



SAGIS 2014

29 NİSAN 2014

iletişimde özel bir alan  
**SAĞLIK ve GÜVENLİK İLETİŞİMİ  
SEMPOZYUMU**

**BİLDİRİLER KİTABI**



KAPİ ÇALIŞTIRMA  
BİŞEY KOCMA YIN

Fotoğraf: Tufan KARTAL

 **maltepe** üniversitesi  
istanbul [www.maltepe.edu.tr](http://www.maltepe.edu.tr)

İLETİŞİM FAKÜLTESİ ADNAN SAYGUN KONFERANS SALONU  
<http://sagis.maltepe.edu.tr>



## 1. SAĞLIK ve GÜVENLİK İLETİŞİMİ SEMPOZYUMU SAGİS'14

**Bildiriler Kitabı**

**29 Nisan 2014**

**Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi**

**Editör / Yrd. Doç Dr. Hakan AYTEKİN – Öğr. Gör. Elif SUNGUR**

-----

Maltepe Üniversitesi  
İletişim Fakültesi  
Marmara Eğitim Köyü 34857 Maltepe / İstanbul  
Tel: +90 0216 6261050

e posta: sagis@maltepe.edu.tr

<http://www.maltepe.edu.tr/>  
<http://sagis.maltepe.edu.tr/>

ISBN: 978-975-6760-84-0

Bu sempozyum bildiriler kitabında yer alan tüm bildiriler, yazar/yazarları tarafından sözlü olarak sunulmuştur. Sunumlar sırasında yapılan ses kayıtlarının deşifresi ve sempozyum öncesi gönderilen abstract'lar ve görsel malzemelerin gözden geçirilmesiyle hazırlanan yapının yayın hakları Maltepe Üniversitesi'ne aittir. Kitabın hiçbir bölümü değiştirilemez. Maltepe Üniversitesi'nin yazılı izni olmaksızın elektronik ve mekanik yollarla çoğaltılarak kopya edilip kullanılamaz. Kaynak gösterilmek kaydıyla alıntı yapılabilir.

Sempozyum Logosu, Web Sitesi ve basılı materyal tasarımı / Yrd. Doç. Dr. Devrim BARAN  
Kapak fotoğrafı / Tufan KARTAL

Nisan 2016 / İstanbul

-----

# İçindekiler

*Editörden* 5

## AÇILIŞ KONUŞMALARARI

Prof. Dr. Şahin KARASAR 7  
Dr. Ali Rıza TIRYAKI 8

### (1. Oturum) TEORİK ARKA PLAN

Yrd. Doç. Dr. Nevin KILIÇ / Sosyal Psikoloji Perspektifi: Sağlık ve Güvenliğe İlişkin Algılarımız Nasıl Şekilleniyor? 11  
Öğr. Gör. Elif SUNGUR / Sağlık ve Güvenlik Kültürü, Kültür İletişimidir, İletişim Kültürüdür 16  
Yrd. Doç. Dr. Çiğdem VATANSEVER / Yönetim, Yönetimin İletişimi ve Çalışanların Esenliği 22  
Yrd. Doç. Dr. İdil IŞIK / Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi 27

### (2. Oturum) SAĞLIK ve GÜVENLİKTE İLETİŞİM MECRALARI

Seval KIZILCAN / Paydaşlarla İletişimde Güvenli Davranış Oluşturmaya Yönelik Ödüllü Bir Eğitim Filmi: Aklımız Hayatımızın Anahtarıdır 33  
Onur GÖKULU / Tematik Dergi: Önlem 38  
Yeşim AYÖZ / “Traji Trafikten Beşeri Trafığe” 94.9 Radyo Programı Deneyimi 41  
Tufan KARTAL / Fotoğraflar Üzerinden İşçi Sağlığı ve Güvenliği İletişimini Anlamak 45

### (3. Oturum) SEKTÖREL UYGULAMALAR: TRAFİK KAMPANYALARI

Mahmut SİPAHİ / Kurumsal Sosyal Sorumlulukta Rol Model Özelliğiyle “Trafikte Sorumluluk Hareketi” 50  
Lerzan MORAL / Trafikte Gençlik Hareketi 56

### (4. Oturum) SEKTÖREL UYGULAMALAR: SEKTÖREL KAMPANYALAR

Emine Yüksel POLAT / Çelikkord'ta İş Sağlığı ve Güvenliği İletişimi 63  
Hakan USTA / Borçelik'te 10 Numara İşler 67  
Turan ŞAHİNER / Kordsa Global Sağlık, Yaşam, İletişim 72

### (5. Oturum) EĞİTİM PROJELERİ

Yrd. Doç. Dr. Seher YURT / Bir Sağlık Güvenlik Konusu Olarak Obezite 78  
Öğr. Gör. Gülçin KARADENİZ – Yrd. Doç. Dr. Nevin KILIÇ –  
Öğr. Gör. Elif SUNGUR / İlköğretim 2. Sınıf Öğrencilerinin Trafikte Güvenli Davranışa Yönlendirilmesi 84  
Dr. Dilek TIRYAKI / Güvenli Eller Kampanyası 93



*Moderatör: Yrd. Doç. Dr. Aygül ALAN  
Maltepe Üniversitesi, İletişim Fakültesi,  
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü*



*Sağlık ve Güvenliğe İlişkin Algılarımız Nasıl Şekilleniyor? Sosyal Psikoloji Perspektifi*

*Yrd. Doç. Dr. Nevin KILIÇ  
Fatih Sultan Mehmet Üniversitesi,  
Psikoloji Bölümü*



*Sağlık ve Güvenlik Kültürü: Kültür İletişimdir, İletişim Kültürdür*

*Öğr. Gör. Elif SUNGUR  
Maltepe Üniversitesi, İletişim Fakültesi,  
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü*



*Yönetim, Yönetimin İletişimi ve Çalışanların Esenliği*

*Yrd. Doç. Dr. Çiğdem VATANSEVER  
Namık Kemal Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi,  
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü*



*Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi*

*Yrd. Doç. Dr. İdil IŞIK  
Bilgi Üniversitesi,  
Örgütsel Psikoloji Yüksek Lisans Programı Koordinatörü*

# Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi

Yrd. Doç. Dr. İdil Işık  
İstanbul Bilgi Üniversitesi  
[idal.isik@bilgi.edu.tr](mailto:idal.isik@bilgi.edu.tr)

**Özet:** Psikoloji biliminin insan davranışını açıklamaya yönelik temel teorik yaklaşımlarından birisi olan “Davranışçı Teori”ye göre insan davranışı, bu davranışı tetikleyen nedenler ve ardından takip eden sonuçlar açısından analiz edilebilir. Bu teorinin iş hayatındaki güvenliği etkileyen davranışları açıklamaya çalışan “Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi” (DOGY) en iyi örnekler arasındadır. "DOGY modeli", iş güvenliğini belirleyen kritik davranışların operasyonel olarak tanımlanması, gözlemlenmesi, sıklığının belirlenmesi, tetikleyici ve sonuçları açısından değerlendirilmesi (“A-B-C Analizi”; Tetikleyici-Davranış-Sonuç Analizi) ve aksiyon planları oluşturularak, ABC analizinden elde edilen veriye dayalı olarak çeşitli müdahalelerle değiştirilmesi sürecini kapsar.

Bu süreçte gözlem ve geribildirim çok önemli bir araçtır ve temelde çalışma sırasında insanların davranışlarını gözlemleyerek ve güvenli davranışlarının oranı hakkında geri bildirim sağlayarak, çalışanların güvenlik performanslarını belirgin ölçülerde arttırma çabası vardır.

Bir diğer önemli araç, çalışan davranışlarının kendisini tetikleyen ve takip eden sonuçların kontrolü altında olduğu ön kabulü ile riskli ve güvenli davranışların öncellerinin ve sonuçlarının sistematik olarak analiz edilmesidir. Bir iş kazasının oluşumunda etkisi olan “riskli bir kritik davranış”ın ya da kazaların oluşumuna engel olan “güvenli bir kritik davranış”ın dinamiklerinin öncel ve sonuçları açısından analiz edilmesi, çözüme giden yolda önemli bir adım olarak kabul edilmektedir. Riskli kritik davranışların sergilenme ihtimalini düşürecek ve güvenli kritik davranışları pekiştirecek yönetsel, çevresel ve bireysel düzenlemeler gereklidir. ABC analizi bu dinamikleri ortaya çıkarmaya çalışır.

Sürecin son adımını oluşturan aksiyon planlama adımında ise davranışta değişikliğin ancak öncel koşullar ve sonuçlarda değişiklik yapılması ile mümkün olacağı sayılıştından hareket edilir. ABC analizine dayalı olarak bir dizi iyileştirici/düzeltilici önlemin atılabilmesi için, sonuçlar açısından riskli davranışlar söndürülmeli ve güvenli davranışlar pekiştirilmeli, riskli davranışları tetikleyen, güvenli davranışları caydıran tetikleyiciler değiştirilmelidir.

DOGY genelde tabandan yukarıya akan, yani çalışanların itici gücü oluşturduğu, yönetimin ise yukarıdan aşağı destek göstererek sürece liderlik ettiği bir model olarak tanımlanmaktadır. DOGY bir işletmedeki her bir bireyin davranışı ile ilgilidir; sadece operatör düzeyine odaklanmadığını da vurgulamalıyız. Modelin başarısında çalışanların bu yaklaşım için kabulünün alınması, yönetimin desteğinin kesintisizleştirilmesi, tüm çalışanlardan sürekliliği olan bir katılımın sağlanması ve gelişmelerin takip edilmesi çok önemli süreçlerdir.

## Anahtar

**kelimeler:** *Güvenli ve güvensiz davranış, tetikleyiciler, pekiştiriciler, caydırıcılar, davranış odaklı yaklaşım*



İşletmelerde iş güvenliği yönetimi ile ilgili yapılan çalışmalarda, çoğunlukla güvenli durum, güvenli davranış veya güvensiz durum ve güvensiz davranış oranları ve sistematığı üzerinden analizler yapılmakta. İşletmelerin yönetsel süreçlerinde, özellikle teknik çözümlerinde, kaynakta yer alan, üretim ortamında var olan tehlike kaynaklarını kontrol altına aldıktan sonra beklenti şu: “Bundan sonra kaza olmayacak”.

Hepimiz bunu arzu ediyoruz ama ne

yazık ki olamıyor. Örneğin trafik ortamında da araçlar güvenli, trafik kuralları var, bizler doğal olarak bunların birbiriyle dengeli ve tutarlı şekilde işlenmesini ve kaza olmamasını bekliyoruz; ama sonuçta davranışta biten bir bağlam var. Öyle davranışlar var ki kazaların oluşumunda veya kazaya giden yolda kritik önem taşıyor. Bunlar sadece insan davranışlarından da kaynaklanmıyor. Ne kadar güvenlik sistemlerini kursanız ve yapıyı oluştursanız da farkında olunmayan, gözden kaçan farklı dinamikler var. Konu başlığım buna ilişkin “Davranış odaklı güvenlik yönetimi” diye adlandırılan bir modelle ilişkili.

Davranış, insanın gözlemleyebildiğimiz her türlü hareketi. İnsanın duygularını, düşünce süreçlerini davranışlarına bakarak tahmin etmeye çalışıyoruz. Peki, bu gözlemlediğimiz davranışlar nasıl tanımlanmalı? Genellikle işletmelerde etiketlemeye dönük tarifler vardır. Mesela, “hareketli bandın altından geçmek” davranışını ele alalım. Daha güvenli bir yol tanımlanmışken, çevresinden dolaşarak geçmek varken güvensiz olan bu yürüyen bandın altından geçmek. Buna şahit olan kişi diyelim --gözlemleyen kişi deyince daha sistematik bir şeyden söz ediyoruz çünkü-- ister çalışma arkadaşı, ister yönetim ekibinden kişiler olsun, doğrudan bu davranışı “acelecilik”, “dikkatsizlik”, “tembellik” gibi etiketlerle ifade ediyor. Davranış odaklı güvenlik yaklaşımı diyor ki, o eleştirel, yukarıdan ve yargılayan dil yerine, tamamen işe vuruk, yani operasyonel tanım yapmalıyız. Bu tanım, kişi gerçekten ne yapıyor sorusuna cevap arar. Çünkü acelecilik ve dikkatsizlik çok muğlak kavramlar. Bu kişi gerçekten ne yapıyor? Acelecilik, dikkatsizlik kişiden kişiye anlamı değişebilen kelimeler, yargı içeren kelimeler. Ne yapmak gerekiyor o halde? Gözlenen kişi ne yapıyorsa bunun tanımlanması gerekiyor.



Gözlenebilir ve ölçülebilir olan bir tanımlama ile kişinin ne yaptığını ve nasıl yaptığını tanımlayabilirsiniz, bunu ne kadar süreyle devam ettirdiğini ve ne sıklıkta bu davranışı tekrarladığını söyleyebilirsiniz, dolayısıyla bu davranışı neden yaptığını da analitik bir şekilde bulabilirsiniz. Operasyonel bir tanım üzerinden gidildiğinde gözlenen kişiye de ne yaptığını söylüyor ve gösterebiliyorsunuz. O

grupta ortalama olarak mesela o hafta içinde kaç kişinin aynı davranışı tekrar ettiğini gösterebilirsiniz, dolayısıyla bir *örüntü* oluştuğu da gösterilebilir.

Bu sistematik bir uygulama, ilke şu; bir davranış operasyonel olarak tanımlanabiliyorsa, demek ki gözlenebilir. Gözleniyorsa, sayılabilir, sınıflandırılabilir, sıralanabilir; yani üzerinde matematiksel hesaplama yapabilir, istatistikî çalışmalar yapabilirsiniz, neden-sonuç ilişkilerini analiz edilebilir, bu ilişkilerden hareketle davranışlar düzeltilir. İngilizce'de *Behavior modification* deniyor buna, yani davranış düzeltme ve değiştirme süreci. Modelin mantığına göre, sistemli şekilde bir davranışın tetikleyicileri ve sonuçları üzerinde oynadığınızda davranışlarda değişiklik sağlanabilir. Kişi bu davranışın sonucunda ne elde ediyor, ne kazanıyor, ne kaybediyor? Bu sonuçların değiştirilmesi ile davranışta da değişiklik sağlanabilir. Bu mekanizmanın işleyebilmesi için bir proje yaklaşımı ile gözlemlerin yapılandırılması, kazaların oluşumunda en fazla rolü olan davranışların seçilmesi ve kendi içinde analiz sürecine sokulması gerekiyor. Bu analiz nasıl yapılıyor, takip eden bölümde bundan söz etmek istiyorum.



Bu analiz ABC analizi olarak isimlendiriliyor. İngilizce *Antecedents, Behaviors, Consequences* kelimelerinin baş harfleri. Bizim dilimizde de ABC diye söylemek bence uygun, alfabedeki ilk üç harf olduğu için, temel bir yaklaşım olduğuna dair bir anlam da yansıtabilir. Bu analiz diyor ki, bir davranışa operasyonel tanımlama yap. Bir örnek, borular üzerine tırmanarak yükseğe ulaşmak. Yani, yüksekte bir işi var, normalde merdiven veya platformla çıkmanız gereken bir yer; ama siz birkaç tane varilin üzerine çıkıyorsunuz, alttan arkadaşlarınız tutuyor, yani kaza halinde yüksekte düşme sınıflamasına girecek bir davranış. “Bu davranış neden kaynaklanır?” sorusuna cevap bulmamız gerekiyor. Merdiven olmayabilir; merdiven vardır, ama başka ekip kullanıyordu; vardır ama uzaktadır, uzaktan getirmek kişiler için külfettir, dolayısıyla iki tane varilin üzerine çıktığınızda işinizi hızla ve daha az külfetle çözersiniz. Bu davranışı tercih eden çalışan eğitilmemiştir; yakınında o merdiveni ona getirebilecek biri yoktur; platformu almak için gereken prosedürler çok zaman kaybettirmektedir gibi; tüm bunlar, güvensiz davranışın sergilenmesini tetikleyebilecek nedenlerdir.

Analizin ikinci aşamasında ise soru şu; “Bu davranış sergilenirse sonucu ne olabilir?”. ABC analizinde olası sonuçları sıraladığınızda, bunları üç özellik açısından değerlendirmek gerekiyor. (1) Her zaman bu sonuç ortaya çıkar mı? Yani kesin midir, belirsiz midir? (2) Bu sonuç hemen mi yoksa geç mi ortaya çıkar? (3) Negatif midir? Yani davranışı söndürür mü? Pozitif midir? Yani davranışı pekiştirir mi?

Örneğin, yükseğe güvensiz şekilde çıkma davranışında iki sonuçtan bahsedilebilir, kişi düşebilir veya düşmeyebilir. Daha önce düşmemişse veya düşmüş ama üzerinden çok zaman geçmiş ve unutmuşsa böyle yapar. Ne elde eder? Çay molasına çabuk çıkar. Yani

olumsuz sonuçlanma ihtimali olan bir davranış, olumlu bir sonuca bağlandığı için, düşmediği gibi bir de çay molasını kullanabildiği için pekişir; tekrarlanma ihtimali yükselir. Bir başka sonuç ise yönetimin geribildirim olabilir. İki varilin üzerine tırmanmış çalışanın yanından geçtiği halde bunu görmeyen, bunun riskli olduğunu fark etmeyen veya görse de söylemeyen, “olsun, nasıl olsa iş yürüyor” diyen amir de aslında bu davranışı pekiştirmiş olur, teşvik eder. Bir sonuç, zaman kazandırırsa, üretimi hızlandırırsa, bu sonuçlar hemendir, kesindir ve pozitifdir. Amir bilinçli şekilde takdir ediyorsa ya da farkında olmadan görmezden geliyorsa hemen, kesin ve pozitif bir sonuç ortaya çıkmış olur. Yani, davranış güvensiz olsa da dolaylı ya da doğrudan olumlu bazı sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

İster trafik kazası, ister iş kazası olsun, kazalar ve kayıplar, davranışı söndürme ihtimali olan, yani tekrarlanma ihtimalini düşüren, olumsuz sonuçlardır. Ancak, bu kayıplar tehlikeli davranış her sergilendiğinde ortaya çıkmamakta. Negatiftir ama ortaya bazen çıkar, yani geç ortaya çıkar; ortaya çıktığında da sonuç yaralanma, sakatlanma veya ölüm olabildiği gibi kıl payı atlatıldığı için hiçbir şey de olmayabilir; yani doğurduğu sonuçlar belirsizlik taşır. İnsanoğlu ekonomik bir canlı, ABC analizi bunun hesaplamalarını çok iyi yapıyor. Eğer bir sonuç hemen ve kesin ve pozitifse, insan davranışını en güçlü yöneten sonuçtur. Verdiğimiz örnekte somut bir ödül yok gibi aslında ama kişinin külfetten kaçması, zaman kazanması, farkında olmadan takdir edilmesi onu teşvik eder, çünkü olumlu sonuç, hemen ve kesin şekilde ortaya çıkmaktadır; davranışın pekişmesini ve devamlılığını sağlar, yeni örnekler oluşturur, diğer kişilerin de böyle davranmasına neden olur. Kaza ise ihtimal dâhilinde olan ama belirsiz ve geç ortaya çıkan olumsuz bir sonuçtur, yani etki gücü çok zayıftır.



Görüldüğü gibi, Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi, güvenli ve güvensiz davranışların dinamiklerini sistematik şekilde analiz imkanı verem bir yaklaşımdır. Bu analizler sayesinde davranışta değişiklik yapmak için, ya tetikleyicilerinde ya da sonuçlarında değişiklik yapacak bir aksiyon planı yaratarak, uygulamaya koymanız gerekiyor. Bu aksiyonlar çoğu zaman geribildirim mekanizmalarının devreye sokulması, “quick fix” diyebileceğimiz

hemen devreye alınabilecek ve çok maliyet yaratmayan düzeltmeleri içeriyor. Hatta kurum içindeki çalışanların el birliği ile yarattıkları kurumsal kampanyalarda ele alabilecekleri küçük projeler ortaya çıkartıyor. Yaklaşımın güvenli ve güvensiz davranışın tanımlarını, çok somut bir dille ve objektif şekilde yapmaya yönlendirmesi, neden sonuç ilişkisine odaklanan şekilde tanımlar oluşturması bu yaklaşımı iyi bir iletişim aracı haline de dönüştürüyor. Bu özellikleri, kurum içi güvenlik dilinin ve etkili iletişim ortamının yaratılmasına da katkı sağlamaktadır.

Çok teşekkürler.



- Kaynaklar:** Krause, T.R. (1996). The Behavior-Based Safety Process: Managing Involvement for an Injury-Free Culture, 2nd Edition, Wiley
- McSween, T.E. (2003). The Values-Based Safety Process: Improving Your Safety Culture with Behavior-Based Safety, 2nd Edition, Wiley
- Tuncel, S., Lotlikar, H., Salem, S., Daraiseh, N. (2006). Effectiveness of behaviour based safety interventions to reduce accidents and injuries in workplaces: Critical appraisal and meta-analysis. Theoretical Issues in Ergonomics Science. Special Issue: Safety and Health Engineering: Research to Practice, 7, 191-209.