

Hemşirelerin Sözel ve Fiziksel Şiddete Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi

Determination of the Situation of Exposed to Verbal and Physical Violence of Nurses

İlknur KAHRİMAN

ÖZ

Amaç: Bu araştırma, hemşirelerin çalışma saatlerinde şiddete maruz kalma durumlarının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Çalışmanın örneklemini Trabzon'da Fatih Devlet Hastanesi'nde çalışan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 109 hemşire oluşturmuştur. Veriler hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ve şiddete maruz kalma durumlarına yönelik sorulardan oluşan ve araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu ile Nisan-Haziran 2011 tarihleri arasında toplanmıştır. Verilerin analizinde sayı ve yüzdelik dağılımı ve ki-kare testi kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmada, hemşirelerin %55.0'ünün 30-39 yaş grubunda, %3.7'sinin erkek, %57.8'inin ön lisans mezunu, %80.6'sının kliniklerde çalıştığı, %30.3'ünün 21 yıl ve üzerinde çalışma deneyimine sahip olduğu, %41.3'ünün bir-beş yıldır son çalıştığı bölümde görev yaptığı ve %77.0'ünün sözel şiddete, %11.0'ünün ise fiziksel şiddete maruz kaldığı saptanmıştır. Hemşirelerin yarısı şiddetle karşılaştıklarında "kendi kendilerine olayla baş etmeye çalıştıklarını", şiddet olayından sonra %52.6'sı "öfke", %10.5'i "kızgınlık", %10.5'i "korku" yaşadıklarını, %10.5'inin olaydan sonra "mesleği bırakmak istediklerini" ve %40.4'ü uğradıkları şiddetin "iş performansını etkilediğini" belirtmişlerdir.

Sonuç: Toplumda yaygınlaşma eğilimi gösteren şiddet sağlık sektörünü de ciddi biçimde etkilemektedir. Araştırmamızda hemşirelerin çoğunun sözel şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. Bu nedenle sağlıkla ilgili iş yerlerinde şiddeti önlemek doğrultusunda gerekli önlemlerin alınması önemlidir. Hemşirelik eğitiminde hasta-hemşire ilişkisi konusunda verilen eğitimin içerisindeki eksikliklerin giderilmesi sorunun çözümünde önemli bir adım olacaktır.

Anahtar sözcükler: Hemşirelik; mobbing; şiddet.

SUMMARY

Objectives: This study was conducted to describe the situation of exposure of nurses to violence in the work place.

Methods: The sample consisted of 109 nurses who had worked in Fatih the state hospital and who accepted to participate in this research. The research data was collected by means of inquiry, which included the nurses' socio-demographic features and their opinion regarding their exposure to violence and a questionnaire prepared by the researcher were collected between June and April of 2011. The data evaluated consisted of numeric values, percentage distributions and Chi-square.

Results: It was established that 55.0% of the nurses were aged of 30-39 years, 57.8% of them graduated from pre-licensing, 30.3% of them had experience of 21 years and over, and 41.3% of them had experience between 1-5 years work in the section. It was established that 77.0% of the nurses were exposed to verbal violence and 11.0% of the nurses were exposed to physical violence. In the study, 50.0% of nurses' had faced violence "when they try to cope on their own that the incident", after violence 52.6% experienced "anger", 10.5% "anger", 10.5% "fear "they live, 10.5% after the incident" that they want to leave the profession, "and 40.4% suffered violence" that affected business performance "stated.

Conclusion: Today, violence, which is disseminative, affects the health sector forcibly. It has been determined that the majority of health workers are exposed to some type of verbal violence. Thus, it is important to take necessary measures to prevent workplace violence. This issue should be handled within the framework of nurse education and the related school's curriculum.

Key words: Nursing; mobbing; violence.

Giriş

Şiddet, bütün ulusların yaşamında olan, bütün sosyal meslekleri, yaş ve etnik grupları etkileyen çağımız toplu-

munun en kontrol dışı sosyal olgularından biridir.^[1] Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından şiddet "kişinin kendisine ya da başka birisine, bir gruba ya da topluma karşı fiziksel gücünü istemli olarak kullanması ya da tehdit etmesi" olarak tanımlanmıştır.^[2] Sağlık kurumunda şiddet ise; hasta, hasta yakınları ya da diğer bireylerden gelen, sağlık çalışanı için risk oluşturan sözel ya da davranışsal tehdit, fiziksel saldırı veya cinsel saldırı olarak tanımlanmaktadır.^[3]

Yapılan çalışmalarda şiddetin diğer iş yerlerine göre en çok sağlık alanında ortaya çıktığı, sağlık çalışanlarına karşı şiddetin gittikçe arttığı ve sağlık personelinin şiddet yönünden risk altında olduğu vurgulanmıştır.^[4-7] Sağlık kurumlarında şiddet

Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Trabzon

İletişim (Correspondence): Dr. İlknur KAHRİMAN.
e-posta (e-mail): ilknurkahrیمان@hotmail.com

Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 2014;5(2):77-83
Journal of Psychiatric Nursing 2014;5(2):77-83

Doi: 10.5505/phd.2014.98698

Geliş tarihi (Submitted): 31.12.2013 **Kabul tarihi (Accepted):** 18.07.2014

türleri içinde en fazla karşılaşılan şiddet türünün sözel şiddet olduğu bildirilmiştir.^[8] Hemşirelerin şiddetle karşılaşma riskini artıran nedenler arasında; yoğun çalışma temposu, iş stresi, yetersiz personel, güvenlik önlemlerindeki eksiklikler, krizi yönetmede çalışan personelin deneyim eksikliğinin olması gibi personele ve kuruma ait nedenler yer almaktadır. Ayrıca stresli aile üyelerinin varlığı, bakım hizmetlerinden yeterince yararlanılamaması, bekleme salonlarının aşırı kalabalık olması, bireysel önceliklerin ve durumlarının daha acil olduğuna dair inanç, hasta ve hasta yakınlarının işlerin düzenli yürümediği hakkında şüphelerinin olması gibi hasta ve hasta yakınlarına ilişkin nedenler de sayılabilir.^[4,9,10] Hemşirelerin çalıştıkları birimlere göre maruz kaldıkları şiddet sayısı ve şeklinin değiştiği, özellikle hasta sirkülasyonunun ve hasta yakınlarının fazla olduğu, acil servis, poliklinik, cerrahi, dâhili birimlerde sözel ve fiziksel saldırıların daha yoğun yaşandığı gösterilmiştir.^[5-8,11]

Hemşireler için bu kadar önemli bir sorun olmasına karşılık şiddet olaylarının bildirim yetersizdir.^[5] Hemşireler olayı rapor etmeme nedenlerini ise, bildirim destekleyici iş yeri politikasının olmaması, geçmişte raporlandırılan olaylardan sonuç alınmaması, raporlandırma prosedürlerinin zaman kaybına neden olması, sadece yaralanma gibi ciddi olayların şiddet olarak algılanması, hemşirelerin şiddeti daha çok işlerinin bir parçası olarak algılamaları, suçlanmaktan korkmaları gibi nedenlerin olduğunu belirtmişlerdir.^[11-14] Hemşirelerin karşılaştıkları şiddet sonucu bakım kalitesinde azalma, moral bozukluğu ve yoğun stres, işten ayrılma, işle ilgili hatalarda artış, öz saygı ve verimlilikte azalma ve görevlerini yaparken hata yapma sayısında artış saptanmıştır.^[11,15] Bu çalışma, hemşirelerin çalışırken karşılaştıkları şiddetin türünü, şiddetin daha çok kimler tarafından gerçekleştirildiğini, şiddetin nedenlerini ve şiddet sonrası yaşananları belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada ana araştırma soruları şunlardır:

Hemşireler daha çok hangi tür şiddete (sözel, fiziksel) maruz kalmaktadır?

Hemşirelere yönelik şiddet kimler (hasta, hasta yakını, çalışma arkadaşları) tarafından gerçekleştirilmektedir?

Hemşirelere yönelik şiddetin nedenleri nelerdir?

Şiddet sonrası hemşirelerin yaşadıkları duygusal ve davranışsal değişiklikler nelerdir?

Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma 01 Nisan-30 Haziran 2011 tarihleri arasında Trabzon il merkezinde bulunan bir devlet hastanesinde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini araştırma sırasında hastanede görev yapan 212 hemşire oluşturmuştur. Örneklem seçme yoluna gidilmeyip evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak araştırmanın yapıldığı tarihler

arasında hastanede çalışan, izinde olmayan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 109 hemşire ile çalışma yapılmıştır. Veriler hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerine yönelik yedi soru (yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, çalışılan bölüm, çalışma süresi, şu anda çalışılan bölümde çalışma süresi, çalışılan bölümü isteyerek seçme durumu) ve son bir yıl içinde çalıştıkları kurumda hastalar, hasta yakınları ve çalışma arkadaşları tarafından sözel ve fiziksel şiddete maruz kalma durumlarına yönelik 20 soru (hasta, hasta yakını ve çalışma arkadaşları tarafından sözel ve fiziksel şiddete maruz kalıp kalmadıkları, maruz kaldıkları şiddet şekilleri, maruz kaldıkları şiddetin nedenleri, maruz kaldıkları şiddet sonucu yaşadıkları) olmak üzere, toplam 27 sorudan oluşan, araştırmacı tarafından literatür incelemesi ve uzman görüşleri alınarak hazırlanan anket formu ile toplanmıştır. Hemşirelere araştırmaya ilişkin bilgi verilerek onamları alındıktan sonra anket formu dağıtılmış ve bir hafta sonra geri toplanmıştır.

Araştırmanın gerçekleştirilmesi için Trabzon İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve hastane başhekimliğinden kurum izinleri alınmıştır (13.10.2010 tarih ve 123 sayılı onay). Ayrıca araştırmaya gönüllü katılmayı kabul eden hemşirelerden sözel onam alınmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkenlerini yaş, öğrenim durumu, çalışılan bölüm, çalışma süresi, son çalışılan bölümde çalışma süresi, çalışılan bölümü isteyerek seçme durumu, bağımlı değişkenlerini ise sözel ve fiziksel şiddete maruz kalma durumları oluşturmuştur. Trabzon'da sadece bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddetle ilişkili görüşlerinin alınması araştırmanın sınırlılığıdır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 10.0 paket programında analiz edilmiştir. İstatistiksel analizde, hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ve şiddete maruz kalma durumlarını belirlemede frekans ve yüzdelik hesaplamalar, hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile şiddete maruz kalma durumları arasında önemli bir fark olup olmadığının belirlenmesinde bağımsız grupta niteliksel verileri test etmek için kullanılan nonparametrik ki-kare önemlilik testi kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin %55'inin 30-39 yaş grubunda, %96.3'ünün kadın, %57.8'inin ön lisans mezunu, %82.6'sının dahili ve cerrahi kliniklerinde, %11.0'ünün acilde, %6.4'ünün yoğun bakım ünitelerinde çalıştığı, %30.3'ünün 21 yıl ve üzerinde çalışma deneyimine sahip olduğu, %41.3'ünün bir-beş yıldır şu anda görev yaptığı bölümde çalıştığı ve %95.4'ünün çalıştığı bölümü isteyerek seçtiği saptanmıştır (Tablo 1).

Araştırmamızda hemşirelerin %77'sinin son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kaldığı (84 kişi), %11'inin (12 kişi) ise fiziksel şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. Sözel şiddete maruz kalan hemşirelerin %33.9'unun hastalar, %33'ünün hasta yakınları, %10.1'inin çalışma arkadaşları tarafından sö-

Tablo 1. Hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre dağılımı

Özellikler	Sayı	%
Yaş grupları		
20-29	12	11.0
30-39	60	55.0
40-49	34	31.2
50-59	3	2.8
Cinsiyet		
Kız	105	96.3
Erkek	4	3.7
Öğrenim durumu		
SML	18	16.5
Ön lisans	63	57.8
Lisans	25	22.9
Açık öğretim	3	2.8
Çalıştığı bölüm		
Klinik	90	82.6
Acil servis	12	11.0
Yoğun bakım	7	6.4
Çalışma süresi (yıl)		
1-5	11	10.1
6-10	23	21.1
11-15	28	25.7
16-20	14	12.8
≥21	33	30.3
Son çalıştığı bölümde çalışma süresi (yıl)		
<1	13	11.9
1-5	45	41.3
6-10	19	17.4
11-15	13	11.9
16-20	7	6.4
≥21	12	11.1
Çalıştığı bölümü isteyerek seçme durumu		
Evet	104	95.4
Hayır	5	4.6

zel şiddete uğradığı, fiziksel şiddete maruz kaldığını belirten hemşirelerin ise %8.3'ünün hastalar, %1.8'inin hasta yakınları ve %0.9'unun çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir (Tablo 2).

Araştırmada, hemşirelerin %66.6'sı hastalar tarafından kendilerine uygulanan sözel şiddetin “bağırma” şeklinde, %33.3'ü ise kendilerine yapılan fiziksel şiddetin “turlanma-çimdiklenme” şeklinde olduğunu belirtmişlerdir. Hemşirelerin %42.9'u, hasta yakınları tarafından maruz kaldıkları sözel şiddetin “bağırma” şeklinde olduğunu belirtirken, hasta yakınlarının hemşirelere karşı fiziksel eylemlerinin “yumruk

atma” şeklinde olduğu belirlenmiştir. Hemşirelere çalışma arkadaşları tarafından uygulanan sözel şiddetin, %72.7'sinin “bağırma” şeklinde olduğu saptanmıştır (Tablo 3).

Yaş gruplarına göre hemşirelerin sözel şiddete maruz kalma durumları incelendiğinde, en fazla 30-39 yaş grubunda olan hemşirelerin %73'ünün hasta, %75'inin hasta yakınları ve %63.6'sının çalışma arkadaşları tarafından sözel şiddete maruz kaldıkları belirlenmiştir. Yaş grupları ile hasta ve hasta yakınları tarafından sözel şiddete maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunurken ($X^2=22.441$, $p<0.0001$; $X^2=12.549$, $p=0.002$), çalışma arkadaşları tarafından sözel şiddete maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($X^2=0.365$, $p=0.833$). Hastalar tarafından fiziksel şiddete maruz kalan hemşirelerin (%81.8) en fazla 30-39 yaş grubunda olduğu belirlenmiş ve yaş grupları ile fiziksel şiddete maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($X^2=8.012$, $p=0.04$).

Hemşirelerin çalıştıkları kliniklere göre dağılımları incelendiğinde; dahili ve cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin %59.5'inin, acil kliniğinde çalışanların %24.3'ünün, yoğun bakım ünitelerinde çalışanların ise %16.2'sinin hastalar tarafından sözel şiddete maruz kaldığı belirlenmiş, çalışılan bölüm ile hastalar tarafından sözel şiddete maruz kalma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($X^2=21.010$, $p<0.0001$). Hasta yakınları tarafından sözel şiddete maruz kalan hemşirelerin %61.1'inin dahili ve cerrahi kliniklerinde, %22.2'sinin acil kliniğinde, %16.7'sinin ise, yoğun bakım ünitelerinde çalıştıkları, çalışılan bölüm ile hasta yakınları tarafından sözel şiddete maruz kalma durumları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($X^2=17.921$, $p<0.0001$). Hemşirelerin çalışma arkadaşları tarafından sözel şiddete maruz kalma durumları incelendiğinde, %81.8'inin dahili ve cerrahi kliniklerinde, %18.2'sinin acil kliniğinde çalıştıkları bulunmuştur. Ancak çalışılan bölüm ile çalışma arkadaşları tarafından sözel şiddete maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir ($X^2=1.358$, $p=0.507$).

Hemşirelerin meslekte çalışma süresi açısından sözel şiddete maruz kalma durumları incelendiğinde; hastalar tara-

Tablo 2. Hemşirelerin son bir yıl içinde şiddet gördükleri kişilerin dağılımı

	Sözel şiddet				Fiziksel şiddet			
	Evet		Hayır		Evet		Hayır	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Şiddet uygulayan kişi								
Hastalar	37	33.9	72	66.1	9	8.3	100	91.7
Hasta yakınları	36	33.0	73	67.0	2	1.8	107	98.2
Çalışma arkadaşları	11	10.1	98	89.9	1	0.9	108	99.1

Tablo 3. Hemşirelerin hasta, hasta yakını ve çalışma arkadaşları tarafından maruz kaldığı şiddet şekillerinin dağılımı

	n	%
Hastalar tarafından uygulanan sözel şiddet (n=39)*		
Bağırma	26	66.6
Sözel tehdit	11	28.2
Küfür	2	5.2
Hastalar tarafından uygulanan fiziksel şiddet (n=9)*		
Tırmalanma-çimdiklenme	3	33.3
Vurma	3	33.3
Yumruklama	2	22.2
Tekme	1	11.1
Hasta yakınları tarafından uygulanan sözel şiddet (n=36)*		
Bağırma	15	42.9
Sözel tehdit	13	37.1
Hakaret	4	11.4
Küfür	3	8.6
Hasta yakınları tarafından uygulanan fiziksel şiddet (n=2)*		
Yumruk atma	2	100.0
Çalışma arkadaşları tarafından uygulanan sözel şiddet (n=11)*		
Bağırma	8	72.7
Hakaret	3	27.3
Fiziksel şiddet (n=1)*		
Sıkıştırma	1	100.0

*Yüzdeler n sayısına göre alınmıştır.

findan sözel şiddete maruz kalan hemşirelerin çoğunluğunun (%32.4) 6-10 yıllık çalışma deneyimine sahip oldukları ve çalışma süresi ile sözel şiddete maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($X^2=20.566$, $p<0.0001$). 11-15 yıllık çalışma deneyimine sahip hemşirelerin ise %33.3'ünün hasta yakınları ve %45.5'inin çalışma arkadaşları tarafından sözel şiddete maruz kaldıkları bulunmuştur. Meslekte çalışma süresiyle hasta yakınları tarafından sözel şiddete uğrama durumu arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark olduğu saptanırken ($X^2=13.332$, $p=0.010$), çalışma arkadaşları ve çalışma süresi açısından farkın önemli olmadığı belirlenmiştir ($X^2=4.007$, $p=0.405$).

Hemşirelerin son çalıştıkları bölümde çalışma sürelerine göre sözel şiddete maruz kalma durumlarına bakıldığında; hastalar, hasta yakınları ve çalışma arkadaşları tarafından en fazla sözel şiddete maruz kalan hemşirelerin (sırasıyla %54.1, %52.8, %54.5) son çalıştıkları bölümde bir-beş yıllık çalışma deneyimine sahip oldukları bulunmuştur. Hemşirelerin son çalıştıkları bölümdeki çalışma süreleri ile hastalar tarafından sözel şiddete maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($X^2=15.028$, $p=0.010$). Yine son çalıştıkları bölümdeki çalışma süreleri ile hasta yakınları tarafından sözel şiddete uğrama durumu arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark olduğu saptanmıştır ($X^2=12.001$, $p=0.035$).

Araştırmada, hastalar tarafından uygulanan sözel şiddetin nedeni olarak hemşirelerin %40.6'sı "hastanın eğitim düzeyinin düşük olmasını", %33.3'ü fiziksel şiddet nedeni olarak

ise "hastanın bilincinin yerinde olmaması"nı belirtmişlerdir. Hasta yakınları tarafından maruz kalınan sözel şiddet nedeni en çok (%57.1) hasta yakınlarının "eğitimsiz" olmaları olarak görülmekteyken, fiziksel şiddet nedeni ise "hasta yakınlarının psikolojisinin sorunlu olması" ve "yeterli bilgi alamamaları" olarak belirtilmiştir. Hemşirelerin %36.4'ü, çalışma arkadaşları tarafından sözel şiddet uygulanmasını "iş koşullarının yoğun olmasına", fiziksel şiddet açısından ise "kişilik özelliği"ne bağlamışlardır (Tablo 4).

Araştırmada, hemşirelerin %50'si şiddetle karşılaştıklarında "kendi kendilerine olayla baş etmeye çalıştıklarını" belirtmişlerdir. Şiddet olayından sonra yaşananlar "öfke" (%52.6), "anksiyete" (%21.1), "kızgınlık" (%10.5) ve "korku" (%10.5), hayal kırıklığı (%5.3) olarak belirlenmiştir. Hemşirelerin %48.9'u uğradıkları şiddetin "iş performanslarını etkilediğini", %34'ü "motivasyonunu azalttığını", %12.8'i olaydan sonra "mesleği bırakmak istediklerini", %4.3'ü "profesyonel yardım aldıklarını" belirtmişlerdir (Tablo 5).

Tartışma

Son yıllarda artış gösteren şiddet olayları sağlık sektöründe de önemli olmaya başlamıştır. Sağlık hizmetlerinde görev yapan profesyoneller arasında şiddetin hemşireleri de etkilediği şüphesizdir. Araştırmamızda hemşirelerin daha çok sözel şiddete maruz kaldıkları ve bu olayların hemşirelerde olumsuz etkiler yarattığı belirlenmiştir. Ülkemizde de şiddet ile ilgili yapılan çalışmalarda araştırma sonucuna benzer şekilde hemşirelerin daha çok sözel şiddete maruz kaldıkları belirlenmiştir.^[1,11,15-19]

Tablo 4. Hemşirelerin hasta, hasta yakını ve çalışma arkadaşları tarafından maruz kaldığı şiddet nedenlerinin dağılımı

	n	%
Hastalar tarafından uygulanan sözel şiddet (n=37)*		
Hastanın eğitim düzeyinin düşük olması	15	40.6
Hasta psikolojisi	4	10.8
İletişim problemleri	4	10.8
Hastanın ajitasyonu	3	8.1
Bürokratik işlemlerin uzun sürmesi	3	8.1
Diğer (ilgilenilmediğini düşünme, iş yoğunluğu, hastanın bilincinin yerinde olmaması vb)	8	21.6
Hastalar tarafından uygulanan fiziksel şiddet (n=9)*		
Hastaların bilincinin yerinde olmaması	3	33.3
Psikiyatrik hastalık	2	22.2
Hastanın öfkesi	2	22.2
Eğitim seviyesinin düşük olması	1	11.1
İletişim bozukluğu	1	11.1
Hasta yakınları tarafından uygulanan sözel şiddet (n=35)*		
Eğitimsizlik	20	57.1
Hasta yakınlarının sıkıntılı olması	7	20.0
İlgilenilmediğini düşünme	3	8.6
Servis kuralları	2	5.7
Sağlık sistemindeki sorunlar	2	5.7
Hekim yerine hemşirenin bilgi vermesi	1	2.9
Hasta yakınları tarafından uygulanan fiziksel şiddet (n=2)*		
Hasta yakınının psikolojisi	1	50.0
Yeterli bilgi alamama	1	50.0
Çalışma arkadaşları tarafından uygulanan sözel şiddet (n=11)*		
İş koşullarının yoğunluğu	4	36.4
Ortamdaki stres	3	27.3
Çalışma arkadaşlarının anksiyeteli olması	3	27.3
Hemşire görev tanımının yapılmaması	1	9.0
Fiziksel şiddet (n=1)*		
Kişilik özelliği	1	100.0

Yüzdeler "n" sayısına göre alınmıştır.

Tablo 5. Hemşirelerin karşılaştıkları şiddet sonucu yaşadıkları duygu durumları ve etkilene durumlarının dağılımı

	n	%
Duygu durumları (n=19)*		
Öfke	10	52.6
Anksiyete	4	21.1
Kızgınlık	2	10.5
Korku	2	10.5
Hayal kırıklığı	1	5.3
Etkilenme durumları (n=47)*		
İş performansımı etkiledi	23	48.9
Motivasyonumu azalttı	16	34.0
Mesleği bırakmak istedim	6	12.8
Profesyonel yardım aldım	2	4.3

Yüzdeler "n" sayısına göre alınmıştır.

Araştırmamızda sözel şiddetin en fazla hastalar tarafından yapıldığı bunu hasta yakınlarının izlediği görülmüştür. Yapılan çalışmalara göre, hemşirelere yönelik şiddet çok çeşitli kaynaklardan gelmektedir. Tomev ve ark. (2003) yaptıkları çalışmada, fiziksel şiddetin %97.4'ünün hasta kaynaklı olduğu, Alexander ve ark. (2004) yaptıkları bir çalışmada ise, sağlık profes-

yonellerinin en çok hasta yakınlarından (%55) şiddet gördüğü bulunmuştur.^[20,21] Türkiye'de yapılan çalışmalarda da, hemşirelerin %65.5-%89.9 oranlarda hasta yakınları tarafından sözel şiddete maruz kaldıkları bulunmuştur.^[11,17,18,22] Bu verilerin de ışığı altında hasta ve hasta yakınlarının sağlık kurumlarında potansiyel şiddet grupları oldukları ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada hemşirelerin hasta, hasta yakınları ve çalışma arkadaşları tarafından en fazla “bağırma” şeklinde sözel şiddete maruz kaldıkları saptanmıştır. Fiziksel şiddete maruz kalan hemşirelerin en çok hastalar tarafından “tırmalanma-çimdiklenme” ve “vurma” şeklinde, hasta yakınları tarafından “yumruk atma” ve çalışma arkadaşları tarafından ise “sıkıştırılma” şeklinde fiziksel şiddete uğradıkları belirlenmiştir. Coşkun ve Öztürk’ün (2010) çalışmasında, sözel şiddet şekli olarak hemşirelerin en çok “hakarete” uğradıklarını, bunu “küfür”, “tehdit”, “küçük düşürme” ve “sözlü cinsel taciz”in izlediği saptanmıştır. Hemşirelerin maruz kaldığı fiziksel şiddetin ise en fazla “itme”, “tokat atma”, “eşya fırlatma”, “yumruk atma”, “tekme”, “ısıрма” şeklinde olduğunu ve fiziksel şiddet olaylarının %77’sinin hastalar tarafından gerçekleştirildiği belirlenmiştir.^[18] Hasta ve hasta yakınları tarafından uygulanan şiddet sonucu hemşirelerin verdikleri hasta bakımı etkilenmektedir.^[23] Yaşanan şiddet sonucu hasta ve hasta yakınlarıyla olan iletişimin de bozulabileceği ve bunun sonucunda hasta ve hasta yakınlarına olan tutumun etkilenebileceği açıktır.

Araştırmamızda en fazla 30-39 yaş grubunda olan hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete maruz kaldıkları belirlenmiştir. Benzer şekilde Ayrancı ve ark.nın (2002) yaptıkları çalışmada da en fazla şiddetin 30-39 yaş grubunda (%54.4) olduğu saptanmıştır.^[22] Araştırmamıza katılan hemşirelerin büyük çoğunluğunu 30-39 yaş grubunda olan hemşireler oluşturmuştur. Bu yaş grubunda şiddete maruz kalmanın daha çok görülmesi hasta ve hasta yakınları ile uzun süreyle daha yakın ilişkiye girmeleri ve hastalara daha fazla zaman ayırmaları önemli olabilir.

Araştırmada, hasta, hasta yakını ve çalışma arkadaşları tarafından en fazla sözel ve fiziksel şiddete maruz kalan hemşirelerin ön lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Altıntaş’ın (2006) çalışmasında, sağlık meslek lisesi ve ön lisans mezunu olan hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete uğramalarının, lisansüstü eğitimcilere göre daha yüksek olduğu ve yaşadıkları bu şiddetin en çok hasta ve hasta yakınlarından (%60.3) kaynaklandığı bulunmuştur.^[1] Öztunç’un (2001) çalışmasında lisans mezunu hemşirelerin sözel cinsel tacize ve fiziksel şiddete hiç maruz kalmadığı, sözel cinsel taciz (%13.7) ve sözel korkutmalara (%50) ise en fazla açık öğretim fakültesi ön lisans programı mezunu hemşirelerin maruz kaldığı, fiziksel şiddete ise en fazla sağlık meslek lisesi mezunlarının maruz kaldığı (%20.5) saptanmıştır.^[16] Ön lisans programı mezunları ile sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerde şiddetin daha fazla görülmesi okuldan mezun olunan yaşın küçük olması ve bu yaşın mesleki bilgi, beceri ve olgunluğu geliştirmede yetersiz kalmasından ve hemşirelik eğitimi müfredat programlarında şiddet konusuna yeterince yer verilmemesinden kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmamızda, sözel ve fiziksel şiddete maruz kalan hemşirelerin çoğunun dahili ve cerrahi kliniklerinde çalıştığı

(%82.6), sadece %11’inin acil bölümünde çalıştığı belirlenmiştir. Bu durum dahili ve cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin daha fazla olmalarından kaynaklanmış olabilir.

Araştırmada 6-10 yıllık çalışma deneyimine sahip olan hemşirelerin hastalar tarafından daha fazla sözel şiddete maruz kaldıkları saptanmıştır. Araştırmamıza benzer şekilde Ayrancı ve ark. (2002) çalışmasında 10 yıl ve altı yıllık çalışma deneyimine sahip olan sağlık çalışanlarında şiddete uğrama sıklığı daha fazla bulunmuştur.^[24] Başka bir çalışmada da 1-10 yıl arası çalışan hemşirelerde sözel şiddetin, 11-21 yıl arası çalışanlarda da fiziksel şiddetin daha fazla olduğu bulunmuştur.^[25] Araştırmada son çalıştıkları yerde bir-beş yıllık deneyime sahip olan hemşirelerin daha fazla sözel şiddete maruz kaldıkları bulunmuştur. Yapılan bir çalışmada, bu sonucumuzu destekler biçimde, son çalışılan yerde 10 yıl ve altı süreyle çalışanlarda şiddete uğrama sıklığı daha fazla bulunmuştur.^[22] Bu sonuçlar, sağlık çalışanının yaşları arttıkça ortama uyum sağladığı, olayları deneyimleriyle önleyebildiği şeklinde açıklanabilir.

Araştırmada hasta, hasta yakını ve çalışma arkadaşları tarafından uygulanan sözel şiddetin nedenini hemşirelerin çoğu, “hasta ve hasta yakınlarının eğitim düzeyinin düşük olması” ve “iş koşullarının yoğun olması” olarak belirtmişlerdir. Şiddetle ilgili sorular ve sorunlar karmaşık olsa da, bu konuda bilgili olmak ve acil çözümler bulmak zorunlu hale gelmiştir. Bu nedenle şiddet nedenlerinin bilinmesi ve hemşirelerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve güvenli bir iş ortamının sağlanmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada, hemşirelerin yarısı şiddetle karşılaştıklarında “kendi kendilerine olayla baş etmeye çalıştıklarını”, şiddet olayından sonra “öfke”, “kızgınlık”, “korku”, “anksiyete”, “hayal kırıklığı” yaşadıklarını, şiddet olayından sonra “mesleği bırakmak istediklerini” ve uğradıkları şiddetin “iş performansını etkilediğini”, “motivasyonu azalttığını” belirtmişlerdir. Yapılan çalışmalarda hemşirelerin şiddete verdikleri tepkiler değişkenlik göstermektedir. Winstanley ve Whittington’ın (2004) yaptıkları çalışmada, çalışmamıza benzer şekilde şiddete maruz kalanların %59’unun öfke, %47’sinin üzüntü, %43’ünün hayal kırıklığı ve %40’ının korku yaşadığı saptanmıştır.^[26] Coşkun ve Öztürk’ün (2010) çalışmasında sözel şiddete maruz kalanların %40’ı önemsemediğini, %31’i korktuğunu, %32’si ise öfke yaşadığını,^[18] Uzun ve ark. (2001) çalışmasında hemşirelerin en yoğun yaşadıkları duygunun öfke olduğu,^[11] Taş ve Çevik’in (2006) çalışmasında hemşirelerin %74.7’sinin moral bozukluğu yaşadığı, %63.2’sinin yoğun stres yaşadığı, %51.6’sının iş verimliğinde düşme, %32.6’sında hemşirelik bakımının etkilendiği, %42.1’inin işten ayrılmasına neden olduğu, %23.2’sinin ise hata yapma sayısında artış olduğu saptanmıştır.^[15] Şiddete uğrayan bireylerde şiddetin psikolojik etkilerinin ortaya çıktığı görülmüştür.^[27,28] Bu durum şiddete uğrayan sağlık çalışanının diğer hastalara sundu-

ğu hizmet kalitesinin dolaylı olarak düşmesine, iş memnuniyetinin azalmasına, kişilerarası ilişkilerde bozulmaya neden olacağı düşünülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

- Şiddet açısından yüksek risk grubunda olan hemşireler için, hemşirelik eğitimi müfredat programlarında şiddet konusunun detaylı bir şekilde işlenmesi, hemşire grubuna hasta, hasta ailesi ve diğer personel ile iletişimlerinde yardımcı olacak iletişim becerileri geliştirme konusunda hizmet içi eğitim programları düzenlenmesi ve programların sık aralarla tekrar edilmesi,

- Kurum yöneticilerinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili politikalar geliştirmesi ve uygulaması ve güvenli olmayan çalışma koşullarının güvenli hale getirilmesi,

- Bu çalışmada irdelenmeyen, ama şiddetin oluşumunda esas rollerden birini oynayan organizasyonel-sağlık sistemi kaynaklı faktörlerle birlikte, potansiyel şiddet kaynakları olan hasta ve hasta yakınlarının davranışlarını uygun ve etkili şekilde yönetmek için tüm şiddet türlerini kapsayan hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve sürekli hale getirilmesi,

- Şiddet mağduru hemşirelere hukuksal ve psikiyatrik destek sağlanması,

- Sağlık personeline karşı şiddetin yaygınlığı, sıklığı ve etkisini inceleyen çok merkezli ve geniş örnekleme sahip çalışmaların yapılması önerilebilir.

Kaynaklar

1. Günaydın N, Kutlu Y. Sağlık kurumlarında çalışan hemşireler arasında iş yeri şiddeti deneyimi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 2012;3:1-5.
2. World report on violence and health: summary. World Health Organization. Geneva: 2002. p. 1-44.
3. Saines JC. Violence and aggression in A & E: recommendations for action. *Accid Emerg Nurs* 1999;7:8-12.
4. Lyneham J. Violence in New South Wales emergency departments. *Aust J Adv Nurs* 2000;18:8-17.
5. Annagür B. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Risk faktörleri, etkileri, değerlendirilmesi ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar* 2010;2:161-73.
6. Pemberton MN, Atherton GJ, Thornhill MH. Violence and aggression at work. *Br Dent J* 2000;189:409-10.
7. Ness GJ, House A, Ness AR. Aggression and violent behaviour in general practice: population based survey in the north of England. *BMJ* 2000;320:1447-8.
8. Ayrancı U, Yenilmez C, Balci Y, Kaptanoğlu C. Identification of violence in

9. Turkish health care settings. *J Interpers Violence* 2006;21:276-96.
9. Ünsal Atan Ş, Dönmez S. Hemşirelere karşı işyeri şiddeti. *Adli Tıp Dergisi* 2011;25:71-80.
10. Stathopoulou HG. Violence and aggression towards health care professionals. *Health Sciences Journal* 2007;1:29-30.
11. Uzun Ö, Bağ B, Özer N. İş ortamındaki sözel saldırının hemşireler üzerindeki etkileri. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001;4:41-7.
12. Barrett S. Protecting against workplace violence. *Public Management* 1997;79:9-12.
13. Gates DM. Workplace violence. *AAOHN J* 1995;43:536-46.
14. Ferns T. Terminology, stereotypes and aggressive dynamics in the accident and emergency department. *Accid Emerg Nurs* 2005;13:238-46.
15. Taş F, Çevik Ü. Konya ilindeki pediatri hemşirelerinin şiddete maruz kalma durumları. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2006;9:62-8.
16. Öztunç G. Adana ilindeki çeşitli hastanelerde çalışan hemşirelerin çalışma saatlerinde karşılaştıkları sözel ve fiziksel taciz olaylarının incelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001;5:1-9.
17. Çamcı O, Kutlu Y. Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 2011;2:9-16.
18. Coşkun S, Tuna Öztürk A. Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinde şiddete maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2010;3:16-23.
19. Gökçe T, Dündar C. Samsun Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan hekim ve hemşirelerde şiddete maruziyet sıklığı ve kaygı düzeylerine etkisi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2008;15:25-8.
20. Tomev L, Daskalova N, Michailova T, Naydenova Z, et al. Workplace violence in the health sector: Case Study – Bulgaria. *Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Geneva. ILO/ICN/WHO/PSI Published* 2003;1-68.
21. Alexander C, Fraser J. Occupational violence in an Australian healthcare setting: implications for managers. *J Healthc Manag* 2004;49:377-92.
22. Ayrancı U. Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *J Emerg Med* 2005;28:361-5.
23. Yavuz H, Keser M, Kartekin H. Türkiye'de çocuk hekimine yönelik şiddet. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi* 2002;45:293-7.
24. Ayrancı Ü, Yenilmez Ç, Günay Y, Kaptanoğlu C. Çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığı. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2002;3:147-54.
25. Shoghi M, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, et al. Workplace violence and abuse against nurses in hospitals in iran. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)* 2008;2:184-93.
26. Winstanley S, Whittington R. Aggression towards health care staff in a UK general hospital: variation among professions and departments. *J Clin Nurs* 2004;13:3-10.
27. Fernandes CM, Bouthillette F, Raboud JM, Bullock L, et al. Violence in the emergency department: a survey of health care workers. *CMAJ* 1999;161:1245-8.
28. Erickson L, Williams-Evans SA. Attitudes of emergency nurses regarding patient assaults. *J Emerg Nurs* 2000;26:210-5.