görev yapılan birimin değiştirme isteği	54 (8,3)	Öfke ve kızgınlık	104 (16,1)
Görev yapılan şehri değiştirme isteği	20 (3,1)	Saldırganlık	33 (5,1)
Saldırı gelebilecek kişi/koşullardan uzak durma	53 (8,2)	Depresyon	48 (7,5)
Başka saldırıların yaşanmaması için dikkatli olma	72 (11,1)	Suçluluk duygusu	8 (1,2)
Etkilemedi	28 (4,3)	Baygınlık, sık sık fenalaşma	1 (0,2)
Diğer	5 (0,8)	Tansiyon sorunları	26 (4,0)
<b>Aile ve Sosyal Yaşantı Üzerine Etkileri</b>	<b>n=278</b>	Baş ağrısı	46 (7,1)
Olayı aile üyelerinden gizleme	84 (30,2)	Mide ağrısı	24 (3,7)
Olayı aile üleriyle paylaşma	50 (18,0)	Uyku düzensizlikleri	35 (5,4)
Aile üyelerine sınırlama getirme ve uyarma	29 (10,4)	Alkol ve sigara kullanımında artış	31 (4,8)
Aile üyelerinin güvenliği için ek önlemler alma	9 (3,2)	İntihar düşüncesi/girişimi	1 (0,2)
Aile ilişkilerinde sorunlar	29 (10,4)	Etkilemedi	45 (7,0)
Etkilemedi	68 (24,5)	Diğer	3 (0,5)
Diğer	9 (3,2)		

\*Birden fazla seçeneğe işaretlenmiştir.

Şiddet zabıtalara işe ilişkin tutumlarının yanı sıra ruhsal durum ve sağlıklarını da etkilemektedir. Bulgular, işyeri şiddeti olaylarından sonra ortaya çıkan ruhsal etkilerin yüzde 16,1 “*öfke ve kızgınlık*” hissettiklerini, yüzde 12,3 “*endişe ve güvensizlik*”, yüzde 10,6 “*olayı unutamama*”, yüzde 7,5 “*depresyon*”, yüzde 7,3 “*korku ve kaygı*”, yüzde 7,1 “*baş ağrısı*” şikâyetleri olduğu yönündedir.

“İşim gereği maruz kaldığım şiddet olayları ben de psikolojik çöküntüye neden oldu. Mide sancuları, gastrit, öfke, kızgınlık, olayı unutamama hepsi var” (Mağdur).

“Uykusuzluk gerginlik, düzenli kullanmıyorum ama bazen sigara içiyorum unutmaya çalışıyorum” (Mağdur).

“Anlatırken bile şu anda yaşadıklarım gözümün önüne geliyor” (Mağdur).

Derinlemesine görüşmelerde işyeri şiddetine bağlı stres veya travma sonrası stres bozukluğuna bağlı sorunların önemli bir mesleki unsur haline geldiği anlaşılmıştır. Zabıtalara ve yöneticilere göreve çıkarken gerginlik ve sıkıntının arttığını söylemektedir. Şiddetin çalışan üzerindeki diğer olumsuz etkilerinin ise, artan uykusuzluk problemleri, mide ağrıları, gastrit gibi rahatsızlıklardır.

“Yaşadıklarım sağlığımı kesinlikle olumsuz etkiliyor. Sağlık taramasında strese bağlı hastalıklar çıktı” (Zabıta memuru).

“İnsanların elinden ekmeğini almak kadar zor bir şey yok. Boyacının sandığını elinden almak, darı kazanını elinden almak ne kadar zor düşünsenize” (Zabıta memuru).

“Beni bu olay (uğradığı bıçaklı saldırı) durgunlaştırdı” (Mağdur).

“Arkadaşlarımız şiddete sıklıkla maruz kalıyorlar. Altı ay kadar önce bir arkadaşımız sırf vatandaşın zabıtaya olan tepkisi yüzünden suçsuz yere 10 yıl hapis cezası aldı” (Zabıta memuru).

Aile ve sosyal yaşantı bakımından işyeri şiddetinin etkileri incelediğinde, ankete katılanların yüzde 30,2’sinin “*olayı aile üyelerinden gizlediği*”, yüzde 18’inin “*olayı aile üyeleri ile paylaştığı*” ve yüzde 10,4’ünün “*aile üyelerinin yaşantısına sınırlama getirdiği ve uyarıda bulunduğu*” ve yüzde 10,4’nün “*aile üyeleri ile sorunlar yaşadıkları*” görülmektedir. İş stresinin aile ortamına yansımalarını pek çoğu dile getirmiştir. Zabıtalara işi nedeniyle maruz kaldıkları darp ya da sözel şiddeti doğrudan eşleri ile paylaşmasalar da dolaylı bir şekilde eve ve ilişkilere yansımalarını belirtmişlerdir.

“Olayın yaşandığı pasajdan geçmek istemiyoruz (ailece). Rüyalarımda görüyorum” (Mağdur)

“Zaman zaman tehdit telefonları geliyor, işe giderken tehdit ediliyorum. Ailemi uyarmıyorum, çünkü onların da bu tedirginliği yaşamasını istemiyorum.” (Mağdur).

“Aileyi olumsuz etkiliyor. Eşimin güvenliğinden endişe ederim. Kemeraltı’na giderken tedirgin olurum”(Zabıta memuru)

Zabıtalara çalışma saatleri içinde esnaf veya seyyar satıcıların yaşadıkları saldırı olayının ardından iş dışındaki zaman ve mekânlarda da genellikle tedbirli davrandıklarını söylemişlerdir. İşyeri şiddeti içeren çalışma koşulları nedeniyle zabıtalara belirli bir kısmının iş dışındaki sosyal yaşantılarının, aile ilişkilerinin olumsuz etkilendiği belirtilmektedir. Bazıları yaşadıkları gerginlik nedeniyle aile üyelerini kırdıkları ve gereksiz tartışmalara girdiklerinden şikâyet etmiştir. Bunun yanında eşyle birlikte psikolojik destek alanlar da vardır.

“Eve gidip gelirken bile biber gazımı çıkarmıyorum cebimden. Mesaideyken ekiple birliktesiniz. Ama eve yalnız gidip geliyorsunuz. Evi tehdit eden, kapıyı çalan telefonla tehdit eden, kaybedeceği bir şey yok ki adamın. Saldırıdan sonra ertesi gün çarşıda yürüyüşü değişiyor. Esnaf içinde efsane olduğunu sanıyor” (Mağdur).

“Stres, uykusuzluk. Hanımla psikologa gittik. Mide ilacı kullanıyoruz. Eşim hastalandı.” (Mağdur)

“Yaşadığımız kötü olayların etkisiyle zaman zaman kırıcı olabiliyoruz, tartışmalar oluyor hatta evde kendimizi şiddet uygularken bulabiliyoruz.” (Mağdur).

“Hiçbir sportif faaliyete katılmıyorum. Ayağımın üstüne yeni yeni basmaya başladım.” (Mağdur)

### Tehlike Algısı

Zabıta mesleklerini vatandaşın şiddetine uğrama bakımından tehlikeli bulmaktadır. Katılımcıların yüzde 79,6’sı işini fiziksel şiddet bakımından, yüzde 81,8’i sözel şiddet ve tehdit bakımından ve yüzde 13,2’si de cinsel tacize maruz kalma bakımından mesleklerini tehlikeli olarak tanımlamıştır (**Tablo 9**). Aşağıda verilen ifadeler zabıtalara yapılan konuşmalarda sürekli tekrarlanan ifadelerdir.

“Bizler kelle koltukta çalışan insanlarız” (Zabıta memuru).

“Can güvenliğimiz yok” (Zabıta memuru).

“Görevimi yüreğimle yaptım.” (Zabıta memuru).

“Şiddet zabıtanın kaderi...” (Zabıta memuru)

**Tablo 9: Zabıta Memurlarının Tehlike Algısı ve Kurum/Yöneticilerin Yaklaşımı**

Mesleğiniz fiziksel şiddet bakımından tehlikeli mi?	N (%)	Yönetimin İşyeri Şiddetine Yaklaşımı	n (%)
Evet	398 (79,6)	Hayır, ilgilenemiyorlar.	105 (21,0)
Hayır	66 (13,2)	Evet, ilgileniyorlar. Ancak önlem almıyorlar.	202 (40,4)
Belirtilmedi	36 (7,2)	Evet, ilgileniyorlar. Önlem alıyorlar.	128 (25,6)
<b>Mesleğiniz sözel şiddet ve tehdit bakımından tehlikeli mi?</b>		Belirtilmedi.	65 (13,0)
Evet	409 (81,8)		
Hayır	51 (10,2)		
Belirtilmedi	40 (8,0)		
<b>Mesleğiniz cinsel taciz bakımından tehlikeli mi?</b>			
Evet	66 (13,2)		
Hayır	341 (68,2)		
Belirtilmedi	66 (13,2)		

Ankete katılan zabıtalara belediye ve zabıta yönetiminin işyeri şiddetine nasıl yaklaştığına ilişkin görüşleri sorulmuştur. Soruya verilen yanıtlar yüzde 21'i "hayır, ilgilenmiyorlar", 40,4'ü "evet, ilgileniyorlar, ancak önlem almıyorlar" biçimindedir. Yanıtlardan anlaşıldığı üzere zabıtalara yüzde 61'den fazlası işyerlerinin herhangi bir önlem almadığı düşüncesindedir. "İlgileniyorlar ve özel önlem alınıyor" diyenlerin oranı yüzde 25'düzeyindedir. Bu soruya yüzde 15 düzeyinde yanıt verilmemiştir. Bunun en önemli nedeni işveren hakkında kötü bir ifade kullanmaktan çekinmeleridir. Derinlemesine görüşmelerde belediye zabıtalara görevini çok tehlikeli bulduğu ve belediyelerin bu tehlikeyi kabul etmekte ve gerekli önlemleri almada etkili olmadıklarına dair genel bir uzlaşa taşıdıkları gözlenmiştir.

### Önlemlere İlişkin Görüşler

Ankete katılanlara "İşyeri şiddetini önlemek amacıyla yapılması gerekenler nelerdir?", sorusu sorulmuş ve toplam 1616 öneri getirilmiştir. Verilen yanıtlar zabıtalara işyeri şiddetini önlemeye ilişkin görüşleri olarak **Tablo 10**'da düzenlenmiş halde gösterilmektedir.

**Tablo 10: Zabıta Memurlarının İşyeri Şiddetini Önlemeye İlişkin Görüşleri**

Önlemlere İlişkin Görüşler	n	%
Özel güvenlik önlemlerinin artırılması	157	9,7
Kamu güvenlik önlemlerinin artırılması	205	12,7
İşyeri girişlerinin daha sıkı kontrol altına alınması	79	4,9
İşyerinin fiziki tasarımının yenilenmesi	81	5,0
Çalışan sayısının artırılması	160	9,9
Yasalardaki ceza hükümlerinin ağırlaştırılması	300	18,6
İşyeri ve ev ziyaretlerinin yalnız yapılmaması	57	3,5
Kamu görevlisi olduğunu gösterir üniforma ve işaret taşınması	59	3,7
Çalışanlara bireysel savunma teknikleri konusunda eğitim verilmesi	179	11,1
Çalışanlara iletişim ve çatışma çözme yöntemleri konusunda eğitim verilmesi	182	11,3
İşyerinde ödeme ve nakit bulundurma gibi işlerin sınırlandırılması	17	1,1
Hizmet sunulan alanların ve bekleme mekânlarının konforunun geliştirilmesi	89	5,5
Diğer	51	3,2
Toplam	1616	100,0

\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Öne çıkan ilk iki öneri yüzde 18,6 oranıyla "yasalardaki ceza hükümlerinin artırılması", yüzde 12,7 ile "kamu güvenlik önlemlerinin artırılması"dır. Bu önerilerin ardından "çalışanlara iletişim ve çatışma çözme yöntemleri konusunda eğitim verilmesi"

(yüzde 11,3), “*çalışanlara bireysel savunma teknikleri konusunda eğitim verilmesi*” (yüzde 11), “*çalışan sayısının artırılması*” (yüzde 9,9) ve “*özel güvenlik önlemlerinin artırılması*” (yüzde 9,7) gelmektedir.

Yüz yüze yapılan görüşmelerde bazı çalışanların “*bu şiddetin çözümü yok*”, “*bu saatten sonra somut adımlar atılmaz, yerel yönetimler siyasidir, sıkıntıyı bizler yaşarız*” gibi ifadeleri kullanıldığı da belirlenmiştir. Ancak çok sayıda öneri de getirilmiştir. Genel anlamda toplumdaki işsizlik ve yoksulluğun azaltılması, ihtiyaç içinde olanlara sosyal yardım yapılmasını kendilerine yönelik şiddeti azaltacağını ummaktadırlar. Cop, biber gazı, kelepçe bulundurmanın ve kullanmanın yaygınlaştırılması ile belediye zabıtasının silahlandırılması da istenmektedir. Ancak zabıtanın silahlandırılması konusunda zabıta müdürleri ve amirlerinin karşı çıkışları ve çekinceleri görülmüştür. Zabıtaya karşı gerçekleştirilen şiddet eylemlerinde yargılamanın kolaylaştırılması ve cezaların ağırlaştırılması, belediyenin hukuk müşavirliği ve avukatlık hizmeti sağlaması en çok dillendirilen talepler arasındadır. Mahkemeler önünde genel kolluk güçleri gibi muamele görmeyi beklemektedirler.

Çalışanlardan gelen ikinci öneri grubu ise zabıta örgütü ve yetkileri etrafında yoğunlaşmaktadır. Zabıtanın görevlerinin yeniden düzenlenmesi, mahalli yönetimlerle ilgili ceza hukukunun geliştirilmesi, bu kapsamda mahalli suçlarla görevli yerel mahkemelerin kurulması önerilmektedir. Belediyenin siyasi kimliği nedeniyle var olan geleneksel tehditlerin ve siyasi baskıların en aza indirilmesi için Belediye Zabıtası Teşkilatları yarı özerk hale getirilmeli, hatta kent polisi uygulamasına geçmelidir. Derinlemesine görüşmelerde zabıtanın çalışma koşullarındaki kötülük ve özlük haklarına ilişkin sorunlar vurgulanmıştır. Zabıtanın genel idari hizmetler sınıfından çıkarılması, emniyet ya da kendine özgü bir zabıta hizmetleri sınıfına alınması görüşü savunulmaktadır.

Son olarak zabıtanın halkla ilişkilerinin geliştirilmesine, zabıtanın görevlerinin öneminin kamuoyunca paylaşılmasına dönük önerilerde getirilmiştir. “Cezalandırıcı” ve “dayakçı” gibi unsurlar içeren olumsuz zabıta görüntüsünün kendilerine zarar verdiği kanısı yaygındır.

## SONUÇ

Bu araştırmada vatandaşın zabıtalara yönelik uyguladığı işyeri şiddetinin yaygınlığı, mağdurların sosyo-demografik özellikleri, şiddetin nedenleri ve etkilerine ilişkin önemli bulgular elde edilmiştir. Bulgular, araştırmaya katılanların mesleki yaşamları süresince zabıtalara yüzde 52,2’sinin fiziksel şiddete, yüzde 68,2’sinin sözel şiddet ve tehdide ve yüzde 4,4’ünün cinsel tacize uğradıklarını göstermektedir. Diğer yandan, zabıta memurlarının yüzde 79,6’sı fiziksel şiddet, yüzde 81,8’i sözel şiddet ve tehdit bakımından yaptıkları işi riskli olarak tanımlamaktadır.

İşyeri şiddetinin en yaygın nedenleri olarak, artan toplumsal şiddet, ekonomik kriz ve işsizlik, zabıtanın görevlerinin çokluluğu ve belirsizliği, vatandaşın kamu görevini engelleme ve cezadan kaçınma isteği öne çıkmaktadır.

Zabıtalının, şiddeti işlerinin bir parçası, kaçınılmaz sonucu olarak kabullendikleri de görülmektedir. Uğradıkları fiziksel şiddet olayında katılımcıların yüzde 43,6'sı bir şekilde yaralanmıştır. Bu yaralanmaların ise yarısından fazlasında tedavi gerektiği görülmektedir. Meslektaşlarının yaralandığı söyleyenlerin oranı ise 82,7 iken, fiziksel işyeri şiddeti olaylarında arkadaşlarının sakat kaldığını söyleyenler yüzde 6,2 ve arkadaşlarının hayatlarını kaybettiğini söyleyenler ise yüzde 3,9'dır.

Zabıtalının maruz kaldıkları işyeri şiddeti onların sağlık ve güvenliklerini bozarken, belediye hizmetlerini olumsuz etkilemekte, birçok toplumsal ve bireysel sorunun yanında ekonomik maliyetlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Zabıta diğer tüm çalışanlar gibi sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışma hakkına sahiptir. Bu nedenle zabıtanın maruz kaldığı işyeri şiddetine toplum, politikacılar, merkezi ve yerel kamu yöneticileri, çalışan örgütleri kayıtsız kalmamalıdır. Çalışanın canına, sağlığına ve insan onuruna yönelmiş şiddetin önlenmesi ve sonuçlarının giderilmesi için farklı nitelikte ve çeşitli düzeylerde kamu önlemlerine gereksinim vardır.

### KAYNAKÇA

Adamson, M. (2002), “Violence at workplaces”, The African Newsletter on Occupational Health and Safety, No. 12, p.15–17.

Arıkan, Rauf (2004), Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama. Asil Yayın, Ankara.

Aslan, Onur Ender vd. (2002), Belediye Yönetim Hizmetleri, TODAİE Ya., Yayın No. 312, Ankara.

Chappell, Duncan- Di Martino, V. (1998), Violence at work, International Labour Office, Geneva.

Derdiman, R. Cengiz (1997a), “Belediyelerin Kolluk Fonksiyonlarına İlişkin genel Bir Değerlendirme (I)”, Çağdaş yerel yönetimler, C.6, S. 3 (Temmuz), s.103–121.

Derdiman, R. Cengiz (1997b), “Belediyelerin Kolluk Fonksiyonlarına İlişkin genel Bir Değerlendirme (II)”, Çağdaş yerel yönetimler, C.6, S. 4 (Ekim), s.53–64.

Di Martino, Vittorio vd., (2003), Preventing violence and harassment in the workplace, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.

Erkul, Hüseyin-Karakılıçık, Yusuf (2000); “Belediye Zabıtasının Örgütsel Yapısı, Sorunları ve Kentsel Yaşam Kalitesine Etkilerinin İrdelenmesi”, Çağdaş Yerel Yönetimler, C. 9, S. 4, (Ekim), s.86–105.

Ersoy, Yüksel (1967), “Belediye Cezaları ve Belediye Zabıtası”, AÜ SBF Dergisi, Cilt 22, Sayı 1.

Erten, Metin (1999), Nasıl Bir Yerel Yönetim?, Anahtar Kitapları, İstanbul.

EUROFOUND (2010), Foundation Findings: Physical and psychological violence at the workplace, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Denmark.

Güllüce, İdris (2004), Yerel Yönetimlerin Sorunları ve Çözüm Önerileri, Alfa Yayınları, İstanbul.

Keim, Jeanmarie (1999), “Workplace Violence and Trauma: A 21st Century Rehabilitation Issue”, Journal of Rehabilitation, Vol. 65, Issue 1, (Jan-Mar), p. 16-21.

Kılıç, Ergün (2008), “Kentleşme ve Zabıta Hizmetleri”, Birlik Dergisi, S. 10 (Nisan), s.29–30.

Layden, Dianner. (1999), “Workplace Violence: Frontier Justice on the Job”, Legal Studies Forum Vol. 23, No. 4, p. 479–517.

Meadows, Robert J. (2007), Understanding Violence and Victimization, Pearson Prentice Hall, 4th Ed.,

Nigro, Lyod G.-Waugh, William L. (1996), “Violence in the America Workplace: Challenges to the Public Employer”, Public Administration Review, Vol. 56, No. 4, p.326–333.



NIPWV (?). “The Financial Impact of Workplace Violence”, [http://www.workplaceviolence911.com/docs/FinancialImpactofWV.pdf]

Özen, Serap (2004), “Çalışma Yaşamında İşyeri Şiddeti Sorunu ve AB Ülkelerinde Durum”, (Edi. Uzun, T.-Özen, S.), Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye, Seçkin Yay., Ankara.

Perrone, Santina (1999). Violence in the Workplace, Australian Institute of Criminology, Research and public policy series; no. 22, Canberra.

TÜMBELSEN (2006), “Zabıtalara, Zor Görevlerin İnsanları”, Tüm Bel-Sen Aylık Yayın Organı, Özel Sayı (Kasım).

Varol, Nezih (1993), “Anahtar İnsanlar, İhtisaslaşmış Zabıta”, Çalışma Ortamı, S. 11 (Kasım).

Verdugo, Richard-Vere, Anamaria (2003), Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources, Sectoral Activities Department Working Paper, International Labour Office, Geneva.

Wendling, T. (2005), Work-Related Homicides 1998-2004, Injury Update, A Report to Oklahoma Injury Surveillance Participants, Injury Prevention Service, Oklahoma State Department of Health.

[http://www.ok.gov/health/documents/WorkHomicides.pdf].

Yaşamış, Firuz Demir (1996), Belediye Yönetimi, Ankara.

Yeter, Enis (1996), “Belediye Zabıtası ve Personeline İlişkin Düşünceler”, Çağdaş Yerel Yönetimler, C.5, S. 4 (Temmuz), s. 49–55.

Zuzelo, Patti Rager (2007), “Workplace Violence: Creating and Sustaining Healthy Place to Work”, The Clinical Nurse Specialist Handbook (Edt: Pati Rager Zuzelo), Jones and Bartlett Publishers, London.

