

## İŞE BAĞLI ŞİDDET VE STRES: TAKSİ SÜRÜCÜLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Salih DURSUN\*  
Serpil AYTAÇ\*\*  
Füsün SOKULLU AKINCI\*\*\*

### ÖZET

*Çalışma hayatında karşılaşılan en önemli sorunlardan biri de saldırgan davranışlardır. Çalışanların işlerini yürüttükleri esnada maruz kaldıkları saldırgan davranışlar, çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz etkilemektedir. Her meslek grubundan çalışanların bu tür saldırganlık ya da şiddet davranışlarına maruz kalma olasılıkları olmakla beraber, yapılan araştırmalar, bazı meslek gruplarının ve kişinin yaptığı işin şiddet mağduru olmasında etkili olduğunu göstermektedir. Bu meslek gruplarının başında ise, taksi sürücülerini gelmektedir.*

*Bu çalışmanın amacı, taksi sürücülerinin yaptıkları işin doğasından ve çalışma ortamından kaynaklanan nedenlerden dolayı maruz kaldıkları saldırgan davranışlar*

\* Dr., Karadeniz Teknik Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü  
E-posta: sdursun@ktu.edu.tr

\*\* Prof. Dr., Uludağ Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü  
E-posta: saytac@uludag.edu.tr

\*\*\* Prof. Dr., İstanbul Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Kamu Hukuku Bölümü  
E-posta: sokullu@istanbul.edu.tr

*ve gasp/yağma olaylarının yaygınlığı ve bu durumun taksi sürücülerinin iş tatmini, stres, depresyon ve anksiyete düzeyleri üzerine etkilerinin ortaya konulmasıdır.*

*Araştırmada hazırlanan anket formu İstanbul da, rassal olarak seçilen taksi sürücülerine uygulanmıştır. 96 katılımcıdan elde edilen verilere göre, katılımcıların ortalama yaşı 41.1±9.52 ve ortalama çalışma yılı 12.2±8.49 olarak tespit edilmiştir. Yapılan analizler sonucu elde edilen bulgulara göre, son bir yıl içinde, taksi sürücülerinin % 83'ü sözel şiddete, % 40'ı fiziksel şiddete, % 16'sı taciz/istismar ve % 42'si yağma/gasp olaylarına maruz kalmışlardır. Ayrıca, saldırı olaylarına maruz kalmanın, taksi sürücülerinin iş tatmini düzeylerini azalttığı, depresyon, anksiyete ve stres düzeylerini ise arttırdığı tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Taksi Sürücülerini, İşe Bağlı Şiddet, Stres, Depresyon, Anksiyete, İş Tatmini.

### ABSTRACT

#### WORK-RELATED VIOLENCE AND STRESS: THE CASE OF TAXI DRIVERS

*One of the most important problems encountered in working life is aggressive behavior. Employees carry out their work while they are exposed to aggressive behavior which has a negative impact on health and safety of employees. All professionals are exposed to this kind of aggression or violent behavior, but research show that, certain professions are more apt to be victims of violence. Taxi drivers are at the top of the risk groups.*

*The purpose of this study is to analyse the aggressive behaviour that the taxi drivers encounter, because of the nature of their work and the environment that they are working in and to find out the extent of the of plundering incidents and the effects of this situation on the level of their work satisfaction, stress, depression and anxiety.*

*Questionnaires developed by the researchers were applied in Istanbul, on 96 randomly selected taxi drivers. The mean age of the participants and the average working years was 41.1±9.52 and 12.2±8.49 respectively. According to the data obtained as a result of this analysis, in the past year, 83% of the taxi drivers encountered verbal violence, 40% physical violence, 16% harassment/abuse and 42% plundering/robbery incidents. In addition, incidents of exposure to aggression, the taxi drivers, reduced the levels of job satisfaction and increased their levels of depression, anxiety and stress.*

**Key Words:** Taxi Drivers, Workplace Violence, Stress, Depression, Anxiety, Job Satisfaction.

## GİRİŞ

İşyerinde şiddet günümüz çalışma hayatının en önemli sağlık ve güvenlik sorunlarının başında gelmektedir. İnsanlar, işlerini yürüttükleri esnada çalışma arkadaşları, yöneticileri veya astları, müşteriler veya hastalar gibi hizmet sunulan kişilerle sürekli etkileşim halindedirler. Bu etkileşim bazen şiddet ve saldırganlık gibi çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz etkileyen durumlara neden olabilmektedir. Dünya Sağlık Örgütüne (WHO) göre şiddet; fiziksel bir gücün veya baskının kasıtlı olarak bireyin kendisine, başka birine veya bir gruba veya topluma yöneltilmesi ve bunun sonucunda yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişim bozukluğu veya yoksunluk durumunun ortaya çıkması veya ortaya çıkma olasılığının yüksek olmasına neden olacak şekilde kullanılmasıdır (WHO, 2002: 4). İşyeri şiddeti ise, çalışana yönelik, fiziksel veya psikolojik zarar verme amaçlı her türlü eylem veya olay olarak tanımlanmaktadır (Wiskow, 2003: 7).

Avrupa Komisyonu'nun tanımına göre işyerinde şiddet, çalışanın işiyle ilgili durumlarda, açık veya üstü örtülü (gizli) şekilde, suiistimali, tehdit edilmesi veya saldırıya uğraması gibi iyilik hali, sağlık ve güvenliğini tehdit eden her türlü eylemdir (Richards, 2003: 2). Buna göre, işyerinde şiddet, fiziksel şiddet olduğu kadar, sözlü saldırı, taciz, yıldırma, tehdit, bir kimsenin kasıtlı olarak sözünü kesmek, bağırarak, saldırgan mesajlar yollamak, lakap takmak gibi psikolojik şiddet de içermektedir (Chappell ve Di Martino, 1999: 1; Di Martino, 2002: 11). İş yerinde şiddet iş kazaları içinde değerlendirilmekte olup, son yıllarda artış göstermektedir. Kişinin mesleği ile ilgili olarak iletişim içinde bulunduğu kişiler veya bu kişilerin yakınları tarafından karşılaştığı sözlü veya fiziksel saldırıya "mesleğe bağlı şiddet" denilebilir.

Son zamanlarda dünyanın her yerinde, riskli bazı mesleklerin her an şiddet tehdidi altında olduğu ve bu durumun giderek küresel bir halk sağlığı sorununa dönüştüğü dikkati çekmektedir. Mesleğini icra etmek zorunda olan çalışanlara yönelik şiddet; fiziksel şiddet, psikolojik şiddet, zorbalık, taciz, cinsel taciz gibi sınıflandırmalara tabi tutmak ve her birini kendi içindeki olumsuzluklarla değerlendirerek incelemek gereklidir. Bu çalışmada da işe bağlı şiddet bağlamında, taksi sürücülerine yönelik şiddet davranışları farklı şiddet türlerine göre incelenecektir.

### 1. Yapılan İşe ya da Mesleğe Yönelik Şiddet

İş insan yaşamı içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bazı işler, özellikleri gereği her an başka kişi ya da kişilerden gelebilecek saldırı tehdidi altındadır. Bu tür riskleri taşıyan işleri yapan kişilerin fizyolojik, psikolojik baskılar nedeniyle stres altında oldukları araştırmalarla tespit edilmiştir (Aytaç vd., 2011: 41).

İşyeri ile bağlantısı olmayan, işyerine yalnızca yağma, soygun ve benzeri suçları işlemek için gelen kişilerce uygulanan şiddet, işe yönelik şiddet olarak

adlandırılmaktadır. Bu riski taşıyan meslek grupları; hekimler, hemşireler, sosyal çalışmacılar, öğretmenler, psikologlar, gece çalışan taksi şoförleri, benzin istasyonlarında çalışanlar, gece açık dükkânlarda/marketlerde kasada oturanlar, nöbetçi eczanelerdeki eczacılardır. Özellikle ıssız ve ücra yerlerde, karanlıkta ve para bulunan mahallerde tehlike daha da fazla olmaktadır (OSHA, 2000: 1).

Çalışma hayatı içerisinde yer alan herkesin şiddete uğrama riski bulunmakla beraber özellikle belli meslek grupları ve sektörler daha fazla risk altındadır. Bazı mesleklerin daha fazla risk taşıdığı, yapılan çalışmalarda, şiddetin diğer iş yerlerine göre en çok sağlık alanında ortaya çıktığı görülmektedir (Richards, 2003: 3). Sağlık çalışanları dışında, güvenlik görevlileri, bar lokanta gibi yerlerde çalışanlar, ulaşım hizmetlerinde çalışanlar (Essenberg, 2003; Chapell ve Di Martino, 1999: 4; Dünyayı Taşıyan Kadınlar, 2007: 33) ve hizmet sektörü çalışanları her an bu tür saldırılarla karşılaşabilmektedirler.

İşyerinde şiddete ilişkin başlıca risk faktörlerini belirleyen çalışmalar arasında, sektörün yanı sıra, yapılan iş ve mesleğin de mağdur olmada ve şiddete maruz kalmada oldukça etkili olduğu anlaşılmaktadır (Fourth European Working Conditions Survey, 2008; NIOSH, 1996). Bunlar;

- Kamusal ve sağlık bakım hizmeti sağlayan işlerde çalışanlar, toplum ile iletişim içinde olan bir işte çalışanlar (Hemşireler, ambulans görevlileri, sosyal hizmet uzmanları, öğretmenler, kamu yöneticileri)
- Para ve değerli eşya taşıyanlar, para alıp verenler (Kasiyerler,, banka ve postane çalışanları, market çalışanları)
- Güç ve kontrol görevlerine sahip olanlar, savunma hizmetinde çalışanlar (Polisler, güvenlik görevlileri, bekçiler, kondüktörler)
- Ulaşım ve iletişim hizmetlerinde çalışanlar (Yolcu, mal ya da hizmet taşıyan taksi, otobüs-kamyon şoförleri, gezici işlerde çalışanlar, hostesler)
- Zihinsel sorunlu, alkolik ve potansiyel şiddet eğilimli kişilerle çalışanlar (psikiyatrist, psikolog, cezaevi çalışanları, barmenler)
- Yalnız ya da sayıca az kişiyle çalışanlar (vezne görevlileri, ev hizmetlerinde çalışanlar, taşeronlar, tele-çalışanlar, çağrı merkezi çalışanları, küçük dükkânlardaki satıcılar)
- Oteller ve restoranlarda çalışanlar (resepsiyon görevlileri, kat görevlileri, garsonlar)
- Gece geç saatlerde ya da sabah erken saatlerde çalışanlar (vardiyalı olarak çalışanlar, fazla mesai yapanlar, benzin istasyonu görevlileri)
- Suçluluğun yüksek oranlarda olduğu yörelerde/bölgelerde çalışanlar.

Şiddetin sektörlere ve meslek gruplarına göre yaygınlığına bakıldığında Avrupa Birliğine üye 27 ülkede yapılan bir araştırmada bazı meslek grupları ve sektörlerin risk altında olduğu anlaşılmaktadır. Bu sektörler ve meslek grupları tablo 1' de gösterilmektedir.

**Tablo 1:** Avrupa Birliği İçinde İşyerinde Şiddete En Çok Maruz Kalan Sektörler ve Meslek Grupları\*

SEKTÖR	%	MESLEK	%
Sağlık ve sosyal hizmet	15.2	Yaşam bilimi ve sağlık uzmanları	15.3
Kara taşımacılığı	11.5	Kişisel ve koruma hizmetleri çalışanları	14.6
Kamu yönetimi ve savunma	10.8	Yaşam bilimi ve Yardımcı sağlık görevlileri	13.4
Oteller ve restoranlar	8.1	Sürücü ve gezici fabrika operatörleri	9.5
Eğitim	7.9	Müşteri hizmetleri çalışanları	8.2
Diğer hizmet faaliyetleri	5.2	Eğitim çalışanları	7.6

**Kaynak:** Fourth European Working Conditions Survey, 2008 "Violence, Bullying and Harassment in the Workplace", European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, www.eurofond.europa.eu.

\* Sınıflandırma ISCO\NACE 2 dijital kodlarıyla desteklenmiş toplam 500 meslek ve sektörlere göre yapılmıştır.

Tablo 1'e baktığımızda, tüm ülkelerde, sağlık ve sosyal hizmetlerde çalışanlar ile kara taşımacılığının diğer sektörler göre daha riskli sektörler olarak öne çıktığı görülmektedir.

İşyeri şiddetinin önemli bir parçası da işyeri cinayetleridir. İşyeri cinayeti, kişinin işini yaptığı esnada, uğramış olduğu saldırı sonucu hayatını kaybetmesi olarak tanımlanabilir. İşyeri cinayetleri dünya genelinde oldukça yaygındır. Yapılan araştırmalara göre, ABD'de her hafta ortalama 20 çalışan işlerini yaptıkları esnada öldürülmektedir. Bu cinayetlerin büyük çoğunluğu da soygun amaçlı olarak işlenmektedir (NIOSH, 1996). Erkek cinayet oranları en yüksek meslek grupları olarak polisler, ulaşım araçları sürücüleri, özel güvenlik görevlileri, denetçiler, garsonlar, barmenlerin diğer meslek gruplarından 10 kez daha fazla şiddete maruz

kalmakta olduğu, bu meslek gruplarına yönelik cinayetlerin % 70'inin saat 15.00'ten saat 03.00'e kadar meydana geldiği rapor edilmektedir (Kraus, 1987: 1288). Mesleğini ya da işini yaparken her an şiddetle karşı karşıya kalabilen, işyeri cinayetlerine en çok maruz kalabilen meslek gruplarının başında taksici sürücüleri gelmektedir.

## 2. Taksici Sürücülerine Yönelik Şiddet

Taksici sürücülerinin, yapmış oldukları işlerin doğası gereği (yalnız çalışmaları, gece çalışmaları, nakitle çalışmaları vb.) şiddete maruz kalma riskleri oldukça yüksektir. Yapılan araştırmalara göre, diğer meslek gruplarından ortalama 15 kat daha fazla oranda şiddete maruz kalmakta (Chappell ve Di Martino, 1998: 46) ve yine diğer mesleklere göre ortalama 60 kat daha fazla oranda cinayete maruz kalmakta (Essenberg, 2003: 15), genellikle yüksek işyeri riskli olarak algılanan polis ve diğer kolluk kuvvetlerinden dört kat oranında işyeri cinayetleriyle yüz yüze gelebilmektedir (Schwer vd., 2010). Diğer taraftan saldırı olaylarının tahminen % 75'i raporlanmamaktadır (<http://www.taxi-library.org/barb2004.htm>).

OSHA'ya göre (2000) 1992-1998 yılları arasında ABD'de 510 taksici sürücüsü, işlerini yaptıkları esnada öldürülmüştür (Mayhew, 2000: 2). Yine ABD'de 1980-1992 yılları arasında öldürülen taksicilerin sayısı 425 olarak tahmin edilmektedir (NIOSH, 1996). Avustralya'da 1997 yılında 74 taksici sürücüsü üzerinde yapılan bir araştırma sonucuna göre ise, son 12 ay içerisinde, katılımcıların % 75'i sözlü saldırıya, % 61'i fiziksel saldırıya ve % 9,5'i gaspa (yağmaya) maruz kaldığını belirtmiştir (Radbone, 1997: 4)

Türkiye'de taksici sürücülerine yönelik şiddet ve gasp olaylarıyla ilgili düzenli olarak tutulan herhangi bir istatistikî bilgi bulunmamaktadır. Ancak sınırlı sayıda çalışmada bazı rakamlara ulaşılabilmektedir. Yavuz ve diğerleri (2010), çalışmalarında 1996-2006 yılları arasında Türkiye'nin üç büyük şehrinde (İstanbul, Ankara ve İzmir) gaspa bağlı taksici cinayetlerini, olay yeri inceleme, otopsi, güvenlik ve ölüm raporları ile incelemişlerdir. Bu çalışmaya göre, ilgili dönemde, tümü erkek olmak üzere toplam 109 taksici sürücüsü (ortalama yaş, 41.2) gasp amacıyla, çoğu gece ve akşam saatlerinde ve kenar mahallelerde ateşli silahlarla öldürülmüştür.

Taksici sürücülerine yönelik şiddet istatistikleriyle ilgili önemli bir sorun, ölümcül olmayan olayların, özellikle sözel şiddet ve önemli bir yaralanmayla sonuçlanmayan durumların raporlamalarının zaman kaybına neden olacağı nedeniyle rapor edilmemesidir (Essenberg, 2003: 2). Raporlama konusundaki bu eksiklik şiddet olayları hakkında istatistiksel verilerin elde edilmesini zorlaştırmaktadır.

Yaptıkları işin doğasından veya çevresel şartlardan kaynaklanan nedenlerle, taksicilerin çoğunlukla iyi tanımadıkları veya hiç tanımadıkları yabancılara hizmet

vermeleri, yüksek suç oranlarına sahip bölgelerde çalışmaları, genellikle nakit para kullanmaları, genellikle yalnız çalışmaları, sık sık gece veya sabahın çok erken saatlerinde çalışmaları, bazen karanlık veya yetersiz ışıklandırılmalarının olduğu bölgelerde çalışmaları, taksi sürücülerine yönelik şiddet riskini artıran önemli faktörler arasındadır (Smith, 2005: 6; Essenberg, 2003: 15). Türkiye’de olmamakla beraber bazı ülkelerde ırkçılık da önemli bir faktör olabilmektedir

### 3. Çalışmanın Amacı ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, taksi sürücülerinin maruz kaldıkları fiziksel ve sözel şiddet, cinsel taciz ve gasp olaylarının yaygınlığını araştırarak, bu tür şiddet eylemlerine maruz kalmanın, taksi sürücülerinin stres, depresyon, kaygı ve iş tatminleri üzerine etkilerini ortaya koymaktır. Çalışmanın diğer önemli bir amacı da, bu tür saldırıların daha çok hangi saat dilimlerinde ortaya çıktığı ve saldırganların cinsiyeti hakkında tespitlerde bulunmaktır.

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Kullanılan anket formunda taksi sürücülerinin kişisel bilgileri ve maruz kalınan şiddet deneyimlerinin yanı sıra, iş tatmini, depresyon-anksiyete-stres soruları yer almıştır.

*Kişisel Bilgi Formu:* Çalışanların, yaş, cinsiyet, çalışma yılı, eğitim durumu gibi soruların yanında ne sıklıkla sözel ve fiziksel şiddete maruz kaldıkları, istismar, taciz davranışları ve yağma olayına maruz kalma sıklıklarını ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anketin bu ilk bölümünün geliştirilmesinde, Avustralya’da Liman ve Karayolları Bakanlığı tarafından kurulan Taksi Sürücülerini Güvenliği Komitesi tarafından 1996 yılında uygulanan Taksi Sürücülerini Anketi (Taxi Driver Survey) ile yine Avustralya’da Ulaştırma Bakanlığı için Taverner Araştırma Şirketi tarafından 2007 yılında yapılan bir araştırmada kullanılan “Taksi Sürücüsü Güvenliği Anketi” (Taxi Driver Security Survey) içerisinde yer alan bazı sorulardan faydalanılmıştır.

*İş Tatmini Ölçeği:* Taksi sürücülerinin iş tatminini ölçmek için, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Bilgin (1995) tarafından dilimize uyarlanarak güvenilirliği saptanmış olan *İş Tatmini Ölçeği* kullanılmıştır. Beş maddeden oluşan ölçek “kesinlikle katılmıyorum” ile “kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beş kategoriden oluşmaktadır.

*DAS (Depresyon-Anksiyete-Stres) Ölçeği:* Taksi sürücülerinin duygudurumlarını açıklamak için Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen ve Uncu, Bayram ve Bilgel (2006) tarafından dilimize uyarlanarak güvenilirliği saptanmış olan *DAS (Depresyon-Anksiyete-Stres) Ölçeği* kullanılmıştır. Kırkiki (42) duygudurum cümlesinden oluşan ölçek (son hafta içerisinde) depresyon, anksiyete ve stres semptomlarını ölçmektedir. Ölçekte yer alan semptomların her biri on dört madde ile ölçülmektedir. Çalışanlar, duygudurumu ile ilgili cümlelere ilişkin

yanıtlarını “hiçbir zaman” ile “her zaman” arasında değişen dört kategoriye kullanarak vermişlerdir.

Hazırlanan anket formu 15.10.2010-15.11.2010 tarihleri arasında İstanbul ilinde Avrupa yakasında çalışan taksiciler üzerinde uygulanmıştır. Anketin uygulanmasında İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi öğrencilerinden yardım alınmıştır\*. Anket rassal olarak seçilen taksi duraklarına kayıtlı 150 taksiciye dağıtılmış ve 2 gün içinde toplanmıştır. Rassal örnekleme yoluyla taksicilere dağıtılmış olan anketlerden 116 anket geri dönmüştür (% 74). Ayrıca hatalı ve eksik doldurulan 20 anket değerlendirme dışı bırakılmış, böylece toplam 96 anket değerlendirmeye alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesi SPSS 13.0 programı yardımıyla yapılmıştır.

### 4. Bulgular

Katılımcıların % 99’u erkek, % 1’i kadındır. Türkiye’de taksicilik mesleğinin daha çok erkeklere özgü bir meslek olarak görülmesi, bu mesleği yapan kadınların sayısının oldukça sınırlı olmasına neden olmaktadır. Ayrıca katılımcıların ortalama yaşı 41.1±9.52 ve ortalama çalışma yılı 12.2±8.49 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 2, çalışmada kullanılan ölçeklerle ilgili tanımlayıcı istatistikler ile güvenilirlik değerlerini göstermektedir.

**Tablo 2 : Kullanılan Ölçekler İçin Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Ölçekler	Soru Sayısı	N	Ortalama (M)	S.sapma (SD)	C. Alpha
İş Tatmini	5	94	14.26	4.41	0.85
Depresyon	14	90	10.35	7.14	0.90
Anksiyete	14	90	10.64	6.14	0.85
Stres	14	87	17.54	6.39	0.83

Tablo 2’ye baktığımızda taksicilerin iş tatmini ortalamalarının oldukça düşük olduğu ve depresyon, anksiyete ve stres düzeylerinin yüksek olduğu dikkati çekmektedir. Ayrıca, taksicilerin stres düzeyleri, depresyon ve anksiyete

\* Anketin sağlıklı uygulanmasında ve verilerin toplanmasında katkı sağlayan İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kriminoloji dersi öğrencilerine teşekkür ederiz. (SD, SA, FSA)

düzeylerine göre daha yüksektir. Diğer taraftan kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri sosyal bilimlerde kabul edilen sınırın üstündedir.

**Tablo 3 : Şiddet Türleri ve Şiddete Maruz Kalıp Kalmama Durumu (N=96)**

Şiddet Türleri	Maruz Kalma	Maruz Kalmama	Toplam
Sözel Şiddet	80 (% 83.3)	16 (% 16.7)	96 (% 100)
Fiziksel Şiddet	39 (% 40.6)	57 (% 59.4)	96 (% 100)
İstismar ve Taciz	15 (% 15.6)	81 (% 84.4)	96 (% 100)
Yağma (Gasp)	40 (% 41.7)	56 (% 58.3)	96 (% 100)
Herhangi bir şiddet türü	86 (% 89.6)	10 (% 10.4)	96 (% 100)

Tablo 3 taksi sürücülerinin maruz kaldıkları şiddet türleriyle ilgili dağılımı göstermektedir. Buna göre, son bir yıl içinde taksi sürücülerinin % 83.3'ü sözel şiddete, % 40.6'sı fiziksel şiddete, % 15.6'sı taciz ve istismara ve % 41.7'si yağma davranışlarına maruz kalmışlardır. En fazla maruz kalınan şiddet türü sözel şiddet iken, en az maruz kalınan şiddet türü istismar ve taciz davranışlarıdır. Tüm şiddet türleri açısından baktığımızda ise, araştırmaya katılan taksi sürücülerinin % 89.6 gibi büyük bir çoğunluğunun yukarıda belirtilen dört şiddet türünden en az birine maruz kaldığı görülmektedir.

**Tablo 4 : Şiddet Olaylarının Gerçekleştiği Saat ve Saldırını Gerçekleştirenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı**

	Sözel Şiddet	Fiziksel Şiddet	İstismar/ Taciz	Yağma
<b>Saldırı Saati</b>				
24:00-08:00	49 (% 63.6)	28 (% 73.7)	8 (% 57.1)	21 (% 60)
08:00-16:00	7 (% 9.1)	3 (% 7.9)	4 (% 28.6)	6 (% 17.1)
16:00-24:00	21 (% 7.3)	7 (% 18.4)	2 (% 14.3)	8 (% 22.9)

	Sözel Şiddet	Fiziksel Şiddet	İstismar/ Taciz	Yağma
<b>Saldırganın Cinsiyeti</b>				
Erkek	61 (% 79.2)	33 (% 89.2)	6 (% 40)	38 (% 100)
Kadın	11 (% 14.3)	2 (% 5.4)	8 (% 53.3)	0 (% 0)
Her ikisi de	5 (% 6.5)	2 (% 5.4)	1 (% 6.7)	0 (% 0)

Tablo 4 şiddet olaylarının gerçekleştiği saat dilimleri ile şiddeti uygulayanların cinsiyetlerini göstermektedir. Bu tabloya göre, sözel şiddet olayları daha çok 24:00-08:00 saat diliminde (63.6% ) gerçekleşmekte ve saldırganların büyük çoğunluğunu (% 79.2) erkekler oluşturmaktadır.

Fiziksel şiddet olayları da genellikle 24:00-08:00 dilimlerinde (% 73.7) ve erkekler tarafından gerçekleştirilmektedir. İstismar ve taciz ile gasp olayları da benzer şekilde dağılımlar göstermektedir. Bu bulgulara göre, taksi sürücülerinin için en riskli saat diliminin 24:00-08:00 arası olduğu söylenebilir. Taksi sürücülerinin bu saat dilimlerinde daha fazla oranda şiddet olaylarına maruz kalmaktadır. Bu açıdan, taksi sürücülerinin gece yalnız başlarına çalışmaları, gece veya sabahın erken saatlerinde çalışmaları şiddete uğrama ihtimallerini arttırmaktadır. Taksi sürücülerinin bu saat dilimlerinde alkollü müşterilerle karşılaşmaları da şiddete uğrama riskini arttırmaktadır. Diğer taraftan saldırganların cinsiyetlerine baktığımızda, sözel ve fiziksel şiddet ile gasp olayları ağırlıklı olarak erkekler tarafından gerçekleştirilirken, taciz ve istismar davranışlarının ağırlıklı olarak kadınlar tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir.

**Tablo 5 :** Herhangi Bir Şiddete Maruz Kalma-Kalmama Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Herhangi Bir Şiddete						t	p
	Maruz Kalma			Maruz Kalmama				
	N	M	SD	N	M	SD		
İş tatmini	84	13.69	4.08	10	19.10	4.25	-3.939	<b>.000</b>
Depresyon	82	10.76	7.26	8	6.12	3.90	1.776	.079
Anksiyete	81	11.06	6.20	9	6.88	4.13	1.964	.053
Stres	79	17.88	6.34	8	14.12	6.35	1.598	.114

Tablo 5'e göre, herhangi bir şiddet türüne maruz kalan taksi sürücülerinin iş tatmini ortalaması, maruz kalmayan taksi sürücülerine göre daha düşük olup, bu farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0.05$ ). Ayrıca, şiddete maruz kalan taksi sürücülerinin, şiddete maruz kalmayan taksi sürücülerine göre, stres, depresyon ve anksiyete düzeyleri daha yüksektir. Ancak aradaki bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır ( $p>0.05$ ).

Çalışmada her bir şiddet türünün etkilerini ayrı ayrı görebilmek amacıyla şiddet türüne göre maruz kalınan saldırıların iş tatmini, stres, depresyon ve anksiyete düzeyleri üzerine etkisi incelenmiştir.

**Tablo 6 :** Farklı Şiddet Türlerine Maruz Kalma ve Kalmama Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

Ölçekler		Maruz Kalma			Maruz Kalmama			t	P
		N	M	SD	N	M	SD		
<b>Sözel Şiddet</b>	İş tatmini	78	13.65	4.01	16	17.25	5.15	-3.103	<b>.003</b>
	Depresyon	77	10.81	7.38	13	7.61	4.89	1.506	.136
	Anksiyete	75	10.97	6.31	15	9.00	5.04	1.138	.258
	Stres	74	17.77	6.38	13	16.23	6.59	.798	.427
<b>Fiziksel Şiddet</b>	İş tatmini	39	13.20	3.90	55	15.01	4.63	-1.993	<b>.049</b>
	Depresyon	37	10.91	7.18	53	9.96	7.15	.623	.535
	Anksiyete	36	11.91	5.58	54	9.79	6.39	1.619	.109
	Stres	35	18.48	6.38	52	16.90	6.39	1.132	.261
<b>Taciz/İstismar</b>	İş tatmini	15	12.66	3.94	79	14.56	4.45	-1.542	.127
	Depresyon	14	16.07	7.95	76	9.30	6.50	3.452	<b>.001</b>
	Anksiyete	15	14.13	5.70	75	9.94	6.02	2.478	<b>.015</b>
	Stres	14	23.14	6.70	73	16.46	5.79	3.854	<b>.000</b>
<b>Yağma (Gasp)</b>	İş tatmini	40	13.50	4.20	54	14.83	4.52	-1.457	.149
	Depresyon	37	11.43	7.71	53	9.60	6.68	1.198	.234
	Anksiyete	36	13.47	6.04	54	8.75	5.49	3.830	<b>.000</b>
	Stres	35	19.05	5.97	52	16.51	6.53	1.839	.069

Tablo 6'ya göre, sözel şiddete maruz kalan taksi sürücülerinin iş tatmin düzeyi maruz kalmayan taksi sürücülerine göre istatistiksel açıdan anlamlı olarak daha düşüktür ( $p<0.05$ ). Sözel şiddetin katılımcıların depresyon, anksiyete ve stres düzeyleri üzerine etkisine baktığımızda ise, sözel şiddete maruz kalan taksi sürücülerinin depresyon, anksiyete ve stres düzeylerinin, sözel şiddete maruz kalmayan taksi sürücülerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak bu farklılık istatistiksel açıdan anlamlı bulunamamıştır ( $p>0.05$ ).

Ele alınan değişkenlerin fiziksel şiddete göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, fiziksel şiddete maruz kalan taksi sürücülerinin iş tatmin düzeyi maruz kalmayan taksi sürücülerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0.05$ ). Diğer taraftan, depresyon, anksiyete ve stres değişkenlerine göre, fiziksel şiddete maruz kalan ve maruz kalmayan taksi sürücülerinin arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0.05$ ).

Diğer taraftan, Tablo 6'ya göre taciz/istismar davranışları taksi sürücülerinin iş tatmini düzeyinde anlamlı bir farklılığa neden olmazken ( $p>0.05$ ), depresyon,

anksiyete ve stres düzeylerinde anlamlı bir farklılığa neden olmaktadır ( $p<0.05$ ). Cinsel taciz davranışlarına maruz kalan taksi sürücülerinin depresyon, anksiyete ve stres düzeyleri, bu tür şiddet eylemlerine maruz kalmayan taksi sürücülerine göre önemli oranda daha yüksektir ve bu fark istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur.

Yağma suçuna maruz kalıp kalmama durumuna göre t testi sonuçlarına baktığımızda, yağma olaylarına maruz kalmanın yağmaya maruz kalmayanlara göre, taksi sürücülerinin iş tatminini azalttığı, depresyon, anksiyete ve stres düzeyini arttırdığı görülmekle beraber, yalnızca depresyon açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p<0.05$ ). Diğer faktörler açısından aradaki bu fark anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

Şiddete maruz kalmayla ilgili araştırılan diğer bir konu da, taksi sürücülerinin maruz kalınan şiddet olaylarının ne kadarını emniyet birimlerine (polise) bildirdikleridir. Elde edilen cevaplarla ilgili dağılım Tablo 7’de görülmektedir.

**Tablo 7 : Maruz Kalınan Şiddet Türlerine Göre Polise Bildirilmelerinin Sayı ve Yüzde Dağılımları**

Saldırı Türleri	Polise Bildirme Durumu		
	Her zaman	Bazen	Hayır
Sözlü saldırı	2 (% 2.5)	14 (% 17.3)	65 (% 80.2)
Fiziksel saldırı	6 (% 14.6)	27 (% 65.9)	8 (% 19.5)
Yağma	31 (% 77.5)	7 (% 17.5)	2 (% 5)
Taciz/istismar	1 (% 5.9)	4 (% 23.5)	12 (% 70.6)

Tablo 7’ye göre, taksi sürücülerini maruz kaldıkları sözlü saldırıların % 80.2’sini, fiziksel saldırıların % 19.5’ini, gasp olaylarının % 5’ini ve taciz olaylarının % 70’ini hiçbir şekilde polise bildirmemiştir. Özellikle sözlü saldırı ve taciz olaylarının bildirilmeme oranlarının yüksekliği dikkat çekicidir. Ayrıca, her zaman olmamakla beraber “bazen” bu tür olayları bildirdiğini söyleyenlerin rakamsal yüksekliği de hesaba katıldığında, ülkemizde maruz kalınan şiddet davranışlarının raporlanmasında önemli bir eksiklik olduğu dikkati çekmektedir. Bu tür olayların bildirilmemesinde raporlama kültüründeki eksiklikler önemli bir rol oynamakla beraber, bir diğer önemli neden de bildirilen olayların çözümü noktasında güvenlik güçlerinin etkin çözüme ulaşamayacağı beklentisidir.

Araştırmada “Eğer polise bildirdiyseniz, bu olaylarla ilgili polislin tepkisi/çözümlerinden memnuniyet düzeyinizi belirtiniz” şeklindeki soruya

katılımcıların yalnızca % 24.2’sinin “çok memnunum” ve “memnunum” cevabını verdiği görülmüştür. “Ne memnun ne memnun değil” cevabını verenlerin oranı % 24.2 iken, “memnun değil” ve “hiç memnun değil” cevaplarını verenlerin oranı % 51.5’e çıkmaktadır. Buna göre, maruz kalınan saldırıların polise bildirildiği durumlarda da polislin olaya olan tepkisi ve çözümü noktasında taksi sürücülerinin yarısından fazlasının memnun olmadığı görülmektedir. Bu durum da gelecekte maruz kalınma ihtimali olan saldırgan davranışların emniyet güçlerine bildirilme ihtimalini azaltmaktadır.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çalışma hayatı içerisinde her meslek grubundan çalışanın şiddete uğrama riski bulunmakla beraber özellikle bazı meslek gruplarının şiddete maruz kalma riskinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Sağlık sektöründe çalışanlar (özellikle acil servis çalışanları), güvenlik çalışanları (başta polisler olmak üzere), sosyal hizmet çalışanları, otel ve bar çalışanları ve ulaşım sektöründe çalışan taksi sürücülerini bunların başında gelmektedir.

Gece geç saatlerde veya sabahın erken saatlerinde çalışmaları, yalnız çalışmaları ve nakitle çalışmaları gibi nedenlerden dolayı en fazla şiddet mağduru olan taksi sürücülerini sözel ve fiziksel saldırıya uğramakta, özellikle yağma (gasp) amaçlı yapılan saldırılar sonucunda da birçok taksi sürücüsü hayatını kaybetmektedir. Diğer taraftan, sözel saldırılar ve yaralanma ile sonuçlanmayan fiziksel saldırılar çoğunlukla raporlanmamaktadır. Bu durum, bu meslek çalışanlarına yönelik şiddetin tüm boyutlarıyla ortaya konulmasını güçleştirmektedir.

Türkiye’de taksi sürücülerine yönelik şiddetle ilgili önemli bir sorun da, özellikle gasp ya da başka amaçlı öldürülmelerle sonuçlanan olaylar konusunda ayrıntılı bir istatistikî bilginin mevcut olmayışıdır. Ne yazık ki ülkemizde, her yıl hayatını kaybeden yüzlerce taksi sürücülerine yönelik yıllık bir veri sistemi bulunmamaktadır.

Ayrıca, taksi sürücülerine yönelik şiddet olaylarını azaltmak konusunda hali hazırda sınırlı sayıda alınan önlemlerin taksi sürücülerinin güvenliğini yeterince sağlamadığı görülmektedir. Bu açıdan alınan önlemlerin hem çok yetersiz kaldığı, hem de yerel düzeyde önlemlerin ötesine geçemediği söylenebilir. Bu konuda alınacak önlemlerin ise geniş kapsamlı ve çok boyutlu olarak ele alınması gerekmektedir. Sadece çevresel (uyarı butonları, GPS, güvenlik kamerası vb.) anlamda alınan önlemler yeterli olmamakta, ayrıca taksi sürücülerinin tehlikeyi önceden sezinleyebilmeleri veya tehlike anında nasıl davranması gerektiği konusunda eğitilmesine kadar birçok önlemin bir arada alınması gerekmektedir.

Bu konuyla ilgili önemli bir soru da bu tür önlemlerin alınması konusunda sorumluluğun kime ait olacağıdır. Bu açıdan, taksi sürücülerine yönelik şiddetin

ortadan kaldırılmasına yönelik alınacak önlemlerde sorumluluk yalnızca güvenlik güçleri veya denetim organlarında değil, sürücüler, sürücülerin bağlı olduğu birlik ve odalar ve araç sahiplerini de içeren geniş bir gruba ait olması gerekmektedir. Bu sorumluluk dağılımı alınan önlemlerin etkinliğini arttıracaktır.

Anlaşıldığı gibi, taksi sürücülerini yapmış oldukları işlerinin doğası gereği önemli oranda risk altındadırlar. Dünyanın hemen hemen tüm ülkelerinde, gelişmişlik düzeyine bakılmaksızın sorunun ortak olduğu, taksi sürücülerinin, sözlü ve fiziksel şiddete maruz kaldığı ve birçok taksi sürücüsünün özellikle yağma amaçlı saldırılar nedeniyle hayatını kaybettiği anlaşılmaktadır. Özellikle yağma ve kasten öldürme (cinayet) olaylarının sayısının azaltılması için bazı önlemlerin alınması gerekmektedir. Taksi sürücülerine yönelik yağma olaylarının azaltılması için çevresel, yönetsel ve davranışsal açıdan alınması gereken belli başlı önlemler şu şekilde sırlanabilir (Smith, 2005: 21-38; <http://www.taxi-library.org/gord28.htm>):

- Sürücülerini yolculardan ayıran bölmeler: Kurşungeçirmez olarak tasarılan bu bölmeler, gasp girişimlerini önleyici bir rol oynamakla beraber bazı dezavantajları nedeniyle bazen tercih edilmeyebilmektedir. Bu dezavantajlar şunlardır:
  - Kurulmasının maliyetli olması
  - Bazı araçların iç yapılarının uygun olmaması
  - Sürücü-yolcu etkileşimini sınırlandırması
  - Ani duruşlarda özellikle emniyet kemeri takmayan yolcuların başlarını çarpıp yaralanmalarına yol açma ihtimali
- Güvenlik kamerası kullanma: Güvenlik kameraları yağma girişimlerini caydırıcı özelliğinin yanında, saldırı sonrası polis ve adli yetkililerin saldırganı yakalamaları ve mahkûm etmeleri için önemli bir araç ve delil niteliği taşır. Soyguncular görüntülerinin kameraya kaydedildiğini bildiklerinden onlar için önemli bir caydırıcı araç olacaktır.
- Tehlike anında yardım çağırmak için radyo veya çağrı alarmı kullanmak: Tehlike anında, tehlikede olduğunu bildirmek için kullanılan bu araçları soğun esnasında bazen güç olabilmektedir. Bu nedenle bu araçları soğuncuların göremeyecekleri yerlerde kullanmak gerekmektedir. Uyarıyla ilgili önemli bir uygulama da, araç dışında tehlike anında basıldığında yanıp sönen bir uyarı lambasıdır. Böylece çevredeki diğer sürücüler araç içindeki sürücünün tehlikede olduğunu anlayacaklardır.
- GPS (Küresel Konumlama Sistemi) kullanma: Tehlikede olan aracın yerinin belirlenmesinde önemli bir araçtır. Ancak, bazı sürücüler, bu sistemlerin, hareketlerini sürekli gözetim altında tuttuğu hissine kapılmaları ve bundan rahatsız olmaları nedeniyle kullanmak istememektedir.

- Ulaşım ücretlerinde nakit ödemelerin kaldırılması: Taksicilere yönelik yağma eylemlerinin en önemli nedeni para olduğundan dolayı, ödemelerin nakit para yerine, kredi kartı ve bankamatik kartıyla gerçekleştirilmesi, yağma olaylarını büyük oranda azaltacaktır. Ancak sistemin kullanılmasının maliyetli olabilmesi ve sürücülerin gelirleri belirtme konusunda isteksiz davranmaları gibi nedenlerle yaygınlaşması biraz zor olabilmektedir.
- Sürücülerin yanında taşıdıkları nakit miktarını düşük tutması.
- Sürücülerin yanında olan paraları gözden uzak veya kilitli tutmaları.
- Sürücülerin yanında buldukları parayla ilgili beklentileri azaltması: Bazen yolcular sürücülerle sohbet esnasında nasıl bir işgünü geçirdiklerini (örneğin, kazançlı bir gün müydü?) sorabilirler. Bu tür soruların büyük çoğunlukla dost canlısı bir sohbet veya normal bir konuşma amacıyla olsa bile bazen yağmaya yönelik bir ön soru da olabileceği düşünülmelidir.
- Hareket etmeden önce yolcuya gideceği yeri sormak: Yolcuya gideceği yer sorulduğunda başlangıçta kafası karışık davranıyorsa veya gideceği rotayı yolculuk esnasında değiştiriyorsa potansiyel bir tehlike var demektir.
- Taksi sürücülerinin yolcu aldıktan sonra gideceği yeri başkalarıyla paylaşması: Özellikle GPS gibi sistemlerin kullanılmadığı durumlarda, yeni yolcu alan sürücülerin, bulunduğu yeri, tahmini olarak izleyecek olduğu rotayı ve gideceği yeri bildirmesi, tehlike anında yerinin belirlenmesine yardımcı olacaktır. Herhangi bir durağa bağlı olarak çalışmayan sürücüler, diğer sürücülerden bu konuda destek alabilirler.
- Araba içinde başka bir kişi buldurma: Bazı ülke ve bölgelerde (örneğin, ABD'nin New Jersey eyaletinde) uygulanan bu sistemde, özellikle geceleri sürücüler yalnız çalışmamakta yanlarında bir kişi buldurmaktadır. Bu konuyla ilgili başka bir uygulama ise birbirini tanımayan birden fazla yolcuyu almaktır. Ancak çoğu yolcunun yabancı bir kişiyle yolculuk etmek istememesi veya yolcular arasında çatışma çıkabilme (örneğin yolculardan birinin alkollü olması böyle bir duruma neden olabilir) ihtimali nedeniyle çok yaygın kullanılmamaktadır.
- Yolcuları provoke etmemek: Sürücülerin yolcularla iletişim kurarken saldırgan bir dil kullanmaları bazı yolcuları provoke edebilmektedir. Sürücüler yolcularla gidecekleri rota veya ücret konusunda anlaşmazlık çıkması durumunda yolculara uygun bir dille gerekli açıklamaları yapmalıdır. Bu gibi durumlarda sürücülerin nasıl iletişim kuracakları konusunda eğitilmeleri onlara yardımcı olacaktır.
- Yolcuların araç içinde kendilerine ait yerde oturmalarının sağlanması: Mümkün olduğunca, sürücünün tam arkasındaki koltuğa veya ön koltuğa

yolcu almaması gerekmektedir. Ayrıca yolcunun emniyet kemerinin takılı olmasından emin olunmalıdır.

- Özellikle gece veya sabahın çok erken saatlerinde mümkün olduğunca anayoldan ayrılmamak gerekmektedir.
- Saldırı olayları genellikle gece geç ve sabahın erken saatlerinde meydana geldiğinden dolayı bu saat dilimlerinde sürücülerin çok daha fazla dikkatli olmaları gerekmektedir.
- Saldırı sonrası araçtan inip saldırganı takip etmemek gerekmektedir.
- Pencere reklamlarıyla veya siyah camlarla taksinin içerisinde net olarak görülmesi engellenmemelidir.
- Taksi sürücülerine yönelik güvenlik eğitimleri verilmesi: Şiddet olayları ortaya çıkmadan önce sürücülerin bu tür olayları önceden sezebilmeleri veya tanınmaları ve saldırı anında nasıl davranmaları konusunda eğitilmeleri gerekmektedir. Ayrıca güvenlik amaçlı kullanılan araçların tehlike anında nasıl kullanılması gerektiği konusunda eğitim verilmelidir.
- Yukarıda belirtildiği gibi taksi sürücülerinin şiddete uğrama riskini en aza indirmek ve emniyetini arttırmak açısından yapılabilecekler daha da arttırılabilir. Bu konuda bireysel emniyet tedbirlerinin yanı sıra, özellikle verilecek eğitimlerle kamuoyunun da aydınlatılması sağlanmalı, ulaştırma hizmetleriyle ilgili sivil toplum kuruluşları ve dernekler de bu konuya sahip çıkmalıdır.

## KAYNAKÇA

- Aytaç, S., Bilgel, N. ve Yıldız, S. (2011) **“İşyerinde Şiddet”**, İşyerinde Şiddet, (Ed: S. Aytaç, N. Bayram), Beta Yayınevi, İstanbul.
- Bilgin, N. (1995). **Sosyal Psikoloji’de Yöntem ve Pratik Çalışmalar**. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Chappell D. ve Di Martino, V. (1999). **Violence at Work**. (<http://www.acosomoral.org/pdf/violwk.pdf>) [Erişim Tarihi: 17.07.2010].
- Couto M. T., Lawoko S. ve Svanström L. (2009). **Violence Against Drivers and Conductors in the Road Passenger Transport Sector in Maputo in Mozambique**. African Safety Promotion Journal, 7(2), pp.17-36.
- Di Martino V. (2002). **Workplace Violence in the Health Sector: Country Case Studies**. ([http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/activities/workplace/WVsynthesisreport.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/WVsynthesisreport.pdf)) [Erişim Tarihi: 29.11.2010].
- Essenberg, B. (2003). **Violence and Stres at Work in the Transport Sector**. International Labour Office, Genoa. ([www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/.../transport/wp205.pdf](http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/.../transport/wp205.pdf)) [Erişim Tarihi: 02.07.2011].
- Fourth European Working Conditions Survey (2008). **Violence, Bullying and Harassment in the Workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions**, ([www.eurofond.europa.eu](http://www.eurofond.europa.eu)). [Erişim Tarihi: 03.04.2011].
- Hava-İş, (2010). **Dünyayı Taşıyan Kadınlar**. Uluslararası Taşımacılık İşçileri Federasyonu (ITF) Yayını, Türkiye Sivil Havacılık Sendikası ([http://www.havais.org.tr/\\_dosyalar/icerik/dunyayi\\_tasiyan\\_kadinlar.pdf](http://www.havais.org.tr/_dosyalar/icerik/dunyayi_tasiyan_kadinlar.pdf)) [Erişim Tarihi: 03.09.2010].
- Kraus, J. F. (1987). **Homicide While at Work: Persons, Industries, and Occupations at High Risk**. AJPH, 77(10), pp. 1285-1289.
- Mayhew, C. (2000). **Violent Assaults on Taxi Drivers: Incidence Patterns and Risk Factors**. Australian Institute of Criminology, Trends & Issues, No: 178.

- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (1996).** Violence in the Workplace Risk Factors and Prevention Strategies. ([www.cdc.gov/niosh/violcont.html](http://www.cdc.gov/niosh/violcont.html)) [Erişim Tarihi: 29.04.2010].
- OSHA (2000). **Risk Factors and Protective Measures for Taxi and Livery Drivers.** U. S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration. (<http://www.osha.gov/OSHAfacts/taxi-livery-drivers.pdf>) [Erişim Tarihi: 05.05.2011].
- Radbone, I. (1997). **Taxi safety initiatives study**, Transport Systems Centre in association with Symonds Travis Morgan consultants, University of South Australia. (<http://www.taxi-library.org/ian01.htm>) [Erişim Tarihi: 04.05.2011].
- Richards, J. (2003). **Management of Workplace Violence Victims.** ([http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/en/WVmanagementvictimspaper.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVmanagementvictimspaper.pdf)) [Erişim Tarihi:05.12.2010].
- Schwer, R. K., Mejza, M. C. ve Grun-Rehommé, M. (2010). **Workplace violence and stress: the case of taxi drivers.** Transportation Journal, 49(2), (<http://www.freepatentsonline.com/article/Transportation-Journal/227945363.html>) [Erişim Tarihi: 01.04.2011].
- Smith, M. J. (2005). **Robbery of Taxi Drivers.** Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series, No: 34.
- Victorian Taxi Directorate.** Taxi Driver Survey 2006. Victoria-Australia (<http://www.taxi-library.org/survey.htm>) [Erişim Tarihi: 01.11. 2010].
- Taxi Driver Security Survey (2007). Ministry of Transport Australia, Taverner research. August 2007 TRC 2581, (<http://www.transport.nsw.gov.au/sites/default/file/taxi/taxi-safety-taskforce-final-report-appendix-a.pdf>) [Erişim Tarihi: 01.11. 2010].
- Uncu Y., Bayram, N. ve Bilgel N. (2006). **Job Related Affective Well-Being Among Primary Health Care Physicians.** European Journal of Public Health, 17(5), pp. 514-519.
- Wiskow, C. (2003). **Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector: Comparison of Major Known National Guidelines and Strategies: United Kingdom, Australia, Sweden, USA (OSHA and California).** ([http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/en/WV\\_ComparisonGuidelines.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WV_ComparisonGuidelines.pdf)) [Erişim Tarihi:17.07.2010].

- World Health Organization (WHO). (2002). **World Report on Violence and Health: Summary.** ([http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_en.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf)) [Erişim Tarihi: 30.06.2010].
- Yavuz, M.S., Aşıröz, M., Cantürk, N., Eraslan, Ş. B. ve Karadeniz, Z. (2010). **Robbery Related Homicides of Taxi Drivers in Three Big Cities of Turkey Between 1996-2006,** Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 27 (1), ss. 59-64.
- <http://www.taxi-library.org/gord28.htm> [Erişim Tarihi: 12.01.2011].
- <http://www.taxi-library.org/barb2004.htm> [Erişim Tarihi: 12.01.2011].